

Rapport du médiateur de l'éducation nationale



mai 2001

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques

Ministère de l'éducation nationale – Paris – Le 12 décembre 2000



En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre.

© La Documentation française - Paris, 2001
ISBN : 2-11-004869-7

Le médiateur de l'éducation nationale

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le second rapport rédigé par mes soins en qualité de médiateur de l'éducation nationale.

Ce rapport a été élaboré en tenant compte des constatations des médiateurs académiques et de moi-même, lors du traitement de plus de 4 200 réclamations. Les interventions des médiateurs se sont traduites par un effet plutôt positif dans 68 % des cas mettant ainsi en évidence le fait que le dialogue, l'échange permettent d'atténuer, voire de gommer des divergences de départ.

Il reste que si des progrès sont perceptibles, des efforts significatifs sont encore nécessaires, en particulier pour faire en sorte que chaque usager, chaque agent, s'adressant à l'institution scolaire, reçoive une réponse claire dans un délai normal.

Les propos que vous avez tenus devant les médiateurs académiques le 12 décembre 2000 restent plus que jamais d'actualité.

Sans se livrer à un examen de toutes les réclamations traitées, le rapport retient une série de cas significatifs, ce qui devrait conduire à une prise de conscience effective des décideurs ou à des modifications de textes.

Il me paraîtrait souhaitable, comme ce fut le cas pour le rapport 1999, que les 32 recommandations du rapport 2000 soient examinées attentivement par les directeurs et recteurs à l'issue de la publication en mai prochain.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de mes sentiments respectueux.

Jacky Simon

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'J' followed by a series of loops and a final vertical stroke.

Monsieur Jack LANG
Ministre de l'éducation nationale

République Française
Ministère de l'éducation nationale

Le Ministre

Paris, le 18 avril 2001

Monsieur le Médiateur de l'éducation nationale,

J'ai pris connaissance avec une grande attention et beaucoup d'intérêt de votre second rapport traitant de l'activité des médiateurs pour l'année 2000.

J'ai particulièrement apprécié la pertinence d'analyses nuancées et de propositions constructives qui devront être attentivement étudiées afin de rendre l'administration de notre système éducatif plus ouverte, plus accueillante et donc plus efficace.

Il me paraît nécessaire que tout soit mis en œuvre pour permettre à nos concitoyens de mieux comprendre les enjeux collectifs de l'éducation, mais aussi chaque décision de notre administration qui concerne leurs enfants.

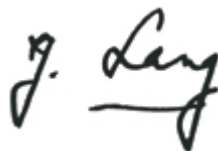
J'attache aussi une grande importance à la qualité des relations individuelles qui doivent se nouer entre chaque agent et l'administration, à tous les niveaux de l'éducation nationale. Je sais le rôle déterminant que chacun joue pour permettre à notre institution scolaire d'être encore plus performante.

Je souhaite que votre rapport soit un élément de référence pour le management d'une institution qui doit avoir à la fois une approche globale, cohérente et une démarche de proximité.

Dans cet esprit, le réseau que vous animez apporte une contribution significative.

Je souhaite que vous transmettiez mes remerciements et mes encouragements à tous les médiateurs académiques, femmes et hommes bénévoles qui accomplissent un travail délicat et nécessaire. Je vous redis ma confiance et vous invite à poursuivre vos efforts pour faire émerger une culture plus proche de l'usager et attentive à chacun, au sein de notre service public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le médiateur de l'éducation nationale, l'assurance de ma considération distinguée.



Monsieur Jacky SIMON
Médiateur de l'éducation nationale
1, rue d'Ulm
75005 PARIS

Jack Lang

Sommaire

Avant-propos	7
Première partie	
Fonctionnement du dispositif et activité des médiateurs en 2000	9
Chapitre premier	
Le fonctionnement général du dispositif en 2000	11
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations figurant dans le rapport de 1999	19
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2000	29
Deuxième partie	
Quelques cas significatifs examinés par les médiateurs	41
Chapitre premier	
Le principe d'égalité parfois malmené : une meilleure prise en compte apparaît possible	43
Chapitre deuxième	
La recherche nécessaire de plus d'équité : une avancée est envisageable dans plusieurs directions	51
Chapitre troisième	
Une demande forte de cohérence	55
Chapitre quatrième	
Pour une meilleure qualité des relations avec les usagers et les personnels	67
Troisième partie	
Recommandations	79
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	81
Chapitre deuxième	
Recommandations d'ordre spécifique	85
Conclusion	89

ANNEXES

Annexe 1	
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	97
Annexe 2	
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	99
Annexe 3	
Médiateurs académiques et correspondants académiques à la vie lycéenne	103
Annexe 4	
Site internet	105
Annexe 5	
Affiche	107
Annexe 6	
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	109
Table des matières	117

Avant-propos

Un premier rapport a été réalisé il y a un an, il a rencontré un accueil favorable et ce, malgré les critiques souvent assez vives qu'il formulait sur le fonctionnement quotidien de l'administration de l'éducation nationale. Toutefois chacun a compris qu'au-delà des critiques et dysfonctionnements, il convenait de ne pas généraliser et tomber dans une critique de l'ensemble du dispositif. Ceci ne relève pas d'ailleurs de la mission centrale du médiateur de l'éducation nationale et serait assez injuste vis-à-vis de la très grande majorité de ses acteurs. Mais il serait vain d'en rester à cette considération générale sauf à continuer à avoir une approche statistique récusée dans le premier rapport et largement encore en vogue. **Plus que jamais, il faut réaffirmer que chaque cas compte. L'institution ne peut se contenter d'afficher d'éventuels succès globaux, elle doit accepter aussi la prise en compte des aspirations individuelles sans s'abriter derrière une dénonciation souvent excessive d'un consumérisme scolaire.** Or, il faut bien constater que sur ce plan, malgré une prise de conscience réelle, les choses ne bougent que très lentement.

Si l'accueil des médiateurs reste de qualité, de grande courtoisie, la célérité à rechercher, sinon à trouver des solutions justes pour les réclamants, pourrait progresser d'une façon significative. Bien plus, il semble que l'institution s'efforce de digérer le nouveau dispositif en le traitant souvent selon le rythme lent habituel. Or, une des qualités premières de l'action administrative devrait être la rapidité. Bien plus, de nombreux services, notamment au niveau central, sans doute parce que moins soumis à la pression de l'usager, ont une tendance à développer une stratégie du calendrier, espérant décourager le réclamant, voire le médiateur.

On donne ainsi parfois le sentiment désagréable de prolonger inutilement la procédure, le temps de la réflexion, au détriment de l'objectif. Plus grave encore, plutôt que de traiter un dossier difficile sur le plan technique, alors que l'aspect humain ne prête qu'à peu de contestation, on s'abrite derrière un éventuel refus d'un autre département ministériel, avant même de l'avoir saisi avec conviction et argumentation. Cette recherche d'alibi n'est pas comprise, ni acceptée. Elle n'est pas acceptable.

Ce temps excessif reste donc une variable importante de la vie administrative, ce qui ne s'explique pas uniquement par une surcharge de travail parfois réelle ou la complexité de certains dossiers. Il s'agit d'un problème culturel qui persiste et que les médiateurs ont quelque difficulté à faire évoluer.

Si on relève pourtant dans de nombreux cas une volonté marquée de progresser de la part de certains services, le rapport en fait état, on est obligé de noter que la création des médiateurs est encore perçue comme perturbatrice des habitudes. L'empressement modéré à mettre en œuvre certaines suggestions du rapport de 1999 ou de la

loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, alors même qu'elles rencontrent un accueil favorable, laisse perplexe.

Cette attitude trouve parfois dans l'esprit de certains de nos interlocuteurs des explications, sinon une justification dans l'attitude « exagérée voire inconvenante » de quelques réclamants. Peut-on en tirer argument pour un comportement fondé sur la méfiance généralisée ? La réponse ne peut être positive sauf à entamer gravement l'image d'un service public qui, dans un cadre cohérent, doit être au service du public.

La lenteur, la propension à privilégier un silence réputé protecteur, la pusillanimité dans l'initiative... autant de traits qu'on souhaiterait exceptionnels. A cela, il faut parfois ajouter un comportement qui fait place au ressentiment, en particulier quand l'administration a tort.

Tels sont quelques uns des traits que ce second rapport se propose d'illustrer à partir d'une sélection de cas qui sont apparus significatifs aux médiateurs qui, chaque jour, essaient, grâce au dialogue, de jouer leur rôle d'intercesseurs et y réussissent dans certains cas. Ceci apporte la preuve, si besoin était, que les décideurs sont capables parfois de remettre en question des décisions initiales mal ajustées.

Une première partie traitera du fonctionnement du dispositif de médiation en 2000 à travers notamment d'une part le suivi des mesures préconisées en 1999 et d'autre part l'analyse de l'activité des médiateurs académiques et du médiateur de l'éducation nationale.

Une seconde partie illustrera l'activité des médiateurs en présentant un certain nombre de cas significatifs, sans prétendre à une quelconque exhaustivité.

Une troisième partie, s'appuyant sur les cas précédents et les constats plus larges des médiateurs, recensera un certain nombre de suggestions générales ou particulières de nature à améliorer le fonctionnement du service public dans ses relations avec les usagers et les personnels.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and several intersecting strokes.

Jacky Simon

médiateur de l'éducation nationale

Première partie

**Fonctionnement
du dispositif
et activité
des médiateurs
en 2000**

Le fonctionnement général du dispositif en 2000

Un réseau complet de médiateurs

Après la phase de mise en place en 1999, le réseau des médiateurs académiques couvre l'ensemble des 30 académies. On trouvera en annexe (voir annexe n° 6) les coordonnées de chacun ainsi que celles des correspondants qui assistent les médiateurs académiques soit directement auprès d'eux, soit en étant implantés au niveau départemental, comme dans les académies de Lille, Nantes ou Rouen.

On notera peu de changement en ce qui concerne les titulaires, ce qui traduit un engagement réel de chacun. Les observations figurant dans le rapport pour 1999 restent valables.

La répartition des 38 médiateurs académiques et correspondants, compte tenu de leurs anciennes fonctions est la suivante au 1^{er} janvier 2001 :

Recteurs : 3

Inspecteurs généraux : 6

Présidents d'université : 2

Secrétaire général d'université : 1

Inspecteurs d'académie-Directeurs des services départementaux de l'éducation nationale : 3

Inspecteurs d'académie-Inspecteurs pédagogiques régionaux : 4

Inspecteurs de l'éducation nationale : 3

Attaché d'administration centrale : 1

Chefs d'établissements du second degré : 15

Les relations avec les recteurs et inspecteurs d'académie sont de bonne qualité et, comme ceci a déjà été mentionné, conditionnent la réussite de la mission des médiateurs. Ces derniers essaient de saisir toutes les occasions de rencontres avec les différents services de l'académie pour expliquer leur rôle et donner des indications de nature à faire prendre conscience des problèmes rencontrés par les réclamants.

Un effort important d'information reste à faire aux différents niveaux et en direction, en particulier des parents. Le phénomène est très net dans le domaine de l'enseignement supérieur où l'existence du médiateur académique est peu connue. Par ailleurs, on ne peut que se réjouir de la création de structures internes à telle ou telle université, destinées à faciliter la résolution d'éventuels conflits. Tel est le cas

par exemple de l'université de Limoges ou de Rennes. Il est clair toutefois qu'aucune dépendance n'existe entre ces structures et le médiateur académique qui peut toujours être saisi par un réclamant qui le souhaite.

Les interlocuteurs à l'extérieur du système éducatif

Les relations avec le Médiateur de la République tant au niveau national qu'au plan départemental sont de qualité

Au plan national

Le médiateur de l'éducation nationale est le correspondant ministériel du Médiateur de la République.

Quelques dossiers lui ont été transmis et ont fait l'objet d'une instruction débouchant parfois sur des modifications de la position initiale de l'administration. Le Médiateur de la République saisit aussi directement les services déconcentrés du ministère de l'éducation nationale. L'objectif partagé est la rapidité et le traitement équitable des affaires.

Par ailleurs, le Médiateur de la République a fait, au titre de l'année 2000, les propositions de réformes suivantes :

- *la proposition 00-R 7* relative au barème d'attribution des bourses de lycée : s'agissant plus précisément de l'application d'un point de charge supplémentaire aux familles dont l'un des parents se trouve être en congé de longue maladie ou de longue durée, le Médiateur de la République souhaiterait que cet avantage soit étendu aux familles dont l'un des conjoints perçoit une pension d'invalidité ou une allocation aux adultes handicapés et n'exerce pas d'activité professionnelle. Il s'interroge, par ailleurs, sur l'opportunité de faire évoluer le barème afin de tenir compte des situations d'exclusion ou de chômage.

Sur le premier point évoqué relatif à l'extension du point de charge, le ministre de l'éducation nationale, avant de statuer, a demandé une étude juridique et financière. Concernant le second point, en revanche, le ministre a estimé que les situations de chômage et d'exclusion sont déjà prises en compte au niveau de l'examen des ressources des familles. Quant aux familles momentanément en difficultés, elles ont la possibilité de recevoir des bourses provisoires en cours d'année ainsi que des aides sur les fonds sociaux.

- *la proposition 00-R 13* relative aux frais de scolarité des apprentis de l'enseignement supérieur visant à prévenir l'acquittement de ces frais par les apprentis eux-mêmes ce qui, selon le ministère de l'emploi et de la solidarité, serait contraire aux principes qui régissent le contrat d'apprentissage.

Saisie de cette proposition de réforme, la direction de l'enseignement supérieur a mis en place un groupe de travail chargé d'analyser les divers problèmes d'ordre

juridique et financier posés par cette proposition et de dégager les solutions qui en découlent.

Au plan local

Les délégués du Médiateur de la République et les 103 délégués implantés dans les quartiers en difficulté, (comité interministériel des villes du 14 décembre 1999), sont des interlocuteurs des médiateurs académiques lorsqu'ils sont saisis en particulier de questions de nature relationnelle concernant le système scolaire.

Une collaboration prometteuse avec la Défenseure des enfants

Créée par la loi n° 2000-196 du 6 mars 2000, la Défenseure des enfants est chargée de défendre et d'assurer la promotion de l'enfant. A ce titre, des réclamations peuvent mettre en cause le ministère de l'éducation nationale. Au terme de l'article 3 de la loi, « lorsqu'une réclamation mettant en cause une administration, une collectivité publique territoriale ou tout autre organisme investi d'une mission de service public présente un caractère sérieux, le Défenseur des enfants la transmet au Médiateur de la République dans les conditions prévues par une convention entre lui et ce dernier ».

Dans les faits et sans se prononcer sur le « caractère sérieux » d'une réclamation qui est rarement considérée comme peu sérieuse par son auteur, la Défenseure des enfants a transmis au médiateur de l'éducation nationale, en 2000, 14 dossiers concernant essentiellement des questions de nature relationnelle entre parents et enseignants, des incompréhensions liées à l'absence ou à l'insuffisance de dialogue, mais aussi des problèmes d'inscription en école maternelle. Dans la majorité des cas, le médiateur de l'éducation nationale, en liaison étroite avec les autorités académiques a soit fait émerger une solution satisfaisante, soit apaisé un conflit qui était sérieux quant au climat relationnel, soit enfin écarté une demande manifestement abusive.

Dans l'immédiat, et compte tenu du nombre restreint de saisines de la part de la Défenseure des enfants ainsi que de la mise en place, en cours, de ses correspondants locaux, la quasi totalité des « affaires » a transité par le médiateur de l'éducation nationale. Ultérieurement, le traitement devrait être local, en liaison avec les médiateurs académiques.

Des liens encore assez peu développés avec les structures œuvrant dans le secteur social (associations – organismes sociaux...)

Les organismes sociaux contactés lors de la création des médiateurs entretiennent des relations avec le réseau des médiateurs académiques mais, sauf exception, les sollicitent peu. Un effort d'information reste sans aucun doute à faire.

Les interlocuteurs à l'intérieur du système éducatif

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques ont des relations étroites avec l'ensemble des responsables du système éducatif, en particulier lorsqu'il s'agit de problèmes de proximité, avec les chefs d'établissement qui jouent ou devraient jouer un rôle de premier plan dans la résolution et la prévention de conflits au quotidien.

- Les médiateurs académiques travaillent souvent étroitement et en confiance avec les services juridiques académiques, en particulier pour examiner les voies et moyens d'éviter des contentieux inutiles. La réforme des procédures de référé devant la juridiction administrative issue de la loi n° 2000-597 du 30 juin 2000 devrait inciter l'administration à une plus grande vigilance sur le plan juridique et sur celui de la gestion qualitative, en matière de délai notamment. Ainsi en est-il des nouveaux pouvoirs du juge des référés, en particulier dans le cadre du référé suspension.

- Ils échangent de plus en plus avec les responsables de la vie scolaire au plan académique (inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional vie scolaire, proviseur vie scolaire...) pour aider à trouver des solutions lorsque des conflits ne peuvent être réglés au niveau de l'établissement. Ils peuvent même être sollicités pour apaiser un conflit entre la communauté scolaire et les responsables institutionnels. Ainsi dans l'académie de Toulouse, le médiateur académique a pu, en accord avec les différentes parties, jouer un rôle de conciliateur, apaisant un conflit qui s'élevait dans un établissement scolaire, à partir de rumeurs.

- Par ailleurs ils peuvent être conduits à traiter des conflits rencontrés par des délégués élèves dans les lycées, sans empiéter sur le rôle des correspondants académiques à la vie lycéenne (voir annexe n° 3). Ces derniers, en relation avec le délégué national à la vie lycéenne, traitent notamment des difficultés rencontrées par les lycéens dans l'exercice de leurs mandats. Ce n'est qu'en cas d'échec et après avoir épuisé toutes les démarches pour faire modifier la décision contestée (recours hiérarchiques...) que le délégué lycéen peut saisir s'il le souhaite le médiateur académique qui jouera son rôle d'intercesseur auprès de l'autorité concernée, s'il estime la demande fondée. Dans la pratique, aucune difficulté particulière n'est à signaler .

- Le premier rapport pour 1999 mettait l'accent sur l'attente des personnels en matière de gestion des ressources humaines. La création de directeurs de relations et ressources humaines (DRRH) soulevait l'espoir d'une approche et d'une gestion notamment plus qualitative, plus proche des préoccupations des agents de toute catégorie de l'éducation nationale. Dans cet esprit, et malgré quelques avancées signalées par des médiateurs académiques, il semble que le dispositif tarde à répondre aux attentes des personnes rencontrant des difficultés de nature diverse. Dans de nombreux cas, souvent réputés inextricables, les DRRH, sans doute encombrés par des tâches multiples, peu hiérarchisées, malgré la diffusion d'un référentiel très général sur la mission, ont quelque difficulté à trouver des solutions opérationnelles. Les médiateurs académiques notent que les DRRH les plus performants sont ceux

qui apportent moins une réponse opérationnelle sur le plan technique, question relevant du gestionnaire, que la preuve de la volonté de l'administration de trouver une solution humaine, si celle-ci est justifiée. Même dans le cas où manifestement la demande est abusive, la nécessité d'une explication devrait s'imposer.

Plus grave est la situation dans laquelle se trouvent des demandeurs qui n'ont pour seule réponse à des situations parfois dramatiques sur le plan humain, qu'une grande résignation de la part de l'administration.

Dans un tel contexte qui se caractérise souvent par de bonnes relations entre le DRRH et le médiateur académique, ce dernier est parfois très démuni et doit rappeler régulièrement que son rôle consiste à suggérer des solutions qui ne peuvent être prises que par l'administration et... notamment un DRRH en prise effective sur l'ensemble du dispositif de gestion mais aussi associant étroitement les corps d'inspection et les personnels de direction, condition nécessaire d'une gestion qualitative. Les médiateurs académiques constatent, en dépit des qualités personnelles des intéressés, une grande incertitude quant à leur rôle véritable, leur positionnement et une grande difficulté à faire naître, au-delà des mots, une démarche en réseau.

Le témoignage sur la médiation dans l'académie de Lille de Pierre Deyon, médiateur académique et Guy Rouvillain, correspondant départemental

L'expérience de plusieurs années de médiation dans cette académie nous a inspiré quelques réflexions dont certaines intéressent directement notre mission et dont les autres concernent d'une façon plus générale le fonctionnement actuel de l'administration et les établissements de l'éducation nationale.

Nous sommes saisis généralement par courrier ou par téléphone mais nous avons donné comme consigne à la très dévouée et efficace employée du rectorat, qui assure bénévolement notre secrétariat, de réclamer toujours un courrier explicatif avec si possible les éléments essentiels du dossier. Nous nous sommes en effet aperçus qu'un grand nombre de requérants, en particulier les membres de l'enseignement, ont, parallèlement ou préalablement, saisi d'autres instances (recours juridictionnel ou gracieux, démarches syndicales, interventions auprès des services ou du directeur des ressources humaines). La méconnaissance de ces données risquerait de susciter malentendus ou même conflits d'attribution et de compétence. A l'inverse, il importe de rappeler à d'autres intéressés qu'ils doivent effectuer une première démarche auprès de l'administration compétente pour demander une explication ou contester une décision et que le recours au médiateur n'a de sens que si un désaccord continue à les opposer à l'administration.

Beaucoup de dossiers nous amènent à interroger les services ou les chefs d'établissement. Ce premier contact requiert beaucoup de prudence car il suscite souvent chez nos interlocuteurs le sentiment d'une mise en cause de la décision

évoquée et donc le risque d'une déstabilisation personnelle. Pour ménager cette susceptibilité assez compréhensible, nous veillons à donner à notre première intervention la forme d'une demande d'information permettant éventuellement de répondre à la requête dont nous sommes saisis. De même dans toute la mesure du possible nous tenons informés les responsables administratifs du contenu de nos échanges avec les intéressés et de nos appréciations. Notre intervention ne prend donc que rarement la forme explicite d'une médiation, supposant l'accord préalable des deux parties sur la personne du médiateur, sur les procédures d'information et sur l'acceptation présumée d'une recommandation. Notre médiation prend plus souvent la forme soit d'une justification plus explicite de la décision de l'administration soit celle d'une recommandation proprement dite, adressée au chef d'établissement, au chef de service, à l'inspecteur d'académie, au président d'université ou au recteur, et que ceux-ci, dans le cadre de leurs compétences et de leurs responsabilités respectives, sont libres de prendre ou de ne pas prendre en compte, à charge seulement pour eux de nous faire réponse. Enfin si la majorité des dossiers demeure traitée par écrit, l'expérience nous a appris que le contact direct, le rendez-vous et l'entretien personnel, parfois même répété, possèdent des vertus informatives et clarificatrices. C'est la raison pour laquelle nous y recourons désormais plus souvent, d'autant plus que beaucoup de demandes de médiation possèdent une double signification. Au-delà même de l'objet de la requête, elles révèlent soit un désarroi caché, soit une frustration explicite et l'attente d'une reconnaissance de dignité.

Nous avons au cours de l'année 2000 traité 174 réclamations. Celles qui sont parvenues directement au rectorat proviennent pour les trois quarts des membres du personnel, souvent des agents techniques et de service, souvent aussi des enseignants du second degré. Elles concernent des problèmes de recrutement, de statut, d'affectation, de pension, de relations professionnelles, de rémunération et de trop perçus. Les courriers adressés par des usagers sont eux pour la plupart relatifs à des sanctions disciplinaires, à des dossiers de bourse, d'inscription ou d'examen. Les requêtes reçues directement à l'inspection académique du Nord émanant de parents d'élèves sont proportionnellement plus nombreuses et représentent la moitié des affaires enregistrées et instruites par le correspondant.

Il serait bien sûr imprudent, hors de propos et même arrogant de notre part de déduire de nos expériences des jugements sur le fonctionnement des établissements, car nous sommes amenés à traiter souvent des situations limites dont la valeur illustrative demeure incertaine. Si nous nous félicitons de l'accueil qui nous est généralement réservé et de notre collaboration avec les responsables des services nous ne résistons pas cependant à l'envie de livrer ici quelques impressions, sous réserve d'inventaire et de confirmation.

- Nous avons constaté que les réponses données aux intéressés ne sont souvent pas toujours d'une clarté pédagogique, à l'image d'ailleurs des textes réglementaires que l'administration est chargée d'appliquer. Il nous fallut par exemple beaucoup de temps pour élucider et justifier l'origine et la quotité de certains trop perçus, notifiés trop tardivement et de façon beaucoup trop sommaire ou sibylline. Cette technicité et cette opacité contribuent à créer entre enseignants et gestionnaires des tensions, dont

il nous est arrivé d'être témoins. J'ajoute que le professionnalisme des chefs de service, les lourdes responsabilités de certains chefs d'établissement expliquent pourquoi il est difficile d'obtenir d'eux un changement d'attitude ou une interprétation différente des textes, sans l'aval préalable du recteur ou de l'inspecteur d'académie.

- Parmi les affaires les plus délicates que nous avons eu à traiter figurent quelques conflits internes aux établissements, parfois même au cœur de leurs équipes de direction. Nous nous sommes demandés à chaque fois pourquoi ces difficultés n'avaient pas été traitées, dès leur origine et sur le terrain, par l'inspection de la vie scolaire avec laquelle notre relation n'a pas encore pris le caractère de collaboration systématique et régulière que nous avons par ailleurs établie avec la direction des ressources humaines.

- Enfin nous avons constaté que quelques établissements du second degré avaient du mal à associer aux mesures disciplinaires, qu'ils étaient amenés à prendre, des dispositifs pédagogiques et éducatifs appropriés. Certaines décisions de conseil de discipline, rendues avec un respect approximatif des règles de droit (information contradictoire, témoignages, défense), ne sont pas suffisamment accompagnées par des mesures d'avertissement, d'encadrement et de suivi pédagogique.

Pouvons-nous cependant, pour terminer ces quelques notes, redire que notre situation d'observateur nous a permis de mesurer combien les tâches de certains maîtres et de certains responsables étaient lourdes et difficiles et de reconnaître la disponibilité de la majorité des acteurs du système éducatif ?

Pierre Deyon, médiateur académique
Guy Rouvillain, correspondant départemental

Le suivi des recommandations figurant dans le rapport de 1999

Une approche générale

Le rapport de 1999 a reçu une large diffusion au niveau de l'administration centrale et de l'ensemble des services académiques. Les médiateurs académiques ont saisi l'occasion de la parution du rapport pour expliciter au plan académique le résultat de leur activité ainsi que les conclusions et suggestions qu'ils en tiraient. Il semble qu'une meilleure prise de conscience en soit résultée de la part des décideurs.

Par ailleurs, dans un domaine très sensible, celui des examens et des concours, il faut noter l'heureuse initiative du service inter-académique des examens et concours des académies de Créteil, Paris et Versailles. Lors d'un séminaire de travail organisé par le directeur du service interacadémique des examens et concours d'Arcueil (SIEC), l'ensemble de l'encadrement a examiné les principales suggestions concernant leur domaine d'activité, figurant dans le rapport. Le médiateur de l'éducation nationale a participé aux discussions clôturant la journée.

Il en est résulté la mise au point, à usage des personnels de la maison des examens, d'une « Charte des relations avec les usagers de la maison des examens et concours ». Ce document exemplaire tant par la démarche engagée que par son contenu est aussi destiné à rendre plus cohérentes les pratiques d'un service soumis à une forte rotation de ses membres.

Le document traite des points suivants : information des candidats, traitement des courriers, simplification et transparence des procédures, traitement des contestations et litiges. Ce code de bonne conduite n'a pas pour objet de modifier même indirectement la réglementation en vigueur mais à la rendre parfois plus claire et plus acceptable pour les usagers.

Une démarche similaire accompagne l'élaboration d'un second document destiné aux présidents de jurys des baccalauréats. Sans remettre en question les principes posés par la réglementation et par la jurisprudence (voir à cet égard l'ouvrage de référence de Pierre BANDET – Les concours et examens administratifs – Guide des règles de droit applicables – Documentation française), ce document insiste en particulier sur les modalités pratiques de fonctionnement des jurys. Sous réserve d'une validation de la part de la direction des enseignements scolaires (DESCO), l'élaboration de cet outil procède d'une excellente intention et d'un excellent état d'esprit.

Le Comité de suivi

Conformément à l'annonce faite dans le rapport de 1999, **un comité de suivi**, chargé de l'examen des modalités de mise en œuvre des mesures préconisées par le rapport, s'est réuni au début de l'année 2001, sous la présidence du directeur adjoint du cabinet du ministre de l'éducation nationale, pour faire le point sur les suites données à 24 mesures.

Ces 24 items concernent des questions d'ordre général mais aussi des points précis, souvent en débat depuis une longue période. Ils ont été adressés par le ministre aux directions concernées, le 12 juillet 2000. Après une relance intervenue le 29 septembre 2000, les réponses adressées ont permis la tenue de la réunion d'un comité de suivi le 20 février 2001 au cours duquel, sur rapport du médiateur de l'éducation nationale, le relevé de conclusions suivant a été dressé :

MEDIA 99-01 : Relations administration/usagers

Dès réception d'un courrier, envoi immédiat et obligatoire par l'administration d'un accusé de réception avec indication des coordonnées de l'agent qui suit le dossier.

MEDIA 99-02 : Relations administration/usagers

Systématiser la mise en place dans chaque niveau d'administration (administration centrale/rectorat/inspection académique/établissement) d'une cellule d'accueil des usagers et des personnels en mesure de renseigner, à tout le moins aiguiller, les interlocuteurs, y compris téléphoniquement.

La direction de l'administration préparera dès maintenant et sans attendre la parution du décret d'application de la loi du 12 avril 2000, une note destinée aux directeurs de l'administration centrale, aux recteurs, aux inspecteurs d'académie (IA-DSDEN), aux chefs des établissements publics locaux d'enseignement (EPL), aux inspecteurs de l'éducation nationale (IEN) ainsi qu'aux présidents d'université et directeurs d'établissement d'enseignement supérieur, rappelant la nécessité de répondre au courrier des demandeurs dans des délais raisonnables, en style clair et précis, comme le préconise le médiateur de l'éducation nationale et dans l'esprit de la loi du 12 avril 2000.

Ce texte appellera également l'attention des destinataires sur la nécessité de faire en sorte que les structures d'accueil du public soient effectives à tout moment et notamment pendant les périodes de vacances.

Les fonctions des agents en charge de telles structures devraient être valorisées sur un plan général. Des actions de formation devraient notamment être organisées.

MEDIA 99-03 : Rédaction administrative

Etablir et publier des circulaires et notes de service uniques comportant des délais réalistes dans le cadre des campagnes annuelles, voire pluriannuelles de

recrutement ou de mutation, textes abrogeant explicitement les textes antérieurs et mettant en évidence les points clés (délais...).

L'effort de clarification et de lisibilité des textes organisant les concours, les mutations, plus généralement toutes les opérations relatives à la carrière des personnels comportant des délais réalistes, sera poursuivi et amplifié. La direction de l'administration (DA) rappellera cette obligation, après concertation avec les directions, par un texte adressé aux directeurs de l'administration centrale, aux recteurs et inspecteurs d'académie.

MEDIA 99-04 : Mouvement annuel de mutation

Clarifier plus précisément la règle du jeu en matière de mouvements inter et intra académiques.

Dans le même sens, les directions chargées de la gestion des personnels s'efforceront d'assurer une stabilité des mesures prises afin de permettre aux administrés de mieux les connaître et de se les approprier. Si, pour des motifs incontestables, elles devaient être modifiées, les nouvelles règles du jeu devraient être annoncées suffisamment à l'avance. Un texte reprenant ces principes sera élaboré par la DA en direction des recteurs et inspecteurs d'académie.

MEDIA 99-05 : Recrutement et concours

Informier plus précisément les candidats sur les conditions requises pour passer les concours et s'efforcer de procéder aux vérifications des conditions à concourir avant le début des épreuves d'admission.

Sans remettre en question la loi de 1984 modifiée, dans un souci de sécurité juridique, la direction des affaires juridiques (DAJ) en étroite collaboration avec la direction des personnels enseignants (DPE) et la direction des personnels administratifs, techniques et d'encadrement (DPATE), rédigera un texte à destination des candidats aux concours les informant très précisément des risques qu'ils encourent s'ils se présentent sans remplir les conditions nécessaires. Par ailleurs, ils s'efforceront de procéder aux vérifications avant l'admissibilité et si possible au moins avant l'admission. Des instructions en ce sens seront données aux recteurs, et aux commissions de spécialistes des universités. Sur ce dernier point, un site internet donnant des indications en la matière aux enseignants du supérieur sera mis en place par la direction de l'enseignement supérieur (DES).

MEDIA 99-06 : Pensions

Des actions préventives sont nécessaires dans le domaine des droits à pension de retraite.

Outre une information en début de carrière, il est suggéré de prévoir, dans l'esprit du décret n° 80-792 du 2 octobre 1980 sur l'accélération du règlement des droits à pension de retraite de l'Etat, dans la note de service qui paraît chaque année au bulletin officiel de l'éducation nationale (BOEN), un dispositif plus préventif visant à communiquer à chaque fonctionnaire de l'éducation nationale, cinq ou dix

ans, par exemple, après sa titularisation, un premier document comportant l'état civil et la situation de famille de l'intéressé ainsi qu'un état détaillé de ces services civils ou militaires précisant notamment le déroulement de sa carrière avec indications des périodes valables ou de nature à être prise en compte pour la retraite ainsi que les périodes d'activité pouvant ouvrir droit à une pension de l'un des régimes de retraite visés à l'article L5 du code des pensions civiles et militaires de retraite.

Le domaine des pensions nécessite une approche précise avec le ministère de l'économie et des finances pour examiner les points d'assouplissement souhaitables pour faire face à des situations sensibles sur le plan humain. Il est proposé d'engager ce travail au plan interministériel. La direction des affaires financières (DAF) est disponible pour cette démarche.

Par ailleurs, même si des efforts d'explication ont été faits en direction des futurs retraités, il est essentiel de rechercher les voies et moyens pour sensibiliser les personnels aux contraintes à respecter, notamment de calendrier.

La DAF (service des pensions) rédigera un document d'information concernant les principales précautions à prendre en matière de pension. Ce document bref sera diffusé à titre préventif à tous les entrants dans la fonction publique et aux personnels en cours de carrière. Cette démarche complètera la procédure déjà prévue à la veille du départ en retraite. Délai : rentrée 2001.

MEDIA 99-07 : Accès à l'enseignement supérieur des professeurs des écoles

Faire bénéficier les lauréats du concours des professeurs des écoles du report d'intégration en 2^{ème} année d'institut universitaire de formation des maîtres (IUFM) jusqu'à la fin de leur scolarité à l'école normale supérieure (ENS).

L'extension de cette disposition, dont bénéficient les lauréats du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement secondaire (CAPES) et de l'agrégation, aux normaliens, lauréats du concours de professeurs des écoles, mérite examen.

La DPE étendra en gestion aux professeurs des écoles, le dispositif dont bénéficient les lauréats du CAPES et de l'agrégation en matière de report d'intégration en 2^{ème} année d'IUFM afin de terminer leur scolarité à l'ENS.

MEDIA 99-08 : Droit à pension

Prendre en compte pour le droit à pension les années passées en centre de formation de certains personnels enseignants et d'orientation.

Le Premier ministre ayant arbitré favorablement la prise en compte pour le droit à pension des années passées en centre de formation de certains personnels enseignants et d'orientation, la DAF s'assurera de la mise en œuvre rapide et effective de ce texte.

MEDIA 99-09 : Indemnité de changement de résidence

Elargir aux personnels des départements d'outre-mer (DOM) les indemnités de changement de résidence dont bénéficient les autres personnels y compris des territoires d'outre-mer (TOM) à l'occasion de leur première nomination dans la Fonction Publique.

La DAF veillera à la mise en œuvre de cette perspective qui rencontre l'accord du secrétariat d'Etat aux DOM-TOM.

MEDIA 99-10 : Harmonisation statutaire

Tendre vers une harmonisation de certaines dispositions des statuts des assistantes sociales et des infirmières.

La position de la DPATE au sujet des assistantes sociales, précisée dans la circulaire n° 2000-1196 du 6 septembre 2000, est approuvée. Pour l'alignement des modalités d'attribution des bonifications d'ancienneté concernant les assistantes sociales et les infirmières, la DPATE s'assurera de l'accord de la Fonction Publique dans les meilleurs délais.

MEDIA 99-11 : Coordination de l'action administrative

Mieux articuler les calendriers de classement des établissements du second degré et de mouvement annuel des personnels de direction des établissements du second degré. Il est préconisé que la circulaire de classement des établissements soit publiée au bulletin officiel quelques mois avant le début des opérations de mouvement. Ceci éviterait à l'administration d'avoir à répondre à des demandes d'application de la clause de sauvegarde non prévue à cet effet. Par ailleurs, des tribunaux administratifs ont eu l'occasion de statuer sur ce type de différends et ont souvent donné satisfaction aux intéressés. Au moment où la procédure de classement des établissements est en voie de déconcentration, il devient encore plus urgent de prévoir une coordination entre ces deux calendriers.

Il est pris acte de la volonté de mieux coordonner les classements et les procédures de gestion par les deux directions (DPATE et DESCO) avec notamment la prise d'effet du classement au 1/1/2002.

Toutefois la DPATE informera tout bénéficiaire de la clause de sauvegarde de ses implications notamment en ce qui concerne l'application éventuelle de l'article L14 alinéa 4 du code des pensions.

MEDIA 99-12 : Harmonisation des calendriers de concours

Tendre vers une harmonisation des calendriers des concours permettant aux candidats qui le souhaitent de se présenter à différents concours d'enseignement des premier et second degrés.

L'harmonisation des calendriers de concours sera poursuivie pour les épreuves d'admissibilité. Pour les oraux s'y ajoutera une approche, au cas par cas, pour permettre à un candidat de concilier son passage à plusieurs concours et cela, en dépit

de la règle non écrite du passage des candidats dans un ordre résultant d'un tirage au sort. Des instructions en ce sens seront données aux organisateurs de concours, services et présidents de jurys.

MEDIA 99-13 : Précision et harmonisation des règles d'organisation des jurys

Pour lever d'éventuelles ambiguïtés préjudiciables tant aux intéressés qu'à un service public rigoureux dans ce domaine, il paraît nécessaire que les services poursuivent un travail d'information précis comme celui engagé par la DPE et la DPATE en direction des présidents et membres du jury. Ces derniers doivent être bien informés des règles de fonctionnement des jurys et de la nature du contrôle opéré par les juridictions.

Par ailleurs, il paraît normal d'informer les présidents de jury de la nécessité dans laquelle ils sont de recevoir, sur leur demande, les candidats pour leur fournir les explications relatives aux critères qui ont présidé à leurs décisions souveraines. Ceci suppose des délibérations accompagnées d'éléments d'appréciations motivées. S'agissant de la notation des épreuves de concours, une réflexion paraît à tout le moins nécessaire pour, sans mettre en cause la liberté de jugement des jurys, renforcer la crédibilité et la lisibilité de certaines notations.

La DPE rappellera la nécessité, dans un souci de clarté, de ne pas recourir aux décimales en matière de notation des épreuves.

S'agissant du souhait d'obtenir des précisions écrites ou orales à l'issue d'un échec à un concours, souhait qui correspond à une demande croissante de la part des candidats, mais compte tenu à la fois de la difficulté matérielle d'y répondre et des questions de principe posées, il est décidé de procéder à une réflexion en la matière, à l'initiative du Cabinet.

MEDIA 99-14 : Rapprochement de conjoints

Améliorer les dispositifs traitant des rapprochements de conjoints.

Le principe posé par la loi doit être appliqué tant pour les enseignants que pour les autres catégories de personnels. La DPE adressera les statistiques en la matière au médiateur qui en a fait la demande. Par ailleurs, la DPATE fera le point concernant les attachés d'administration scolaire et universitaire.

MEDIA 99-15 : Le handicap

Pour les élèves en situation particulière, l'institution doit être invitée à arbitrer favorablement au plan des moyens sauf à renoncer à ces orientations en la matière.

Par ailleurs, pour les collégiens et lycéens déficients visuels qui passent le bac, le brevet des collèges ou sont soumis aux évaluations de 6^{ème} et seconde, il est suggéré d'examiner avec attention le projet de cahier des charges élaboré par l'institut national des jeunes aveugles (INJA) portant sur « l'adaptation, la transcription des sujets d'examens pour les élèves aveugles et malvoyants... ».

Pour les enseignants, deux orientations peuvent être avancées :

- *étendre aux personnels enseignants de l'enseignement supérieur les dispositions du décret n° 59-884 du 20 juillet 1959 portant règlement d'administration publique aux candidats aveugles ou grands infirmes et prévoyant d'adjoindre un assistant aux professeurs atteints de cécité ou d'amblyopie ;*
- *porter une attention particulière à la diffusion des modifications de réglementation en direction des publics concernés.*

Les réponses adaptées doivent être trouvées dans le cadre de la relance du dispositif en cours (plan Handiscol...)

La DPE, la DPATE (avec la DA) rédigeront un texte à destination des recteurs, des inspecteurs d'académie et des universités rappelant les modalités à appliquer pour respecter scrupuleusement la législation sur les emplois réservés.

La DESCO veillera à ce que la répartition des auxiliaires d'intégration soit équitable sur le territoire. Elle s'assurera que le centre régional de documentation pédagogique (CRDP) de Lille joue effectivement son rôle national au sujet de l'adaptation et de la transcription des documents.

Enfin, le décret de 1959 sera étendu à l'enseignement supérieur (DES).

MEDIA 99-16 : Prévention des contentieux

A l'occasion d'un recours contre une décision, il est suggéré que dans l'hypothèse où la DAJ acquiert la certitude que l'affaire sera censurée, elle puisse obtenir, au besoin, après arbitrage du directeur de Cabinet, un retrait ou une reformulation de la décision.

La DAJ rédigera une actualisation de la note de 1998 quant à son rôle au niveau central en matière de vigie de la régularité juridique et de la prévention du contentieux. Elle prévoira une procédure d'arbitrage du cabinet pour éviter d'éventuels acharnements juridiques. Enfin, elle informera sur les possibilités de transaction avant un contentieux, explicitera les modalités et en précisera les avantages et inconvénients.

Un texte de même esprit sera élaboré par la DAJ à destination des services déconcentrés et des universités. Pour ces dernières, des indications seront données sur l'aide dont elles peuvent bénéficier de la part des services académiques et centraux.

MEDIA 99-17 : Clarifier le rôle des directeurs des relations et ressources humaines (DRRH)

Un travail en continu sera réalisé par la DPATE.

MEDIA 99-18 : Gratuité de l'enseignement public obligatoire

Mise à plat de la situation dans le domaine de la gratuité de l'enseignement public obligatoire.

Une avancée significative dans ce domaine dépend de la prise en compte totale ou partielle du rapport remis au ministre par B. Toulemonde, rapport non publié.

La circulaire n° 2001-256 du 30 mars 2001 vient de rappeler aux recteurs ce principe général de gratuité (BOEN du 12 avril 2001).

MEDIA 99-19 : Lutter contre les manifestations de racisme

- *faire un état des lieux du dispositif contre le racisme dans le système éducatif et articuler la démarche avec la Commission nationale consultative des Droits de l'homme ;*
- *confier à une personnalité une mission d'exploration.*

L'instruction du texte de la convention avec la Ligue internationale contre le racisme et l'antisémitisme (LICRA) élaboré par la DESCO sera poursuivie pour aboutir rapidement.

Par ailleurs, il reste à désigner une personne mettant à plat l'ensemble des travaux menés par le ministère de l'éducation nationale sur ce sujet sensible.

MEDIA 99-20 : Harcèlement moral

- *explorer le concept et la pratique du harcèlement moral par une approche en liaison avec le ministère de la fonction publique ;*
- *un état des lieux est à faire sous la responsabilité d'une personne à désigner.*

MEDIA 99-21 : Clarifier les mécanismes d'inspection des personnels (périodicité...)

Ce dossier a fait l'objet de nombreux rapports (Monteil, Pair...) concernant les modalités d'inspection voire d'évaluation individuelle. Le chantier reste ouvert. S'agissant de l'organisation des inspections au plan académique, la DPE, en liaison avec la DPATE, adressera des instructions aux recteurs pour inciter à une plus grande régularité des inspections et une plus grande homogénéité sur le territoire.

MEDIA 99-22 : Réflexion sur des normes de qualité et simplification des procédures

La DESCO vient de commencer, avec la DA, l'identification du contenu d'une « charte de la qualité », démarche qu'il convient d'amplifier. Un programme concret et visible d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers sera présenté dans les meilleurs délais.

MEDIA 99-23 : Action de formation à la gestion qualitative pour les chefs d'établissement

Parmi les nombreuses actions de formations au bénéfice des personnels de direction, une place importante doit être faite à tout ce qui concerne la gestion rapprochée des ressources humaines et plus particulièrement la gestion des conflits avec tous les acteurs et partenaires de l'école. Ceci ne doit pas concerner que les personnels en formation initiale. La DPATE intensifiera le programme en la matière.

MEDIA 99-24 : Code de bonne conduite pour faciliter les relations du parent avec le professeur

Le travail engagé par la DESCO concernant un guide pour le chef d'établissement dans ses relations avec les familles doit être encouragé et prolongé par une approche prenant en compte le point de vue des parents, voire des élèves.

Il reste cependant à la personnalité désignée à faire émerger les éléments d'une philosophie acceptée par le parent et le professeur dans leur dialogue au sujet d'un élève déterminé, à définir une éthique commune régissant leurs rapports.

L'activité des médiateurs en 2000

Les réclamations reçues en 2000

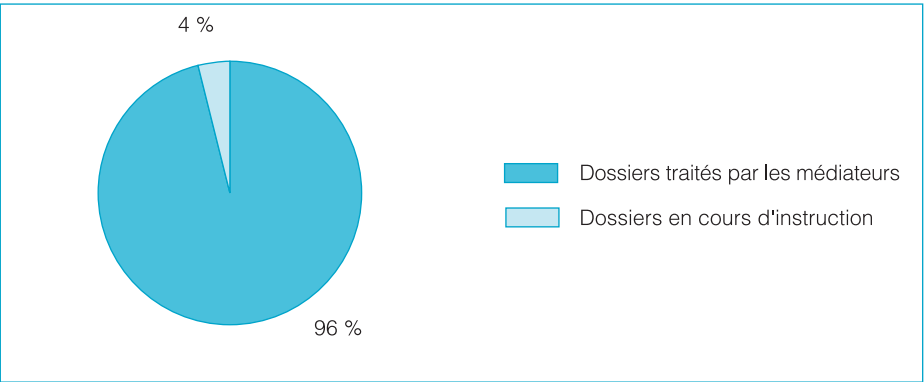
En 2000, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 4232 réclamations.

Le nombre des réclamations reçues est en augmentation de 77 % par rapport à 1999 (4232 dossiers en 2000 ; 2387 en 1999). Cette évolution s'explique sans doute pour une part par le fait que le dispositif de la médiation au sein de l'éducation nationale n'a été mis en place que progressivement au cours de l'année 1999. Dix académies ne disposaient pas de médiateur en 1999.

Tableau 1
Réclamations reçues en 2000

Réclamations traitées par les médiateurs	4 082	96 %
Réclamations en cours d'instruction	150	4 %
Total des réclamations reçues	4 232	
Dossiers reçus par les médiateurs académiques	3 537	84 %
Dossiers reçus par le médiateur national	695	16 %
Total des réclamations reçues	4 232	

Figure 1
Réclamations reçues en 2000

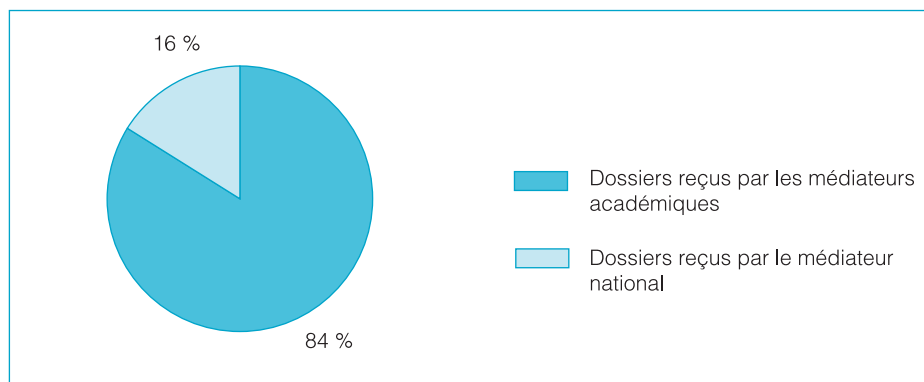


Sur le total de 4232 dossiers de réclamations reçues, 4082 dossiers (soit 96 %) ont été traités au cours de l'année ; 150 dossiers (soit 4 %) étaient en cours d'instruction au 31/12/00.

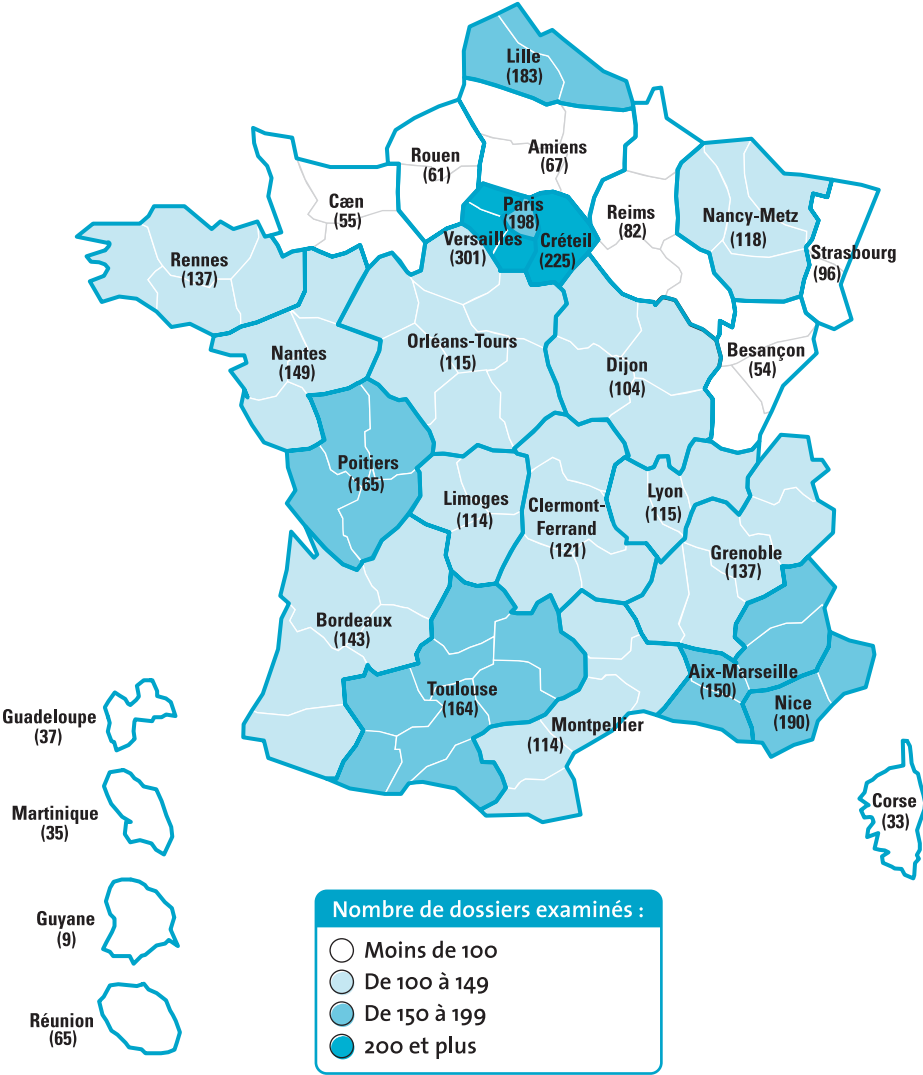
84 % des réclamations reçues par les médiateurs en 2000 (soit 3 537 dossiers sur 4 232) ont été traitées par les médiateurs académiques ; 16 % (695 sur 4 232) l'ont été par le médiateur de l'éducation nationale, dont 10 dossiers concernent des personnels de l'administration centrale.

Figure 2

Répartition des dossiers reçus



La répartition géographique des 3 537 dossiers reçus par les médiateurs académiques :



L'origine des réclamations

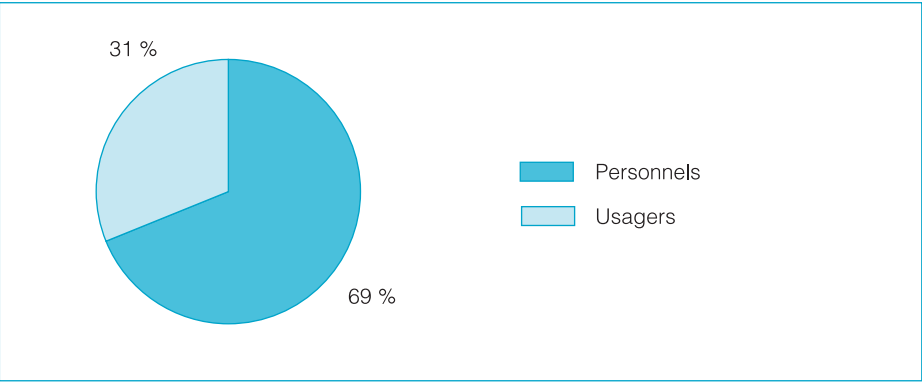
69 % des réclamations traitées par les médiateurs en 2000 émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 31 % des réclamations.

Tout en restant nettement inférieure aux réclamations émanant des personnels, la part des réclamations présentées par les usagers est en augmentation puisqu'elle n'était que de 27 % en 1999.

Tableau 2
Origine des réclamations traitées

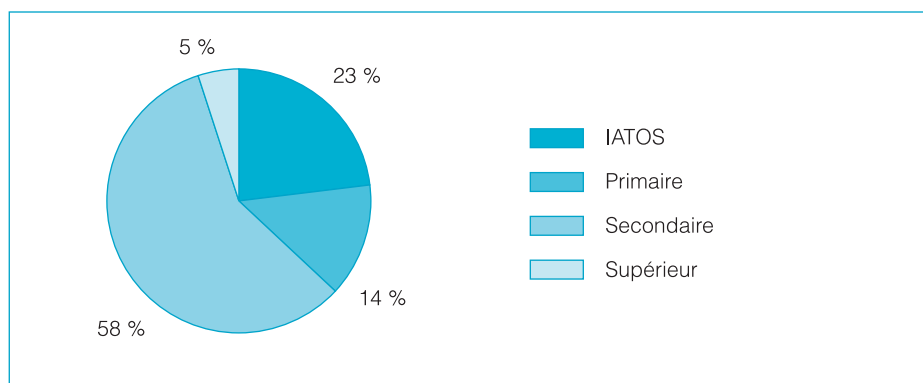
	2000	2000	1999
Personnels	2 822	69 %	73 %
<i>dont</i> : IATOS	646	23 %	20 %
Primaire	392	14 %	12 %
Secondaire	1 631	58 %	63 %
Supérieur	153	5 %	5 %
Usagers	1 260	31 %	27 %
<i>dont</i> : Primaire	202	16 %	16 %
Secondaire	713	57 %	56 %
Supérieur	345	27 %	27 %
Total	4 082	100 %	

Figure 3
Origine des réclamations



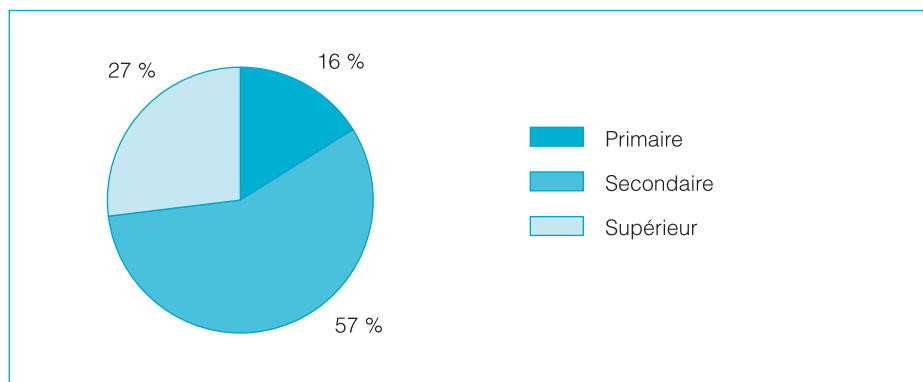
La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants du second degré : ils représentent 58 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n° 2). On peut y constater que la répartition des réclamations entre les différentes catégories de personnels est proche de celle de 1999.

Figure 4
Réclamations présentées par des personnels



Parmi les usagers qui saisissent les médiateurs, la plupart (57 %) sont des élèves ou des parents d'élèves du second degré (voir tableau n° 2). La répartition des dossiers entre les différentes catégories d'usagers est d'une assez grande stabilité par rapport à 1999.

Figure 5
Réclamations présentées par des usagers



La nature des réclamations

Tableau 3
Nature des réclamations traitées

<i>Personnel :</i>	Recrutement	242	9 %
	Carrières et questions statutaires	953	34 %
	Mutations-Affectations	580	21 %
	Questions financières	545	19 %
	Pensions – Retraite	185	6 %
	Environnement et relations professionnelles	256	9 %
	Divers	61	2 %
	<i>S/Total</i>	2 822	100 %
<i>Usagers :</i>	Cursus scolaire et universitaire	514	41 %
	Examens et concours	287	23 %
	Vie scolaire et universitaire	260	20 %
	Questions financières et sociales	126	10 %
	Divers	73	6 %
	<i>S/Total</i>	1 260	100 %
<i>Total</i>		4 082	100 %

Les réclamations présentées par les **PERSONNELS** se répartissent de la façon suivante :

La plus grande partie des réclamations présentées par les personnels (34 %) sont relatives aux questions de carrières 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, mise à la retraite d’office ou pour invalidité...).

21 % des réclamations ont trait aux questions d’affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...).

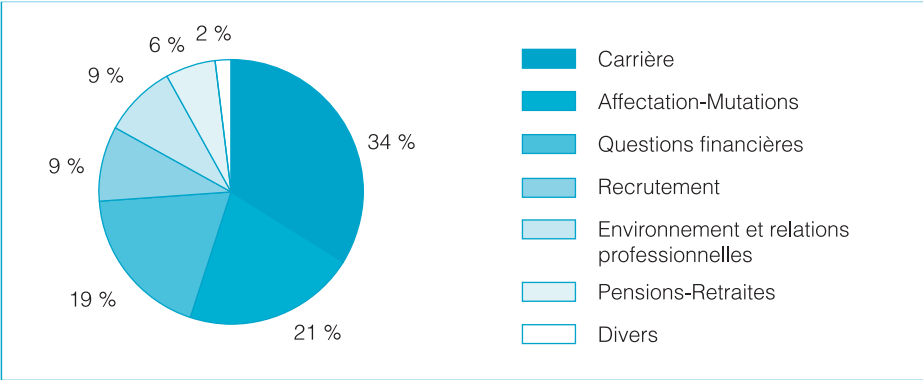
19 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop perçu, remises gracieuses, prestations diverses).

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 9 % des dossiers.

9 % 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...).

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 6 % des dossiers.

Figure 6
Nature des réclamations présentées par les personnels



S’agissant des USAGERS, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (41 %). Elles se répartissent ainsi :

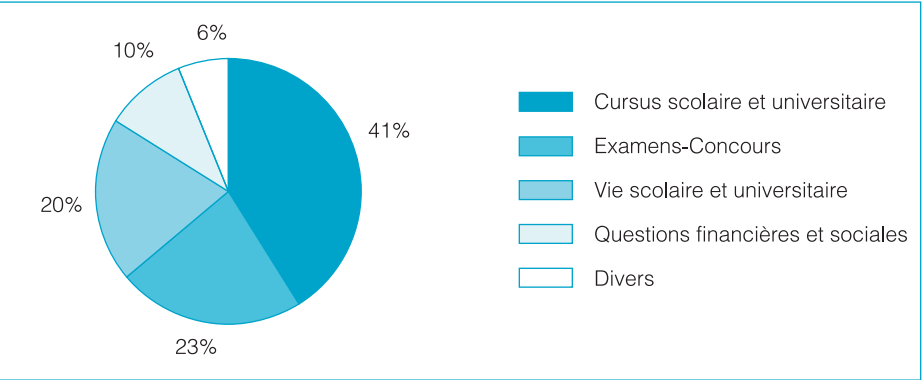
23 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

20 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...).

Enfin, 10 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

Ces proportions sont inchangées par rapport à celles constatées en 1999.

Figure 7
Nature des réclamations présentées par les usagers



Les délais d'intervention des médiateurs

Le délai d’instruction des dossiers par les médiateurs a été inférieur ou égal à 1 mois pour 88 % des dossiers ; pour 4 % des dossiers, le délai d’instruction a été supérieur à 3 mois (l’instruction du dossier par le médiateur se conclut systématiquement soit par l’envoi d’un courrier au réclamant pour l’informer du rejet de son dossier, soit par un courrier à l’administration).

Le délai de traitement total des dossiers a été inférieur ou égal à 1 mois pour 58 % des dossiers et supérieur ou égal à 3 mois pour 11 % des dossiers (le délai de traitement total comprend le délai d’instruction et le délai qui a été nécessaire à l’administration pour aboutir à une solution définitive de l’affaire, que cette solution soit positive ou négative).

Tableau 4
Délais

Délai d’instruction	inférieur ou égal à 1 mois	88 %
	de 1 à 3 mois	8 %
	supérieur ou égal à 3 mois	4 %
Délai total	inférieur ou égal à 1 mois	58 %
	de 1 à 3 mois	31 %
	supérieur ou égal à 3 mois	11 %

Figure 8
Délais d’instruction

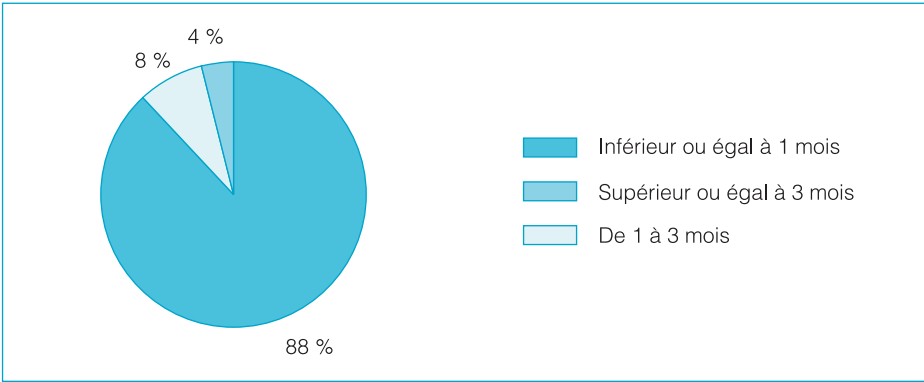
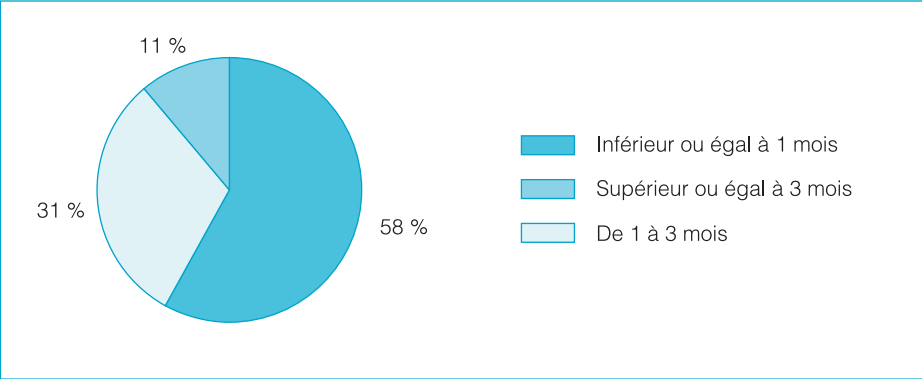


Figure 9
Délais totaux de traitement



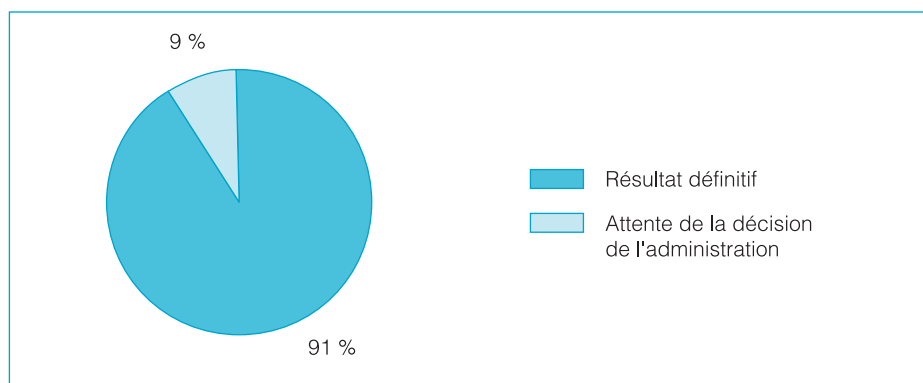
Les résultats de l'intervention des médiateurs

Tableau 5
Résultats de l'intervention des médiateurs

Cas réglés avec succès	722
<i>dont</i> : Erreur de l'administration	(348)
<i>dont</i> : Cas d'inéquité et d'inadaptation des textes	(374)
Cas non réglés	220
<i>dont</i> : Erreur de l'administration	(56)
<i>dont</i> : Cas d'inéquité	(164)
Médiation	951
Explication de la décision administrative	852
Demandes rejetées	958
En attente de décision de l'administration	379
Total	4 082

Parmi les dossiers que le médiateur a traités au cours de l'année 2000 (soit 4082 dossiers), 3703 dossiers ont débouché sur un résultat définitif (soit 91 %). Pour 379 dossiers (soit 9 %), l'administration n'a pas encore apporté de réponse à l'intervention que les médiateurs ont effectuée auprès d'elle.

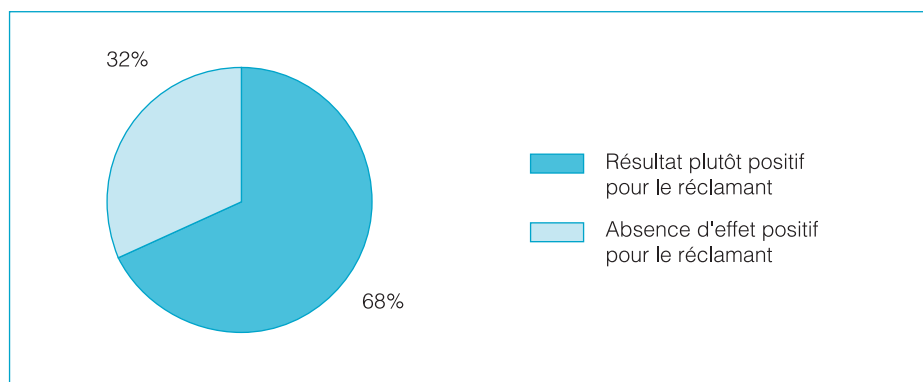
Figure 10
État des interventions des médiateurs



Parmi les dossiers qui ont débouché sur un résultat définitif, **le résultat de l'intervention des médiateurs s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 68 % des cas** (soit 2525 dossiers). Pour 1178 dossiers (soit 32 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Ce résultat constitue une amélioration par rapport à 1999 (63 % des dossiers avaient abouti à un résultat plutôt positif pour le réclamant).

Figure 11
Résultat de l'intervention des médiateurs



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

Dans un certain nombre de cas, 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

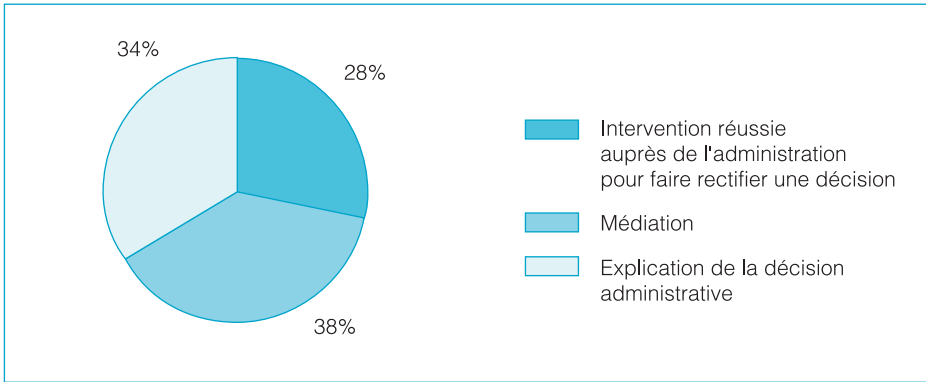
que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable. Ces interventions qui ont permis une rectification de la décision initiale de l'administration concernent 722 dossiers.

Concernant 951 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation ». Ces dossiers de médiation sont essentiellement de deux types :

- un certain nombre de personnes 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 ces 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 ;
- dans d'autres cas, l'intervention des médiateurs était destinée à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil.

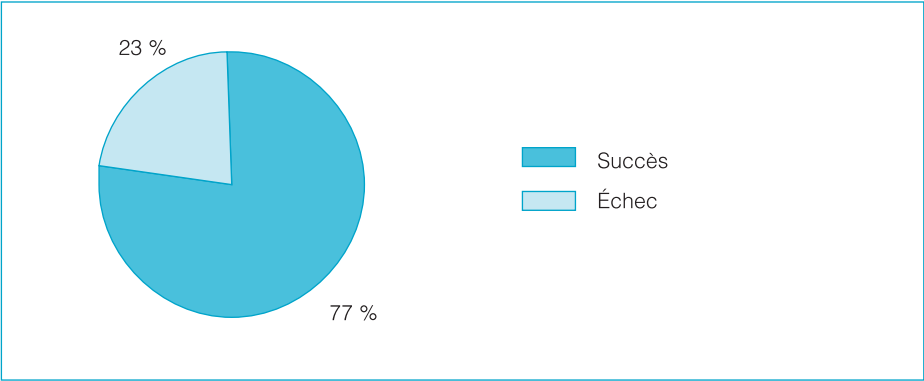
Enfin pour 852 dossiers, la « plus-value » apportée par les médiateurs a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, 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.

Figure 12
Interventions ayant produit un résultat plutôt positif pour le réclamant



Lorsque les médiateurs sont intervenus auprès de l'administration afin de faire rectifier une décision qui leur apparaissait erronée ou inéquitable, leur intervention a été efficace dans 77 % des cas. Les médiateurs sont intervenus dans cette perspective dans 942 dossiers (voir tableau n° 5) et ces interventions ont permis une rectification de la décision pour 722 dossiers, l'intervention n'ayant pas abouti dans 220 cas, soit 23 %.

Figure 13
Effet des interventions des médiateurs auprès de l'administration pour faire rectifier une décision



Deuxième partie

Quelques cas significatifs examinés par les médiateurs

La tâche des médiateurs, tant au niveau académique que national, est complexe et diversifiée. Elle touche à un grand nombre de problèmes concernant un champ très vaste (voir le chapitre III – 1^{ère} partie). Les médiateurs sont d'ailleurs conduits, dans certains cas, à écarter certaines demandes qui manifestement relèvent de l'intervention pure sans avoir une justification autre que la volonté d'obtenir satisfaction à tout prix. Les intéressés sont en toute hypothèse informés de cette position qui est essentielle pour la crédibilité des médiateurs et la qualité de leur dialogue avec les décideurs. Il est en effet important que ces derniers aient conscience du sérieux du travail des médiateurs. Il s'agit d'une question de confiance réciproque de nature à permettre une plus grande efficacité dans la recherche d'une solution.

Les cas retenus qui vont suivre ont été traités par des médiateurs académiques ou par le médiateur de l'éducation nationale. Il s'agit d'un choix qui ne peut prétendre à la généralisation mais qui illustre l'existence de blocages qu'il conviendrait de lever et qu'il est souvent possible de lever. Dans un certain nombre de cas, sont d'ailleurs signalées des réussites qui sont à porter au crédit de l'institution et de ses agents.

Le principe d'égalité parfois malmené : une meilleure prise en compte apparaît possible

Modifier ou préciser la réglementation

- Actuellement, seuls les professeurs certifiés et d'éducation physique et sportive bénéficient de l'échelle de rémunération des professeurs bi-admissibles à l'agrégation prévue par le décret n° 48-1108 du 10 juillet 1948 modifié. Les professeurs de lycée professionnel (2^e grade) et des écoles, bi-admissibles à l'agrégation, en sont exclus, apparemment sans justification sérieuse. De nombreux enseignants dans cette situation saisissent les médiateurs à ce sujet.

Il est suggéré de modifier le décret précité pour élargir le bénéfice de cette grille de rémunération aux professeurs des écoles et professeurs de lycée professionnel.

- Actuellement, les personnels militaires n'étant pas régis par le statut général des fonctionnaires ne peuvent pas se présenter au concours interne de recrutement de professeurs des écoles dans la mesure où le décret n° 90-680 du 1^{er} août 1990 relatif au statut particulier des professeurs des écoles ne les y autorise pas expressément, alors qu'une modification en ce sens est intervenue notamment pour les professeurs du second degré. Pour lever cette incohérence de nature historique, *il est suggéré de procéder à cette modification statutaire qui semble rencontrer l'accord de la direction compétente.*

- Le décret du 12 avril 1989 modifié fixe les conditions et modalités de règlement des frais de déplacement des personnels civils à l'intérieur des départements d'outre-mer, entre la métropole et ses départements, et entre départements d'outre-mer. L'article 17 prévoit que l'agent qui change de résidence peut prétendre à la prise en charge de frais qui en résultent pour lui-même à la condition qu'il soit marié. L'article 5 dispose que « pour l'application du présent décret, son considérés comme... mariés : les époux au sens de l'article 213 du Code civil... ».

En application de ces dispositions, le médiateur a été saisi de situations appelant un aménagement de la réglementation.

Ainsi, dans le cas d'un instituteur qui vivait en concubinage, les frais de déplacement ont été pris en charge pour aller de La Martinique à La Réunion pour l'instituteur lui-même et les enfants issus du couple, à l'exception de sa compagne. Une

modification du texte dans un sens plus libéral a été demandée à la direction de l'administration qui devrait saisir à cet effet les ministères de la fonction publique et des finances.

Il est suggéré d'élargir les dispositions du décret 89-271 du 12 avril 1989 modifié sur la réglementation des frais de déménagement des époux aux concubins avec enfant (s).

- L'examen de nombreuses réclamations conduit par ailleurs le médiateur à s'interroger sur le bien-fondé de la réglementation du séjour des personnels hors métropole (Départements d'outre-mer – Territoires d'outre-mer – Etranger) ainsi que sur l'application d'un texte interministériel.

Ainsi les agents affectés dans les territoires d'outre-mer (TOM) bénéficient, à l'issue de leur séjour, d'un congé administratif de deux mois venant s'ajouter à leurs congés annuels. Ce congé administratif a été institué pour permettre aux agents de rejoindre la métropole à l'issue de leur affectation à une époque où les déplacements intercontinentaux s'effectuaient par voie maritime. Cette circonstance ayant disparu, le congé administratif apparaît comme un avantage discutable dont ne bénéficient pas, au demeurant, les agents affectés dans les départements d'outre-mer (DOM) ou à l'étranger.

Par ailleurs, la réglementation place les personnels dans une situation différente selon leur lieu d'affectation. C'est ainsi que les agents affectés dans un DOM ou à l'étranger, à l'issue d'un séjour en TOM ne bénéficient pas de la prise en charge de leurs frais de changement de résidence, alors que les agents affectés dans un TOM, à l'issue d'un séjour en DOM ou à l'étranger sont pris en charge.

Enfin, l'examen de la réglementation conduit à poser la question du temps de séjour des personnels hors métropole. On peut considérer en effet que les séjours prolongés et trop fréquents hors de la métropole sont préjudiciables au service ainsi qu'aux agents eux-mêmes, qui deviennent anormalement coupés des réalités de la métropole. Cette analyse sous-tend la circulaire du Premier ministre du 6 avril 1994, laquelle précise que « les affectations outre-mer... doivent répondre à l'objectif... de permettre aux personnels de se réinsérer périodiquement dans leur milieu socioprofessionnel d'origine ». Le décret n° 96-1026 du 26 novembre 1996 en limitant désormais à deux fois deux ans au maximum la durée d'une affectation dans un TOM, une nouvelle affectation en TOM ne pouvant être sollicitée qu'à l'issue d'une affectation d'une durée minimale de deux ans hors de ces territoires, s'inscrit dans cet esprit.

Le médiateur de l'éducation nationale est conscient du caractère interministériel de ce dossier. Toutefois, compte tenu du nombre des agents de l'éducation nationale affectés hors métropole, il lui paraît utile de suggérer que, dans l'esprit de la circulaire du Premier ministre de 1994, la démarche engagée par le décret de 1996 soit approfondie. Ainsi, il pourrait être opportun d'étendre la règle fixée par le décret de 1996 et de limiter la durée des séjours hors métropole à quatre ans maximum, quelle que soit leur nature (affectation en DOM, en TOM ou à l'étranger). Le même texte pourrait aussi fixer la durée d'affectation minimale en métropole après un séjour hors métropole. Il pourrait déterminer enfin une durée maximale de séjour

hors métropole au cours de la carrière des agents. Une telle démarche s'inscrirait aussi dans un souci de meilleur respect de l'égalité de traitement des agents de l'Etat.

- Ayant commencé sa carrière comme institutrice en 1979 dans l'enseignement privé sous contrat, une institutrice, ayant les diplômes requis pour ce faire, souhaite intégrer en 1987 l'enseignement élémentaire public. Il lui est précisé alors, documents à l'appui, que ses années d'exercice dans le privé seront prises en compte à la fois pour son avancement et pour sa retraite. En 1993, elle est affectée dans un autre département pour y suivre son conjoint. Elle s'adresse à l'inspection académique qui lui précise, contre toute attente, que ce département ne prend pas en compte ce type de services effectués dans le privé, chaque inspecteur d'académie étant dans ce domaine « autonome ». Dans le cas d'espèce, la décision a été prise, suite à un vote de la commission administrative du premier degré, de ne pas tenir compte des années d'exercice dans l'enseignement privé, après passage dans le public. Le ministère, consulté, confirme cette disparité départementale que la note de service 99-074 du 20 mai 1999 explicite, en précisant, toutefois, que sur le plan national, ces services sont reconnus pour les professeurs des écoles. Le corps des instituteurs bien que géré sur le plan départemental a un statut national et il apparaît très contestable que cette « départementalisation » se traduise, sur le plan de la carrière, par une disparité qui rompt ainsi manifestement avec le principe d'égalité.

Le médiateur recommande de faire modifier en conséquence le paragraphe relatif aux règles d'ancienneté dans la prochaine note de service annuelle sur l'accès au corps des professeurs des écoles et de donner les instructions correspondantes aux inspecteurs d'académie afin qu'ils puissent reconsidérer la situation des personnels qui ont été l'objet de ce traitement inéquitable.

- D'anciens secrétaires généraux d'administration scolaire et universitaire ont, à l'occasion de la liquidation de leurs dossiers de retraite, constaté que le décret n° 96-586 du 25 juin 1996 portant statuts particuliers des corps de l'administration scolaire et universitaire et fixant les dispositions applicables à l'emploi de secrétaire général d'administration scolaire et universitaire, avait prévu une disposition particulière relative à l'assimilation des pensions des seuls conseillers d'administration scolaire et universitaire, excluant du bénéfice de l'assimilation les secrétaires généraux d'administration scolaire et universitaire.

Face à une telle disparité, apparemment sans justification, le médiateur de l'éducation nationale suggère un aménagement de la réglementation.

- Des professeurs peuvent avoir à assurer un complément de service dans un établissement autre que celui dans lequel ils sont nommés. Dans ce cas, si les deux établissements n'appartiennent pas à deux communes limitrophes, ils bénéficient d'une heure de décharge ou une heure supplémentaire. Or, cette mesure applicable aux professeurs certifiés ne bénéficie pas aux professeurs d'enseignement général de collège (PEGC) alors même qu'on fait appel à eux, en cas de besoin.

Une telle disparité de traitement ne se justifie pas et le médiateur de l'éducation nationale suggère que l'on procède à une uniformisation de la réglementation en la matière.

Interpréter la réglementation avec plus de souplesse

- Le décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951 modifié portant règlement d'administration publique pour la fixation des règles suivant lesquelles doit être déterminée l'ancienneté du personnel nommé dans l'un des corps de fonctionnaires de l'enseignement relevant du ministère de l'éducation nationale, prévoit pour les seuls lauréats du certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel (2^e grade) (CAPLP 2) et du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique (CAPET) le bénéfice de la prise en compte pour leur avancement des années accomplies comme cadre du privé, à l'exclusion des lauréats de l'agrégation externe.

Ce principe est posé par l'article 7 -1^{er} du décret précité, à savoir que « les années d'activité professionnelle que les fonctionnaires chargés des enseignements techniques ont accomplies avant leur nomination, conformément aux conditions exigées par leur statut particulier, sont prises en compte dans l'ancienneté pour l'avancement d'échelon... ». Le membre de phrase « conformément aux conditions exigées par leur statut particulier » implique que pour pouvoir être prises en compte, les années d'activité professionnelle (au moins cinq années en qualité de cadre) doivent figurer parmi les conditions requises pour pouvoir se présenter aux concours (cas du concours externe du CAPET – non du CAPES – et du concours externe donnant accès au CAPLP 2).

Ni le statut particulier des professeurs agrégés, ni celui des professeurs certifiés, ne prévoient que l'on puisse se présenter au concours externe d'accès à ces corps en justifiant, au lieu des titres ou diplômes requis, d'années d'activité professionnelle.

Le médiateur suggère une harmonisation de la réglementation précitée en la matière.

- Une surveillante d'externat faisant fonction de conseiller principal d'éducation (CPE) s'est vu refuser l'accès au concours réservé de CPE et au concours interne de CPE – session 2000, au motif que les surveillants d'externat ne sont pas considérés comme des maîtres auxiliaires d'éducation, étant précisé que pour faire acte de candidature au concours, elle devait exercer des fonctions d'éducation dans les établissements publics d'enseignement du second degré relevant du ministère chargé de l'éducation en qualité de maître auxiliaire. Pour participer aux épreuves du concours interne, elle devait avoir la qualité de maître auxiliaire chargé des fonctions de conseiller d'éducation ou de CPE dans les établissements d'enseignement public relevant du ministère chargé de l'éducation.

Le médiateur de l'éducation nationale suggère, au travers de ce cas d'espèce, un assouplissement des conditions d'accès audit concours.

- S'agissant d'une mesure sociale en faveur des familles nombreuses, *il est urgent de lever le refus d'accorder aux familles de 3 enfants et plus, la remise de principe sur frais de cantine dans le cas de gestion de la restauration d'un établissement scolaire par un opérateur privé* alors que cette remise est accordée dans le cas

d'une gestion de la cantine par l'établissement public lui-même ou par un autre établissement public quelles que soient les modalités de paiement au forfait ou par ticket.

La complexité de mise en place d'un système de gestion ne pouvant justifier une telle atteinte au principe d'égalité entre les usagers du service public, le médiateur suggère que des dispositions soient prises pour faire cesser cette situation.

- Le décret n° 2000-482 du 2 juin 2000 modifiant à titre transitoire les dispositions relatives au recrutement dans les corps des secrétaires administratifs d'administration centrale et des secrétaires d'administration scolaire et universitaire du ministère de l'éducation nationale, en particulier en son article 1^{er}, indique qu'il faut être « fonctionnaire appartenant à un corps relevant du ministre chargé de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur » ; la condition d'ancienneté de quatre années de services publics effectifs pour se présenter au concours de secrétaire d'administration scolaire et universitaire exclut du même coup les services militaires accomplis par un gendarme et, ceci, même s'il s'agit de services effectués dans une administration de l'Etat. La direction compétente estime que, s'agissant d'un dispositif destiné à résorber la précarité au sein de la catégorie B du ministère de l'éducation nationale, cette exclusion est acceptable, position confirmée par la Fonction Publique.

Tel n'est pas l'avis du médiateur de l'éducation nationale qui suggère, dans un souci de cohérence et d'ouverture des statuts, de prendre en compte le temps de service d'un militaire, voire d'une autre administration.

Supprimer des pratiques et des situations discriminatoires

- Le règlement d'un examen de pharmacie n'ayant pas prévu l'absence aux épreuves de première session pour cause de maladie dûment justifiée, une excellente étudiante s'est vue définitivement exclue du choix du 1^{er} stage de 5^{ème} année, ce choix étant effectué en juin.

Le médiateur de l'éducation nationale suggère que les règlements d'examen ne défavorisent pas les étudiants admis à la 2^{ème} session.

- Dans le cadre du processus d'affectation et de mutation des enseignants, le médiateur a pu constater que la direction des personnels enseignants n'accordait actuellement aucune bonification de barème aux enseignants séparés de leur conjoint et qui n'ont pas la garde des enfants, alors que ceci pourrait faciliter les contacts entre les parents et leurs enfants.

Dans l'intérêt de ces enfants, le médiateur suggère d'accorder désormais à ces enseignants les mêmes bonifications qu'aux personnes assurant la garde de leurs enfants.

- Par dérogation à la procédure normale d'affectation des enseignants, fondée largement sur un barème, le directeur des personnels enseignants a la possibilité d'affecter exceptionnellement un certain nombre d'enseignants à titre provisoire

dans une académie. Ces affectations peuvent être remises en cause au bout d'un an, même si dans la pratique la plupart de ces affectations à titre provisoire sont transformées en affectations définitives. Normalement, ces affectations sont destinées à prendre en compte des situations exceptionnelles (difficultés graves de santé, mutation tardive du conjoint...) intervenant après la clôture de la procédure normale d'affectation. Dans cet esprit, le médiateur est intervenu, à la demande des intéressés eux-mêmes, afin, compte tenu du caractère à la fois très sérieux, grave et avéré de leur situation, d'obtenir une révision d'affectation dans un strict souci d'humanité.

Dans quelques cas, au demeurant très rares, et après parfois une longue instruction, la direction compétente, tout en restant ferme sur les principes, a accepté de modifier sa position initiale de refus compte tenu des éléments nouveaux apportés par le médiateur.

Cette attitude prenant en compte une situation exceptionnelle est à mettre évidemment au crédit de la direction gestionnaire mais elle ne doit pas être remise en cause l'année suivante pour des raisons de simple procédure.

En effet, tout bénéficiaire d'une affectation provisoire doit participer de nouveau aux phases inter et intra académiques du mouvement national à gestion déconcentrée. Ceci est du reste rappelé expressément dans les instructions ayant trait au mouvement.

Pour éviter que la mise en œuvre d'une telle procédure aboutisse à revenir tout simplement à la situation initiale ou, par la procédure dite « d'extension des vœux », à une situation aussi problématique, il conviendrait, pour les cas difficiles sur le plan humain, de dispenser les intéressés de participer à nouveau au mouvement inter-académique.

Le médiateur, conscient de la difficulté mais aussi de l'importance de cette question, est intervenu auprès du directeur de la DPE pour qu'une solution juste et de bon sens soit recherchée.

- La décision de faire bénéficier d'une affectation à titre temporaire apparaît parfois fondée sur des critères incertains renforçant la méfiance qui peut conduire à des positions rigides génératrices d'injustice ou au contraire donner l'impression de décision de convenances.

De l'instruction de nombreuses demandes reçues, le médiateur, à titre d'illustration et sans prétendre détenir une vérité absolue, peut faire état de décisions contrastées :

Deux demandes justifiées refusées :

- Une professeure agrégée de sciences physiques est affectée, conformément à ses vœux, dans l'académie pour la rentrée scolaire suivante. Elle apprend le 25 juin que son conjoint, qui travaille dans le secteur privé, vient d'obtenir un emploi dans une académie plus lointaine. Le 29 juin elle adresse un courrier à la direction compétente pour solliciter une affectation dans une académie plus proche afin de pouvoir se rapprocher du lieu de travail de son mari. La direction lui répond le 13 juillet qu'elle n'est « malheureusement pas en mesure de donner une suite favorable à (sa) demande ».

– Une enseignante de mathématiques dans une académie dépose le 16 mai une demande d'affectation à titre provisoire dans une autre académie, en raison de la mutation tardive de son conjoint, employé dans le privé. La direction compétente lui répond que « les nécessités de service » ne permettent pas de lui donner satisfaction.

Deux demandes apparemment moins dignes d'intérêt honorées :

– Une enseignante de gestion affectée pour sa première année d'enseignement dans une académie donnée souhaite être affectée dans l'académie où elle est domiciliée. Le médiateur n'a pas jugé sa demande de révision d'affectation fondée et n'a donc pas souhaité l'appuyer auprès de la direction compétente. Cette enseignante obtient pourtant de cette direction une affectation à titre provisoire dans l'académie de son domicile.

– Une enseignante exerçant dans une académie métropolitaine depuis 17 ans réussit le concours interne de personnel de direction. Originaire d'un département d'outre-mer, elle souhaite effectuer ses deux années de stage dans ce département. Elle est cependant affectée dans son académie d'exercice. Sa réclamation auprès du médiateur de l'éducation nationale n'a pas été jugée fondée. Elle obtient cependant au cours de l'été l'affectation demandée.

Des quatre exemples précités, il ressort un sentiment mitigé quant à l'instauration d'un traitement qui peut apparaître à « deux vitesses ».

Le médiateur n'a pas à s'ériger en détenteur de la vérité dans tous ces cas. L'administration a le pouvoir d'appréciation et de décision, à condition toutefois de se comporter d'une façon cohérente et transparente.

Comment rendre crédible son action quand, après avoir refusé une demande argumentée au nom des « nécessités du service », formule au demeurant peu explicite et l'avoir notifiée à l'intéressé et au médiateur, elle a ensuite accordé ce qui était refusé avec autant de force ?

Le médiateur qui ne saisit la direction compétente qu'après un examen attentif le conduisant à écarter de nombreuses demandes de « convenance » refuse totalement de se transformer en intervenant ordinaire.

Il souhaite, pour des raisons d'égalité de traitement, qu'une réflexion conduisant à une pratique juste, soit engagée sur les critères permettant des affectations à titre provisoire (ATP), excluant toute décision pouvant apparaître discrétionnaire.

• La création de la fonction de coordonnateur pédagogique, considérée comme fondamentale dans le dispositif de rénovation des centres de formation d'apprentis (CFA) gérés par un établissement public local d'enseignement répondait à la volonté de développer :

- la qualité de l'action menée par le CFA public en matière de pédagogie de l'alternance,
- les relations partenariales du CFA public avec son environnement socioprofessionnel,
- la dynamique de projet au regard du projet d'établissement du CFA.

Au moment du recrutement et à l'occasion de la signature de leur premier contrat en 1994, ces personnels ont obtenu, dans certaines académies, le versement

d'une gratification d'un équivalent de 3 heures supplémentaires années (HSA) en compensation du surcroît de travail et de l'importante prise de responsabilités liés à leur entrée dans cette nouvelle fonction. Présents en permanence, ils assurent en fait la direction du CFA.

Cette gratification, sans base réglementaire, n'a pas pu toujours être pérennisée, ce qui a entraîné de fortes disparités de rémunération entre une partie d'entre eux, issus du corps des professeurs de lycée professionnel et les agents contractuels.

Cette perte de salaire est encore plus difficilement ressentie par les intéressés lorsqu'ils comparent, au quotidien, la réalité actuelle des missions des différents acteurs concernés par l'apprentissage en établissements et les rémunérations qui leur sont versées.

Pour mettre un terme à cette situation, le médiateur de l'éducation nationale suggère que les quelque 40 coordonnateurs pédagogiques contractuels des CFA soient titularisés dans le cadre du dispositif de résorption de l'emploi précaire, selon des conditions et modalités de reclassement honorable accompagné d'un système indemnitaire, compte tenu des responsabilités effectives qu'ils exercent.

- Un certain nombre de médiateurs académiques soulèvent de nombreux cas où la gestion des enseignants chargés de remplacement dans leur zone s'effectue d'une façon contestable et porte atteinte aux droits des intéressés. Le décret qui fixe les conditions de leur emploi, leur accorde des indemnités de suppléance, sauf dans le cas où ils effectuent des remplacements pour la durée de l'année scolaire. Ces personnes sont « rattachées » à des établissements où elles signent au jour de la rentrée leur procès verbal d'installation, d'où elles sont ensuite dépêchées vers d'autres établissements pour y effectuer des suppléances.

Il arrive, cependant, qu'un besoin non prévu de suppléance à l'année se produise dès la rentrée, ce besoin n'étant communiqué aux services rectoraux et traité par ces derniers que dans les semaines qui suivent. Dans ce cas de figure, des services, contrairement au respect de la règle du jeu établi, n'hésitent pas à annuler l'arrêté qui affectait un agent à un établissement de rattachement et à prendre un nouvel arrêté l'affectant, à compter de la rentrée, dans l'établissement où il doit effectuer une suppléance. Ceci est opéré rétroactivement et sans considération du procès verbal d'installation déjà signé. Cette pratique prive l'agent des indemnités de suppléance auxquelles il a droit et témoigne d'un dévoiement de la procédure arrêtée par voie réglementaire, d'une soustraction aux engagements pris et de la méconnaissance de l'intérêt des personnes.

Le médiateur suggère qu'une instruction prosolvant ce type de gestion des remplacements soit adressée aux recteurs

La recherche nécessaire de plus d'équité : une avancée est envisageable dans plusieurs directions

Prendre davantage en considération le mérite des agents

Cette question d'ordre général touche un point central de la gestion qualitative des personnels, thème déjà succinctement abordé dans le premier rapport. Elle relève de la problématique de l'évaluation individuelle (cf. Suivi des recommandations – Chapitre II -1^{ère} partie). Les trois cas mentionnés ne sont qu'une illustration modeste de la nécessité de progresser en la matière.

- Quand des enseignants font un effort pour se reconverter dans une nouvelle discipline, *l'administration devrait s'attacher à stabiliser rapidement ces enseignants méritants* qui, actuellement, sont maintenus souvent longtemps en situation provisoire.

- Un directeur d'école, exerce à la satisfaction générale ses fonctions dans une école située en zone d'éducation prioritaire (ZEP) pendant plusieurs années et se voit proposer par l'administration, à la suite du déclassement de son école, une école hors ZEP, alors même qu'il souhaitait reprendre une fonction en ZEP.

Après avoir exercé une année hors ZEP, il obtient à nouveau la direction d'une école située en ZEP. Mais, faute d'avoir accompli au 1^{er} septembre 1999, trois années de service en continu et à temps complet en ZEP, il perd le bénéfice des points au barème lui permettant d'accéder plus rapidement au corps de professeur des écoles.

Il apparaît au médiateur de l'éducation nationale qu'une telle situation, non exceptionnelle, mérite une approche plus nuancée.

- Un agent contractuel technique, pour stabiliser sa situation, prépare des concours. Admis au concours interne – et nommé – au 1^{er} septembre 1999 en qualité d'attaché d'administration scolaire et universitaire (AASU), il poursuit ses efforts et réussit le concours d'ingénieurs d'études de 2^e classe. Il est nommé en cette qualité au 1^{er} décembre 1999.

Son reclassement, qui ne prend pas déjà en compte l'ensemble des nombreuses années en qualité de contractuel doit s'effectuer dans le corps des AASU et non dans celui d'ingénieur d'études, plus favorable.

Le secrétaire général de son académie a demandé à la direction de tutelle, appuyé dans cette démarche par le médiateur, de faire abstraction de la période durant laquelle il a été attaché stagiaire, soit du 1^{er} septembre au 30 novembre 1999, et de le reclasser dans le corps auquel il a accédé par le deuxième concours.

Cette démarche considérée comme de bon sens et de nature à récompenser l'effort consenti n'a pas encore abouti mais le médiateur souhaite que la direction compétente la prenne en considération d'une façon positive.

Interpréter la réglementation avec bon sens

Un principal de collège demande et obtient sa mutation dans un établissement relativement proche de celui qu'il occupait. Il constate, en arrivant dans ce nouvel établissement, que le logement qui lui est destiné par nécessité absolue de service n'est pas habitable en l'état. Dans l'attente de la fin des travaux qui doivent y être effectués, il est convenu, par l'ensemble des parties prenantes, que le principal continuera à être logé dans son ancien appartement de fonction, le nouveau titulaire ne souhaitant pas l'occuper.

Deux ans plus tard, les travaux sont enfin terminés. L'intéressé est donc invité à emménager, ce qu'il fait dans les plus brefs délais. Il dépose, ensuite, son dossier de remboursement de frais de déménagement qui lui est refusé au motif qu'il aurait dû être déposé dans les trois mois après sa prise de fonction.

Cette décision, dans un premier temps, a été approuvée par la quasi-totalité de la hiérarchie. Le médiateur académique a dû s'adresser au recteur pour que la décision de bon sens soit finalement retenue.

Réfléchir à une organisation différente du recrutement des enseignants du second degré

Les enseignants du second degré sont actuellement recrutés par concours organisés au plan national. Les enseignants sont ensuite affectés sur les différents postes vacants en fonction, principalement, de leur rang de classement au concours. De ce fait, un grand nombre d'enseignants sont, en début de carrière, affectés pendant plusieurs années dans les académies où les besoins sont les plus importants (Ile-de-France et Nord en particulier). Une partie significative de ces enseignants affectés dans ces académies, en particulier les personnes originaires de départements situés au sud de la Loire, vivent mal la situation et ne comprennent pas que leurs vœux d'affectation n'aient pas été respectés.

Les intéressés déploient une grande énergie pour maximiser leurs chances de rejoindre l'académie de leurs vœux. Les services ministériels, académiques et... les médiateurs peuvent en témoigner.

La déconcentration du mouvement a permis de progresser mais il apparaît difficile de trouver une solution satisfaisante compte tenu des caractéristiques du territoire national (démographie, répartition de la population, climat...) et des besoins qui doivent être légitimement satisfaits.

Ainsi, dans un souci de maintenir la qualité de l'enseignement sur l'ensemble du territoire et de permettre une meilleure qualité du lien social, il serait souhaitable, au-delà de toute polémique, d'étudier les voies et moyens devant permettre de recruter désormais les enseignants par le biais de concours organisés par les académies et de les affecter dans l'académie où ils ont réussi le concours (à l'instar de ce qui se pratique pour le recrutement des professeurs des écoles même si l'existence de disciplines et spécialités rend l'exercice plus complexe). Cette hypothèse de travail, sans remettre en cause le statut national, devrait permettre aux personnes souhaitant passer les concours de recrutement des enseignants de le faire en toute connaissance de cause quant à l'affectation dont ils bénéficieront en cas de succès.

Renforcer la compétence juridique des services académiques et des universités

La compétence juridique des différents services et établissements est essentielle pour le bon fonctionnement et la crédibilité de l'institution scolaire et universitaire.

Comme cela a été appelé, notamment dans le précédent rapport, des progrès significatifs ont été faits mais des avancées sont encore nécessaires pour mieux relier les secteurs juridiques et les services gestionnaires et renforcer le professionnalisme juridique.

- Dans les universités, de nombreuses contestations débouchant ou non sur des procédures contentieuses pourraient être évitées si les services juridiques centraux, à condition d'être étoffés, étaient mieux écoutés notamment par les composantes de l'université.

Ainsi dans une université, le règlement du contrôle des connaissances a-t-il été approuvé plusieurs mois après le début des cours alors même qu'un document provisoire différent avait été diffusé aux étudiants dans des délais normaux. Il faut cependant relever que, outre les problèmes juridiques sus-évoqués, la réglementation apparaît très contraignante et irréaliste même pour des universités soucieuses de régularité juridique qui disposent de moyens humains insuffisants, ce qui est souvent le cas des jeunes universités.

Dans une autre université, alors même que des notes avaient été omises, une copie égarée... on a pu constater un refus de procéder à une nouvelle délibération en violation des règles régissant le fonctionnement des jurys d'examen.

Il serait souhaitable qu'une plus grande vigilance en la matière soit rappelée par les autorités ministérielles.

- Dans les services académiques, même avec les cellules d'aide et de conseil, des dysfonctionnements peuvent être constatés comme l'illustre l'exemple suivant :

Une enseignante, qui exerce depuis quinze ans sur divers postes provisoires ou de remplacement en qualité de titulaire académique (TA), accumule par ce biais des points pour obtenir un jour prochain une affectation dans l'académie souhaitée.

En 1999, quand la nouvelle procédure de mutation déconcentrée a été mise en place, elle s'est adressée à la cellule d'aide et de conseil mise en place par le recteur pour changer sa fonction de TA en titulaire sur zone de remplacement (TZR). Son interlocuteur lui conseille alors de modifier sa demande de zone de remplacement en indiquant préalablement quelques communes rapprochées de la zone souhaitée. Cette précision, apportée sur les conseils express de la cellule, a débouché sur une nomination à titre définitif faisant ainsi perdre à l'intéressée son capital de points accumulés.

L'intéressée s'est adressée aux services du rectorat pour expliquer sa mésaventure mais elle ne fut pas entendue et fut même accusée de tricherie.

Une demande forte de cohérence

Tendre vers la cohérence de l'action administrative

Dans le fonctionnement de jurys

- Plusieurs maîtres auxiliaires, ayant 10 à 15 ans de fonction et bien notés sur les plans administratif et pédagogique, sont reçus en bonne position aux concours réservés du CAPES ou du CAPET et sont licenciés à la fin du stage, faute d'avoir pu être qualifiés par un jury composé notamment d'inspecteurs pédagogiques.

Ils ont pourtant fait l'objet en règle générale d'inspections pédagogiques sans que cela ait conduit à mettre sérieusement en doute leur compétence. On peut d'ailleurs penser que si tel avait été le cas, ils n'auraient pas été maintenus dans leur fonction.

Comment accepter de telles décisions sans se poser la question de la cohérence du comportement de l'institution qui n'hésite pas par ailleurs à continuer à s'attacher leurs services en qualité de maîtres contractuels.

Le médiateur suggère qu'on examine et prenne en compte l'ensemble du parcours professionnel des lauréats lors de la délibération du jury. Il s'agit d'une question de continuité du comportement d'une administration et du corps d'inspection dont la vigilance devrait être appelée notamment quant au rythme des inspections des maîtres auxiliaires. Il y va de la crédibilité de l'institution scolaire et de l'attention portée aux élèves qui lui sont confiés.

- Le cas suivant, de même nature, est encore plus caractéristique même si face à cette situation on peut relever avec satisfaction la solution apportée par le recteur :

Un maître auxiliaire exerçant dans un établissement privé se présente au concours d'accès à l'échelle de rémunération dans la discipline « éducation musicale » (CAER). Admis, il accomplit sa période probatoire en vue de sa titularisation et à l'issue de la première année, fait l'objet d'un renouvellement au terme duquel il est refusé par le jury. Il n'avait pas apporté la preuve de sa capacité à enseigner de manière satisfaisante.

Mais quelques jours avant la délibération du jury l'intéressé est inspecté par un inspecteur général de la spécialité qui donne un avis favorable à sa titularisation.

Après intervention du médiateur, tant au niveau national qu'académique, le recteur, avec l'accord de l'inspecteur pédagogique régional, président du jury, propose à l'intéressé de le réemployer en qualité de maître délégué : il décide de l'inscrire sur la liste d'aptitude en vue de l'obtention d'un contrat définitif et de le faire réévaluer par l'inspecteur pédagogique régional de la discipline, à l'issue d'une nouvelle période probatoire.

Si la distinction formelle des deux procédures peut apporter une réponse sur le plan juridique, elle n'est pas satisfaisante sur le plan pratique.

Aussi, le médiateur de l'éducation nationale suggère qu'on examine les conditions d'une bonne articulation entre concours réservés et activité antérieure.

- Une étudiante a été déclarée ajournée par le jury au concours de fin de première année d'études de pharmacie pour avoir donné, à l'épreuve de botanique, une réponse qui comporte une **certaine** incertitude scientifique.

Dans cette affaire, il se trouve que la réponse donnée par cette étudiante a été réputée comme étant fausse alors qu'en 1996-1997, la même question comportant une réponse identique avait été prise en compte par le jury et publiée d'ailleurs dans les annales de l'étudiant. Pour l'année universitaire 1999-2000, le même professeur, dans l'ouvrage dont il est l'auteur, a apporté une réponse différente à la question, tout en reconnaissant que, dans ce domaine, **subsiste une incertitude scientifique...** La solution, dans ce cas d'espèce, eût consisté, avec sagesse et équité, à *ne pas poser ce type de question, du fait même de cette incertitude ou, à tout le moins, à valider deux réponses.*

- Le médiateur a été saisi de plusieurs réclamations concernant le brevet professionnel (BP) d'opticien lunetier. Le ministère a pris la décision en 1997 de supprimer ce brevet qui permettait à leurs titulaires de créer un commerce.

L'ouverture d'un commerce d'optique-lunetterie sera désormais réservé aux titulaires d'un brevet de technicien supérieur (BTS). Un certain nombre de personnes engagées dans la préparation du BP ont saisi le médiateur, en contestant le fait que les ultimes sessions de ce BP ne soient organisées que jusqu'en 2000. Il se trouve en effet que la plupart des candidats engagés dans cette formation n'obtiennent en pratique ce BP réputé difficile qu'après 4 à 5 années de formation et en participant à plusieurs sessions. Les candidats qui se sont engagés dans cette formation en 1996 ou en 1997 ne pouvaient donc pour la plupart espérer obtenir ce diplôme si la session 2000 devait constituer l'ultime session organisée pour son obtention.

Il faut noter qu'un certain nombre de brevets professionnels (coiffure, préparateur en pharmacie, opticien – lunetier...) se caractérisent par des taux de réussite beaucoup plus faibles que les autres brevets. Le niveau des candidats n'est peut-être pas le seul élément expliquant la sévérité de jurys qui peuvent être sensibles à la volonté de réguler l'entrée dans une profession en instaurant un *numerus clausus* de fait.

Dans ce contexte, le ministère, saisi de plusieurs réclamations de candidats au BP d'opticien-lunetier appuyées par le médiateur, a accepté d'organiser une dernière session en 2001.

Le médiateur se félicite de cette décision mais souhaite qu'une autre session soit organisée en 2002 afin de permettre aux personnes qui se sont engagées en 1997 dans la préparation du BP de disposer de chances réelles d'obtenir ce diplôme, dans des conditions d'égalité par rapport aux personnes qui ont entrepris cette formation les années antérieures. L'organisation d'une dernière session en 2002 serait en outre cohérente avec le fait qu'un certain nombre des candidats concernés ont signé en 1997 un contrat de 5 ans pour la préparation de ce BP en alternance.

Par une meilleure coordination des services

- Un principal de collège exerçant dans un territoire d'outre-mer, demande à l'administration centrale de transférer ses intérêts moraux et matériels sur ce territoire. Après examen de son dossier, l'administration lui notifie un refus. Il conteste la décision arguant du fait que d'autres fonctionnaires se trouvant dans une situation estimée identique à la sienne ont obtenu satisfaction. L'action du médiateur de l'éducation nationale n'a pas abouti, l'administration centrale ayant maintenu sa décision. Toutefois, l'examen de ce dossier a permis de constater qu'à la suite de la dernière réorganisation du ministère, le dossier des intérêts moraux et matériels concerne désormais plusieurs directions. L'absence de doctrine ministérielle homogène risque d'aboutir à des décisions contradictoires, dommageables pour l'action administrative et les intéressés.

Le médiateur de l'éducation nationale suggère qu'une position claire soit élaborée sous la responsabilité de la direction des affaires juridiques.

- Un professeur agrégé, lauréat du **concours externe** – techniques économiques de gestion – session 1979 reçoit systématiquement depuis cette date des documents administratifs concernant sa carrière portant la mention **concours interne**. Cette mention erronée peut léser le professeur en question dans la perspective d'un éventuel avancement de grade. Des demandes ont été formulées par l'intéressé pour que soit substituée la mention de concours externe à celle de concours interne. Le médiateur est intervenu à son tour et il lui a été indiqué qu'il s'agissait d'une simple formalité informatique. En 2001, la correction est toujours en cours.

- Une personne, au chômage, est engagée par un proviseur pour effectuer une suppléance d'un professeur absent. Ayant les titres requis pour ce faire et, bien que ne disposant d'aucune pièce officielle concernant ce recrutement, elle commence sa suppléance. Le proviseur, quelque temps après, met fin à cette suppléance, le rectorat ayant dénié la compétence du proviseur en la matière. L'intéressée se trouve privée de sa rémunération alors que son allocation chômage a été suspendue par les ASSEDIC.

Rechercher la cohérence des textes administratifs

- L'administration de l'éducation nationale, à travers plusieurs affaires, semble encore adopter une interprétation de l'article 3 du décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951, relatif aux règles de reclassement après titularisation, qui la conduit à distinguer entre les services accomplis pour le compte des pouvoirs publics français et ceux qui l'ont été dans un établissement ou service public étranger de l'Union Européenne. Cette pratique, formalisée par une lettre DPE-A2 n° 85 du 21 janvier 1996 aux recteurs d'académie va directement à l'encontre du droit communautaire. En effet, la Cour de justice des communautés européennes, dans son arrêt du 12 mars 1998, Commission c/Grèce, Aff C-187/96, Rec. I 1095, déclare qu'« en excluant, par des dispositions réglementaires ou la pratique administrative la prise en considération, aux fins de l'octroi de l'allocation d'ancienneté et du classement dans une catégorie de salaire d'un travailleur employé dans un service public grec, des services effectués dans une administration publique d'un autre Etat membre, au seul motif que ces services n'ont pas été effectués dans une administration publique nationale, la République hellénique a manqué aux obligations qui lui incombent en vertu du droit communautaire et, plus particulièrement, des dispositions de l'article 48 du traité CE et de l'article 7, paragraphe 1, du règlement (CEE) n° 1612/68 du Conseil du 15 octobre 1968 relatif à la libre circulation des travailleurs à l'intérieur de la communauté ». Plus récemment, par jugement en date du 31 décembre 1999, le tribunal administratif de Poitiers a, pour les mêmes motifs, condamné l'Etat à payer une indemnité à un enseignant qui n'avait pas, pour avoir effectué ses services antérieurs en Grande Bretagne, obtenu son reclassement. Suite à ce jugement, le demandeur a bien été reclassé, mais dans des conditions similaires de reclassement propres aux agents non titulaires (article 11-5 du décret précité). Le recours qu'il a, à nouveau, introduit auprès du tribunal administratif de Poitiers a été favorable au demandeur. L'administration a, semble-t-il, l'intention de se conformer à la décision du tribunal. D'autres affaires de ce type sont en instance.

Le médiateur de l'éducation nationale recommande aux directions de personnels d'harmoniser leurs pratiques administratives en ce domaine dans le respect du droit communautaire, en s'appuyant sur l'expertise de la direction des affaires juridiques, afin d'éviter des contentieux.

- D'une réponse ministérielle faite à un recteur d'académie, il semble ressortir qu'un maître auxiliaire du 3^e degré (MA 3) qui réussit un concours de recrutement serait reclassé au 6^{ème} échelon alors que celui qui a été promu MA 2 à l'occasion de l'obtention de sa licence n'est, lui, reclassé qu'au 4^{ème} échelon. Cette perte de deux échelons semble résulter, selon les services compétents, de l'articulation des articles 8 et 11 du décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951 et de l'article 5 du décret 62-879 du 3 avril 1962 qui prennent, pour le reclassement d'un PLP titulaire, plus avantageusement en compte ses années d'ancienneté en qualité MA 3 que celles en MA 2.

Dans cette hypothèse et afin d'assurer une certaine justice, il est recommandé de réexaminer ces textes dans un souci de cohérence.

Lutter contre des carences administratives

Carences liées aux erreurs commises par l'administration

- Depuis plusieurs années, le principal d'un collège verse à un professeur certifié des heures d'études dirigées pour un travail qu'il n'accomplit pas, à charge pour lui de les reverser à sa secrétaire qui, pour des raisons statutaires, ne peut en bénéficier.

Constatant, de ce fait, un accroissement de ses impôts, le professeur demande un décompte précis. Ne recevant aucune réponse du principal, il en réfère au médiateur académique qui fait constater par la hiérarchie que ces pratiques illégales ne seraient pas isolées.

Le médiateur de l'éducation nationale demande que de telles pratiques soient interdites et l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche alertée.

- Plusieurs cas d'erreurs de l'administration sont signalées, erreurs qui, la plupart du temps, portent de sérieux préjudices à ceux qui les subissent. Ainsi, un enseignant a reçu, par erreur et pendant six ans, une indemnité de professeur des écoles spécialisé, difficile à identifier en tant que telle sur une fiche de paye. Cette indemnité pouvait être confondue avec une prime propre aux professeurs des écoles, corps dont fait partie l'intéressé. Il est, un jour, prélevé, sans notification préalable sur son bulletin de salaire, des sommes qui lui ont été payées à tort. Il obtient, certes, un étalement des remboursements, mais, outre le préjudice fiscal dont la réparation sera longue, cet enseignant ne comprend pas pourquoi l'administration a mis si longtemps pour s'apercevoir de l'erreur commise. Aussi, décide-t-il de demander une remise gracieuse du trop-perçu et, en cas de rejet de sa demande, de faire un recours en indemnité devant le juge administratif.

- Dans un autre cas, l'administration retient d'autorité et sans prévenir l'intéressé une somme de 7 000 F (1 067,14 €) qu'elle avait pourtant déjà prélevée quelques années auparavant. Après un long temps de silence, elle finit cependant par répondre à l'intéressé et reconnaître son erreur.

Le médiateur de l'éducation nationale ne peut que formuler à nouveau le souhait de voir l'administration prendre toutes les précautions élémentaires pour la gestion des ordres de reversement (information préalable des intéressés avant tout lancement de la procédure...).

- L'exemple suivant montre que l'administration est capable de reconnaître son erreur et d'en tirer dans les brefs délais des conclusions pratiques :

Une étudiante fait une demande de bourse de troisième cycle et obtient cette bourse. Mais elle est surveillante d'externat, de sorte que quelques mois plus tard, elle reçoit un ordre de reversement.

Le médiateur académique confirme à l'intéressée que le cumul est impossible. Mais il remarque que, dans l'imprimé de demande de bourse émanant du centre

régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS), rien ne figure sur l'interdiction d'un cumul avec un emploi, si ce n'est une phrase peu explicite dans le chapitre sur les modalités d'instruction des dossiers : « pour les conditions de nationalité, de cumul et d'assiduité, les étudiants doivent se renseigner auprès du secrétariat de l'établissement d'inscription ».

Le médiateur indique ce point à l'étudiante et lui conseille de s'appuyer sur ce texte pour solliciter non pas une remise mais un étalement des remboursements.

Parallèlement, il recommande au CROUS de modifier l'imprimé. A la rentrée suivante, la précision suivante est apportée dans le document : « Attention, seul le cumul d'une bourse avec un poste de surveillant à mi-temps est autorisé. Un poste à temps plein ne vous permet en aucun cas de bénéficier d'une bourse ».

Carences liées aux retards de l'action administrative

- Une enseignante, souhaitant aménager sur l'année son temps de travail afin de pouvoir suivre son mari momentanément muté, se voit refuser cet aménagement au motif que l'académie où elle exerce, n'est pas, en application du décret n° 95-1434 du 7 février 1995 et de l'arrêté correspondant, partie prenante à cette expérimentation. Cette exemple met en évidence les inconvénients d'une expérimentation, limitée à cinq académies, d'une durée de trois ans prorogée à cinq ans et n'ayant toujours pas été soit généralisée, soit abandonnée.

Il est donc recommandé de tirer, dans les meilleurs délais, les conclusions de cette expérimentation, dont l'utilité n'est pas contestable, de prendre les mesures qui s'imposent et de le faire savoir.

- 1500 agents chefs de 1^{ère} catégorie avaient reçu l'engagement du gouvernement d'être intégrés sur trois ans dans le corps des maîtres ouvriers à compter du 1^{er} janvier 1999. Or, à la suite du retard pris pour diverses raisons dans l'élaboration du décret, l'intégration de ces agents et donc leur reclassement ont été retardés d'une année.

Les intéressés estiment à bon droit avoir subi un préjudice et perdu une chance d'obtenir un avantage légitimement escompté.

- Deux enseignants titulaires constatent l'absence de retenues pour pension civile sur leurs fiches de traitement. Ils le signalent au service financier qui répond que la régularisation est imminente. Les mois passent et malgré les multiples courriers au service concerné et aux supérieurs hiérarchiques, aucun changement n'intervient. Ils reçoivent sans avis préalable une mise en demeure, sur un ton comminatoire, de rembourser, sans délais, des sommes importantes. Les enseignants concernés protestent de ne pas avoir été entendus en temps voulu et s'estiment victimes d'un préjudice et de la « superbe » administrative. Conscient de la carence inexcusable de ses services, le responsable présente ses excuses et étudie les modalités d'un dédommagement.

- Plusieurs affaires dont sont saisis les médiateurs concernent les conséquences préjudiciables qu'entraîne, pour les agents non titulaires et les personnels ensei-

gnants des établissements privés sous contrat, le bénéfice simultané du maintien du traitement et du versement d'indemnités journalières de sécurité sociale pendant un congé de maladie, de maternité ou d'accident du travail.

Compte tenu de son ampleur, au sein de la Fonction Publique, ce problème a fait l'objet d'une proposition de réforme du Médiateur de la République relative à la procédure actuelle de versement des indemnités journalières, laquelle a recueilli l'accord du ministre de l'éducation nationale qui a affirmé sa volonté de s'associer aux travaux interministériels préparatoires sur la base de sa proposition de versement d'un complément aux indemnités journalières en tant que de besoin, ce qui éviterait les trop-perçus ou, plutôt, « les trop-versés » et, par conséquent les demandes de remboursement par l'administration.

- La gestion des calendriers de gestion des personnels est souvent difficile et particulièrement tendue, compte tenu notamment de l'enchaînement des procédures et des délais nécessaires.

Dans un certain nombre de cas s'ajoute un formalisme qui aboutit à pénaliser les personnels. Le cas ci-après en est une illustration :

Un agent du ministère, reçu au concours interne d'ingénieur de recherche de deuxième classe, est affecté le 1^{er} septembre 1999 dans un institut universitaire de formation des maîtres (IUFM). Il réunit dès cette date les conditions pour être promu par tableau d'avancement à la première classe de ce corps. L'IUFM dont il relève propose sa promotion. Le dossier n'est pourtant pas soumis par la direction compétente à la commission administrative paritaire (CAP), au motif que l'arrêté de reclassement de l'intéressé n'est pas encore signé au moment où le dossier devait être transmis. L'arrêté de reclassement n'a été notifié à l'intéressé que plus de deux mois après son affectation.

L'argument selon lequel l'intéressé n'aurait eu aucune chance d'être retenu (?) est évidemment irrecevable.

L'examen de cette réclamation et de plusieurs autres a permis de constater que de nombreux arrêtés de promotion ou de nomination d'agents émanant des directions de personnel du ministère sont pris avec un retard de plusieurs mois. Cette situation qui s'explique par des contraintes de gestion peut cependant entraîner des conséquences dommageables pour les agents et provoquer notamment des retards dans le versement des sommes dues, conduire au versement de dommages et intérêts et d'autre part, comme dans le cas précité, créer un préjudice de carrière susceptible d'engager la responsabilité de l'administration.

Sans sous-estimer les difficultés de gestion, le médiateur de l'éducation nationale suggère un réexamen des calendriers et, si ceci n'est pas suffisant, l'examen, sous réserve de nomination effective, en commission administrative paritaire (CAP).

- Les fonctionnaires sollicitant un congé de longue maladie ou de longue durée voient leur demande examinée par un comité médical institué dans chaque département. En cas de désaccord avec la décision du comité médical, ils peuvent faire appel

auprès du comité médical supérieur institué au niveau national et dépendant de la direction générale de la santé du ministère des affaires sociales.

Le médiateur de l'éducation nationale a été saisi de nombreuses réclamations de personnes ayant sollicité un congé de longue maladie ou un congé de longue durée qui attendent depuis plusieurs mois la décision du comité médical supérieur.

En effet, il se trouve que le comité médical supérieur enregistre un très important retard dans le traitement des dossiers, le poste de médecin responsable du fonctionnement de ce comité médical étant resté vacant pendant plus d'un an.

Un médecin contractuel vient d'être recruté mais il semble qu'il n'ait pas les moyens de rattraper le retard. Certains dossiers sont ainsi en attente depuis au moins un an et demi.

Environ 500 dossiers d'agents du ministère de l'éducation nationale, outre ceux relevant d'autres administrations, attendent ainsi d'être examinés par le comité. Dans l'attente de la décision, un certain nombre de ces personnels n'ont pas repris leur travail et ont donc été placés en situation de congé de maladie ordinaire et leur traitement diminué de 50 % après 3 mois de congé, conformément à la réglementation.

Ce dysfonctionnement a des conséquences très graves tant sur le plan matériel qu'humain. Ainsi, à titre d'illustration, on peut citer le cas d'un agent qui, atteint d'un cancer, souhaite être soigné par des méthodes de médecine douce, lesquelles réclament une grande disponibilité. Il demande donc à être placé en congé de longue maladie, ce que le comité médical lui refuse. Il fait appel de cette décision le 8 février 2000 auprès du comité médical supérieur, sans réponse jusqu'ici.

Le médiateur de l'éducation nationale, qui a demandé à la direction compétente d'appeler l'attention du ministre des affaires sociales sur ce dossier très sensible, souhaite que des moyens suffisants soient rapidement affectés au fonctionnement du comité médical supérieur afin de lui permettre de résorber son retard et de faire cesser cette situation de carence préjudiciable aux intéressés et à l'image du service public.

Carences liées à un comportement négligent de l'administration

On a déjà signalé l'importance du facteur temps dans l'activité administrative et insisté sur l'effet désastreux pour les intéressés qui se heurtent parfois à des mesures dilatoires inacceptables. Les cas nombreux de réactions rapides et efficaces, au demeurant normales, ne peuvent en aucune façon excuser par exemple le fait qu'un enseignant à qui l'administration doit une somme de 34 000 F (5 183,27 €) n'accepte de lui verser cette somme qu'elle ne discute pas, qu'après une longue intervention du médiateur académique.

• Face à un dossier compliqué portant sur des versements importants, l'administration ne s'en occupe pas depuis plusieurs mois parce qu'elle « ne dispose pas d'assez de tranquillité pour ce faire », selon les propos tenus directement à l'intéressé.

- Un élève de terminale n'est pas autorisé à redoubler dans le lycée où il se trouve parce qu'il s'est battu avec un camarade en fin d'année scolaire. Fin octobre, ce jeune n'est toujours pas affecté parce que les proviseurs des établissements, dans lesquels l'inspecteur d'académie l'a affecté successivement, refusent de l'inscrire et, ceci, malgré le contrat écrit signé par l'élève selon lequel il s'engage à se comporter désormais convenablement. Deux mois après la rentrée, cet élève serait encore hors du lycée, sans l'intervention du médiateur académique.

Carences liées à l'absence de continuité du service public

Cette question est essentielle car elle touche à l'essence même du service public. Sans sous-estimer la nécessité de respecter la législation ancienne et nouvelle sur les congés, il apparaît clairement que de nombreux usagers trouvent portes closes ou sont accueillis par un répondeur téléphonique les invitant à rappeler ultérieurement.

- Un principal-adjoint de collège, sachant qu'il pouvait légitimement aspirer à une promotion et désespérant de l'obtenir avant son départ à la retraite, s'adresse, faute de trouver un interlocuteur au rectorat, au médiateur académique qui, souhaitant s'informer au mieux, reçoit comme seule réponse du standard du rectorat le 3 août que l'ensemble des agents de la division des personnels est en congé au moins jusqu'au 21 août.

- Dans le cadre de l'instruction de différents dossiers, le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques ont pu constater que les services des rectorats, des inspections académiques et des universités n'assuraient que rarement un service normal pendant les périodes de vacances scolaires ou universitaires, ce qui peut s'expliquer. Mais dans un certain nombre de cas, il n'y a pas de service minimum assuré et les services sont en pratique non opérationnels ou purement et simplement fermés. Il semble que cette situation découle à la fois d'une question d'organisation mais surtout d'une pratique allant très au-delà des textes fixant le régime des congés. Il faut noter que les structures les plus modestes en moyens, notamment les universités nouvelles, semblent parfois plus disponibles à l'usager durant ces périodes sensibles.

Le médiateur suggère qu'une mise à plat de cette question soit effectuée et qu'en toute hypothèse, le ministère fasse en sorte qu'un service minimum efficace soit effectivement organisé.

Progresser vers plus de transparence

L'ensemble des médiateurs passe une part importante de leur temps à donner des informations, des explications qui, si elles avaient été fournies par l'administration particulièrement compétente en la matière, auraient évité désagréments voire contentieux inutiles.

Lutter contre l'opacité

- Les critères d'admission au brevet des métiers d'art et l'information en direction des familles, de la part des proviseurs, restent souvent très opaques.

La même constatation peut être faite dans le domaine des procédures d'équivalence des titres admis soit pour participer à un concours soit pour reclassement. Les textes sont souvent peu clairs et les procédures difficilement compréhensibles par les intéressés (critères...).

Une rénovation et explicitation des différents textes est souhaitable.

- Un enseignant d'éducation physique et sportive, ayant demandé une affectation dans un établissement régional d'enseignement adapté (EREA) n'obtient pas le poste. Il dispose pourtant de dix années d'expérience dans ce type de structure, de notes administratives et de rapports d'inspection excellents. Un second enseignant ayant candidaté pour le même poste et disposant d'un profil comparable n'est pas lui non plus retenu. Un enseignant sorti de l'IUFM, sans grande expérience, qui a simplement effectué un stage dans cet EREA au cours de sa formation, est retenu par le chef d'établissement.

L'affectation des enseignants dans différentes structures spécialisées (comme les EREA) donnent lieu à des procédures de recrutement particulières, permettant de sélectionner les candidats en fonction de leur profil, hors barème.

L'examen par le médiateur de différentes réclamations le conduit à penser que parfois ces procédures de recrutement sur profil, par ailleurs tout à fait opportunes dans leur principe, sont peu claires et peu transparentes. C'est ainsi que les notes de service annuelles publiant la liste des postes vacants dans ces structures, ne mentionnent pas le fait que l'affectation sur ces postes s'opère dans le cadre d'une procédure particulière.

Le médiateur suggère qu'un effort de clarification et d'information soit effectué dans le domaine des affectations sur des postes à profil.

- Un parent d'élève conteste l'affectation de son fils dans la section musicale d'un collège de la ville. Dans cette ville, les élèves de CM2 qui fréquentent le conservatoire sont originaires d'écoles du centre ville, d'écoles situées en zone d'éducation prioritaire (ZEP) à la périphérie ou d'écoles rurales situées en banlieue. Il existe deux sections musicales, l'une implantée au collège A du centre-ville, l'autre implantée au collège B, située en ZEP. Le père estime que son fils qui dépend du secteur scolaire du collège A a été affecté au collège B alors que ses résultats sont meilleurs que ceux d'élèves affectés au collège du centre. Se tournant vers le principal du collège A qui préside la commission d'affectation il obtient pour toute réponse que la « commission est souveraine ». Le médiateur académique saisi de ce cas obtient du recteur et de l'inspecteur d'académie un examen approfondi des conditions de fonctionnement des commissions.

Dans ce domaine très sensible de l'orientation, le médiateur de l'éducation nationale ne peut qu'insister sur la nécessité d'assurer une meilleure transparence et explicitation des décisions.

- Beaucoup d'agents trouvent le fonctionnement du comité médical départemental opaque et le rôle dévolu aux médecins qui le composent peu clair. Toute une partie de la procédure échappe aux profanes, couverte par le secret médical. Le problème se pose en particulier lorsque c'est l'administration qui cite l'agent devant le comité médical. Cette forme de contrôle parvient le plus souvent à l'agent sans explication, sans motivation. Elle a été généralement précédée d'une convocation de l'agent par le médecin de prévention qui reçoit et examine le présumé malade, sans lui indiquer son intention de conseiller à l'administration le recours au comité médical. La procédure qui suit avec la désignation d'un expert par le comité médical reste floue et surtout peu contradictoire.

Dans ce domaine, de nombreuses questions méritent examen : contre-expertise, rôle du comité médical supérieur, rôle du médecin de prévention...

- Une professeure de lycée professionnel fait l'objet d'une suspension de service, immédiatement suivie par une convocation devant le comité médical départemental qui place l'intéressée en congé de longue maladie puis de longue durée, jusqu'à épuisement de ses droits. Cette situation, à la suite de l'avis de la commission de réforme, aboutit à une mise à la retraite d'office pour invalidité. L'analyse du dossier montre que cette enseignante n'a réagi qu'au terme de cette longue procédure et que le service concerné s'est contenté de laisser courir la mise en œuvre des procédures relatives aux aspects médicaux, sans prendre en considération le contexte de cette affaire. Or, celui-ci permettait d'esquisser une autre vision au terme de laquelle la procédure prévue pour écarter un fonctionnaire pour motif médical avait été utilisée pour une raison ne correspondant pas aux exigences strictes de la réglementation.

A la lumière de ces deux observations, le médiateur de l'éducation nationale suggère un examen d'ensemble par les directions gestionnaires de personnels ou la direction des affaires juridiques (DAJ) et les services compétents des rectorats dans un souci de clarté et afin d'éviter d'éventuels glissements de procédure.

Lutter contre l'inertie

- Les textes sur l'attribution de primes informatiques, liées à des fonctions réellement occupées, ne sont pas appliqués dans tous les cas de figure en raison des droits acquis de ceux qui n'exercent plus ces fonctions et auxquels on continue de verser indûment cette prime, pour éviter des récriminations. De ce fait, les crédits n'étant pas suffisants, certains de ceux qui exercent réellement ces fonctions n'en bénéficient pas.

- Un professeur agrégé, en poste dans l'enseignement supérieur et membre de la commission administrative paritaire nationale des agrégés, est convoqué par l'administration pour siéger, pour une longue période, en commission. Sans avoir été préalablement ni explicitement informé que cette convocation était exclusive de toute décharge de service, il est sanctionné pour service non fait.

Pour une meilleure qualité des relations avec les usagers et les personnels

Une attitude générale

Les développements qui précèdent peuvent à l'évidence, pour une large part, relever aussi d'une approche relationnelle mais on voudrait ici insister, sans sous-estimer totalement les aspects techniques, sur l'impératif relationnel dans la recherche de solutions humaines et souvent de bon sens, à travers quelques exemples vécus.

Adapter la règle générale, avec nuance, aux situations particulières

Cas concernant des élèves et leurs parents

- Un jeune élève de quatrième âgé de 14 ans a été exclu de deux collèges. Pour répondre à l'obligation d'instruction, l'inspecteur d'académie chargé du second degré fait inscrire cet élève au centre national d'enseignement à distance (CNED). Le jeune rencontre le médiateur académique, en compagnie de son père et explique que l'enseignement par correspondance n'est pas le mieux adapté aux conditions de vie des jeunes en banlieue. Le médiateur fait observer qu'une affectation dans un troisième collège risque de conduire à une troisième exclusion.

En accord avec le proviseur d'un lycée qui a mis en place une procédure pour élèves de collèges difficiles, la solution envisagée est que le jeune soit pris en charge d'octobre à fin décembre au lycée où un programme d'activités manuelles et scolaires a été mise en place à son intention. Si ce cursus faisant l'objet d'un contrat avec la famille s'avère concluant, l'élève rejoindrait soit un collège, soit une filière professionnelle en janvier, le lycée continuant d'assurer le suivi de cet élève.

Cette formule, semble-t-il non interdite par la réglementation mais assez atypique, n'est pas validée par l'inspecteur d'académie et l'élève est inscrit dans un troisième collège avec les risques évoqués précédemment.

- L'assistante sociale d'un collège appelle le père d'une élève pour l'informer que sa fille vient de subir des sévices et être mise à la porte par sa mère qui refuse de lui rendre ses effets personnels. Le père, divorcé, achète des vêtements à sa fille et

demande l'aide du fonds social pour permettre à l'enfant de poursuivre sa scolarité. Le collège décide d'attribuer l'aide en urgence, mais l'agent comptable refuse de payer, arguant que les vêtements ne figurent pas sur la liste prévue par les textes traitant du fonds social.

Le médiateur académique, après avoir fait observer que le texte fixant la liste fait mention de son caractère non limitatif, réussit à convaincre l'agent comptable qui accepte de payer.

Ces deux cas qui se traduisent par deux comportements différents donnent à penser qu'une approche moins automatique aurait pu aboutir à un résultat différent et meilleur.

Le cas suivant relève de la même approche mais montre aussi que l'administration est capable de réagir et de tirer très rapidement les conclusions de ses errements :

- Une élève mineure agresse ses camarades avec un pistolet à billes pendant un cours. Le principal, en l'attente d'un conseil de discipline, décide de l'exclure temporairement. Il ne peut joindre la mère qui habite cependant près du collège. Cette dernière n'est avisée de la décision ainsi que de la convocation à un conseil de discipline que plus d'une semaine après l'exclusion effective.

Si dans une première approche les dispositions réglementaires ont bien été appliquées, la mère estime qu'on aurait pu l'avertir au préalable et affecter son enfant dans un nouvel établissement avant de l'exclure.

Sans remettre en question, dans le cas précis, la sanction, on peut faire observer que l'institution scolaire se doit aussi de veiller à accompagner de telles décisions qui aboutissent à une déscolarisation temporaire pour des raisons graves.

Tirant les conséquences de ce dysfonctionnement, l'inspecteur d'académie concerné a rappelé **immédiatement** à tous les chefs d'établissement les mesures d'ordre pratique afin d'éviter le renouvellement de telles situations.

Dans un autre secteur, essentiel pour la réussite des élèves, les médiateurs confirment et amplifient leurs constats de 1999 dans le domaine des relations difficiles entre certains parents et enseignants, surtout lorsqu'il s'agit de publics fragiles.

Lorsqu'ils viennent s'ouvrir de leur problèmes aux médiateurs et que ces derniers les invitent à rencontrer les enseignants ou tel ou tel enseignant de leur enfant, le ou les parents expriment la crainte de ne pas comprendre, de ne pas être compris, voire d'être jugés coupables de la situation difficile de leur enfant (échec scolaire, violence...).

Le médiateur de l'éducation nationale n'a évidemment pas de solution toute faite à un problème aussi ancien et sensible.

Les démarches en cours (cf. chapitre I – suivi – mesure MEDIA 99-24) sont de nature à améliorer la connaissance des droits et obligations de chacun. Mais il suggère qu'une charte doit aller au-delà et aborder la question moins sous un angle juridique et administratif que sous celui de ce qu'il est raisonnable d'attendre de l'autre dans un dialogue individuel entre un parent et un enseignant.

Jusqu'où chacun peut-il aller dans l'échange sans que l'un ou l'autre se sente mis en cause dans sa pratique professionnelle, son intimité personnelle... ?

Pour progresser, le médiateur propose qu'on s'inspire dans cette démarche de celle ayant abouti à la charte de l'accompagnement scolaire du 7 octobre 1992, ce qui suppose aussi un processus lent d'appropriation et d'adhésion par l'ensemble des acteurs concernés.

- Enfin, dans un autre domaine particulièrement sensible, celui des transports scolaires, des périmètres et secteurs scolaires, de nombreux médiateurs académiques notent que si, en centre ville, la carte scolaire peut être appliquée avec rigueur, on devrait, en zone rurale, mieux articuler la géographie des secteurs, celle des lignes de transport en commun et des circuits de ramassage scolaire et, après examen de la situation, tenir mieux compte du lieu de travail des parents.

- Une employée en qualité d'animatrice dans un restaurant scolaire, est candidate libre au CAP « petite enfance ». A ce titre, elle doit effectuer un stage en crèche ou halte-garderie. Elle trouve une structure qui accepte de l'accueillir, mais qui exige, à juste titre, une convention de stage. Or, comme elle est candidate libre, aucun des organismes auxquels elle s'adresse n'accepte de signer une telle convention. Cette situation absurde est présentée à l'inspection académique par le médiateur académique.

Le chef de la division des examens reconnaît qu'il ne peut passer outre à l'exigence de stage mais déploie une grande énergie pour trouver une solution qui, finalement, aboutit notamment par une inscription au CNED, préalable à la conclusion de la convention de stage.

Quelques mois plus tard, le médiateur académique a par ailleurs la bonne surprise d'apprendre par l'intéressée son succès au CAP.

Comme quoi, le volontarisme et une grande attention de la part des responsables sont de nature à lever des obstacles apparemment insurmontables.

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

Cas concernant la gestion des personnels

- Le décret 96-1232 du 27 décembre 1996 prévoit que la demande de congé de fin d'activité – CFA – « est déposée auprès de l'administration au plus tard 2 mois avant la date du départ souhaité ». Un agent qui avait établi sa demande près de 5 mois avant la date requise, en application d'une circulaire rectorale, apprend entre temps qu'il est atteint d'une grave maladie. Il demande alors, avant les deux mois requis par le décret précité, l'annulation de sa demande. En toute illégalité, celle-ci lui est refusée au motif que son poste a déjà été pourvu par le mouvement. Ainsi, des considérations de gestion, au demeurant compréhensibles sur le plan technique, l'emportent sur le respect des textes réglementaires, ce qui n'est acceptable ni sur le plan juridique ni sur le plan humain.

- Un candidat à la session 2000 du concours de professeur de lycée professionnel (2^e grade) option génie civil, s'est vu refuser, après son admissibilité, l'accès aux épreuves d'admission en raison de la date de sa naturalisation qui n'a été publiée au Journal Officiel de la République Française que le 18 mars 2000, soit douze jours après le début des épreuves écrites auxquelles, pourtant, il avait été autorisé à participer.

Si, en droit strict, la date de naturalisation à prendre en compte est celle du jour de sa publication au Journal Officiel, il reste qu'au moment du dépôt de son dossier, le candidat avait fourni une attestation, en date du 10 février 2000, soit près d'un mois avant le début des épreuves, du ministère de l'emploi et de la solidarité – direction de la population et des migrations, autorité réglementaire compétente, selon laquelle sa naturalisation était acquise et la décision prise.

Il semble qu'on aurait pu s'écarter d'un formalisme juridique qui a sans doute sa logique, sans mettre en cause le principe avancé d'égalité d'accès des candidats à un concours.

- Un professeur de lycée professionnel présente en 1991 sa démission alors qu'il est, à l'époque, en forte dépression nerveuse ; son cas relève à l'évidence d'une comparution devant le comité médical départemental aux fins de mise en congé de longue maladie, voire de longue durée. Le rectorat ayant transmis la demande du professeur en question, le ministère, sans s'être sans doute suffisamment assuré qu'avait été faite la démarche habituelle de mise en garde, sur le caractère irréversible de la démission acceptée, fait droit au souhait de l'intéressé.

Ce dernier, en janvier 2000, sans aucun doute devenu plus conscient de la situation et s'appuyant sur la jurisprudence (cf. « La volonté de démissionner altérée par la maladie » – LIJ n° 28 – Octobre 1998) demande, avec l'appui du médiateur de l'éducation nationale, que sa situation soit reconsidérée afin d'obtenir une réintégration pour ordre, en vue de sa mise à la retraite pour invalidité, après consultation des instances médicales compétentes.

Le médiateur de l'éducation nationale, malgré de très nombreuses démarches auprès de la direction concernée qui admet qu'il s'agit d'un cas digne d'intérêt, se heurte à un refus incompréhensible.

Répondre et expliquer

Il s'agit d'un véritable leitmotiv de la part de nombreux réclamants qui se plaignent de ne pas recevoir de réponse à leurs lettres, même réitérées plusieurs fois, même recommandées avec accusé de réception.

Mais l'absence d'explication est presque toujours aussi perçue comme une forme de désinvolture et de mépris.

Deux exemples pris parmi un grand nombre illustrent cette situation qui doit pouvoir s'améliorer si les recommandations MEDIA 99-001 et MEDIA 99-002 de 1999 sont effectivement mises en œuvre.

- Une enseignante est mutée d'une académie dans une autre. La transmission non simultanée du bulletin de cessation de paiement de l'académie d'origine à celle d'affectation conduit cette enseignante à continuer à être rémunérée par son ancienne académie. Elle reçoit, sans explication, quelque temps après, du trésorier payeur général de l'académie de départ un titre de perception d'une certaine somme, puis du même trésorier payeur général, toujours sur proposition des services financiers du rectorat, une réduction de la somme préalablement notifiée.

Face à son incompréhension, elle ne reçoit aucune explication ni sur la somme initialement indiquée ni sur la modification intervenue par la suite. Il a fallu l'intervention de deux médiateurs, celui de l'académie de départ et celui de l'académie d'arrivée pour rechercher et fournir à l'intéressée les explications utiles.

- Mais c'est sans doute dans les cas nombreux de recouvrement de trop perçus (l'appellation trop versés est sans doute plus adéquate) que les intéressés ont le sentiment de subir un traitement peu élégant.

Bien plus, outre le fait que l'administration ne prend même pas la peine d'expliquer à l'intéressé les motifs qui sont à l'origine de ce trop perçu, elle ne prête pas toujours attention aux arguments et à l'analyse du demandeur qui peut éprouver des difficultés à honorer l'injonction à rembourser.

Un grand nombre d'intéressés, sans discuter d'ailleurs le bien-fondé de la demande, éprouvent le sentiment très humiliant qu'on les traite comme des fraudeurs.

Sans évidemment imaginer que ce processus de reversement puisse totalement disparaître, le médiateur souhaite vivement que des instructions soient données tant aux ordonnateurs qu'aux comptables pour que soit mise au point une démarche coordonnée permettant d'informer correctement en temps utile les intéressés.

Approfondir et élargir les pratiques des médiateurs

Le rapport de 1999 a décrit les grandes lignes de la mission assignée aux médiateurs, calquée largement sur la pratique du Médiateur de la République.

Il ne s'agit pas ici de revenir sur ce point, en particulier pour rappeler que l'appellation « médiateur » peut être discutable si son nom se réfère aux définitions issues de la philosophie (voir à cet égard « La médiation » de M^{me} Guillaume Hofnung – 2^e édition 2000 – Que Sais-Je n° 2930).

Les médiateurs dont il s'agit dans le présent rapport, ainsi que dans celui de 1999, sont principalement des intercesseurs ¹ et la question importante est d'apprécier leur utilité pour les intéressés et le service public.

1- Voir le Jugement du tribunal administratif de Châlons-en-Champagne – 05.09 2000 – M. Canu – n° 0000405 – au terme duquel les réponses adressées par les médiateurs ne constituent pas des décisions administratives susceptibles d'être attaquées au contentieux.

Par ailleurs, ils ne doivent en aucune façon se substituer aux structures existantes notamment aux DRRH (voir supra – I^o partie – Chapitre 1) mais peuvent et doivent être des incitateurs à changer le comportement des acteurs.

Ainsi lorsque, confrontés à des situations qui méritent un changement radical de la décision initiale, ils peuvent inviter les autorités compétentes à revenir sur leur décision et à accepter de se déjuger vis-à-vis de leurs subordonnés, sans avoir le sentiment d'une perte d'autorité. En ce sens, ils peuvent être des catalyseurs pour inciter les responsables à faire preuve d'initiative et de vraie responsabilité.

Les quelques exemples suivants montrent cette évolution bénéfique vers une démarche légèrement différente du schéma initial et sans doute perfectible.

Le médiateur intercède

Le médiateur agit en faveur d'un réclamant confronté à une situation bloquée liée à la rigidité des responsables. La famille souhaite un aménagement justifié d'inscription scolaire et accepte de réduire son exigence. L'administration accepte d'assouplir sa position. Le médiateur finit par obtenir une prise en compte raisonnablement équilibrée.

Le médiateur agit en faveur d'un professeur contractuel bien noté, obligé de parcourir 140 km par jour. Il demande à être affecté dans un établissement plus proche de son domicile, ce qu'il obtient grâce à la compréhension du rectorat.

Le médiateur met en relation, en levant au préalable des obstacles

Un étudiant admissible au CAPES, candidat à un poste d'enseignant en qualité de contractuel s'étonne de ne pas recevoir d'affectation. Il est persuadé qu'une prévention liée à des événements antérieurs existe à son égard.

Cet étudiant, courtois, posé, cohérent, soucieux de réussir au CAPES et de servir les élèves, est véritablement rongé et perturbé par le souvenir d'un différend qu'il a eu avec un responsable. Le médiateur académique le reçoit et lui propose un entretien avec ce responsable afin de dissiper tout malentendu éventuel, ce qu'il accepte avec enthousiasme. Le rendez-vous est obtenu et l'entretien se déroule entre les deux intéressés avec la participation du médiateur. La procédure de nomination des contractuels est expliquée, le jeune professeur est apaisé et attend, dans la sérénité, la suite des événements qui s'avère positive.

A la suite d'une exclusion par le conseil de discipline, le médiateur assure à l'intéressé et à sa famille, une aide et un accompagnement pour construire un nouveau projet éducatif.

Après la décision, l'aide à l'élève et à la famille, pour reconstruire un projet de formation et d'éducation dans un nouvel établissement est indispensable. Il faut recevoir les parents et l'élève, analyser avec eux la situation, leur faire accepter la responsabilité de chacun dans la décision qui les touche et parfois les accable. Ensuite, il est possible de commencer ensemble à envisager l'avenir dans un esprit positif. L'idée émerge d'un nouveau contrat et d'un engagement à modifier radicalement des comportements et à se débarrasser de mauvaises habitudes. Pour aller dans

ce sens, l'élève est invité par exemple à écrire une lettre de remerciements au nouveau chef d'établissement d'accueil, ce qui l'implique directement dans ce processus de nature contractuelle.

Le médiateur facilite sa propre prise en charge par l'intéressé

- Après plusieurs années d'une carrière ponctuée de missions très difficiles hors éducation nationale, un agent décide de se reconvertir dans l'éducation nationale. Il passe alors avec succès le concours de conseiller principal d'éducation (CPE) et, après une année de stage, est affecté dans un collège situé en zone sensible où de graves événements se sont déroulés dans le passé. Très rapidement, les relations de cet agent, qui refuse de passer sous silence certaines pratiques en usage dans l'établissement, se dégradent avec sa hiérarchie.

Suite à des inspections répétées, des convocations, des intimidations, voire des menaces, il est accusé, ce qui est démenti par les élèves et la plupart des membres du conseil d'administration, de harcèlement sous différentes formes...

Il est affecté dans un autre collège, mais si la situation s'améliore au départ, très vite elle se détériore et l'administration le soumet à une expertise psychiatrique. Conduite par un médecin requis par l'administration, les résultats sont défavorables à l'intéressé tandis que trois contre-expertises, conduites entre-temps par trois médecins différents concluent à « l'absence de toute pathologie psychiatrique et à l'aptitude de l'intéressé de servir là où il exerce ».

Il fait l'objet, à la suite d'un conseil de discipline, d'une mesure de déplacement d'office ; devant l'impossibilité de l'affecter effectivement, il est mis en congé de longue maladie pour une année, puis à sa reprise de fonction, en mi-temps thérapeutique.

Le médiateur, saisi alors par l'intéressé, s'engage, pour comprendre l'affaire, dans toute une série d'entretiens avec le directeur des relations et des ressources humaines (DRRH), le secrétaire général de l'académie (SGA), l'intéressé bien sûr, ses collègues de travail, les délégués du personnel. Il acquiert la conviction que les accusations graves portées à son encontre ne peuvent être étayées par aucune preuve solide.

Par ailleurs, en l'écoutant, il perçoit très vite le désarroi de cet homme au passé très douloureux et pour lequel cette nouvelle affaire a aussi eu de pénibles répercussions sur sa vie privée.

Conscient du caractère à la fois complexe et sensible sur le plan humain et sans vouloir se substituer notamment au DRRH, le médiateur académique avec l'aide du médecin conseiller du recteur, suggère de le placer, au moins temporairement, dans un service hors établissement scolaire, mais dans un emploi correspondant bien à ses compétences. L'intéressé le souhaite pour tenter de sortir de cette spirale infernale.

Le médiateur académique ne se retranche pas derrière des considérations de territoire mais a une attitude ouverte.

Dans l'exemple suivant, le médiateur académique a réussi à faire participer chacun des acteurs à la recherche d'une solution :

- Des parents d'élèves, se plaignent des horaires des transports scolaires qui font arriver leurs enfants au lycée avant l'ouverture des portes et les ramènent tardivement. Ils ont des suggestions précises, mais ont des difficultés à se faire entendre compte tenu du nombre d'interlocuteurs.

Les transports scolaires relevant du conseil général, le médiateur académique aurait pu s'estimer incompetent, laissant ainsi la question en l'état. Il ne le fait pas et prend contact avec les services du conseil général qui acceptent de saisir le transporteur. Les suggestions des parents sont partiellement prises en compte, ce qui améliore notablement la situation.

Le médiateur intervient aussi auprès du proviseur du lycée pour lui recommander d'accueillir les élèves plus tôt. Le proviseur – qui vient d'être nommé – répond que les élèves pourront être accueillis dès 7 H 30 et il diffuse largement l'information.

Les quelques exemples qui précèdent montrent la diversité des champs d'intervention des médiateurs, y compris parfois dans des domaines où il est de leur devoir d'inviter les intéressés à s'adresser à des personnes ou structures adéquates (médecins...).

Il reste que dans des domaines sensibles et parfois non explorés, les médiateurs peuvent et doivent être des vigies, des points d'alerte pour une prise en considération de ce qui peut être perçu comme relevant de l'exceptionnel, voire de l'anecdotique.

Ainsi, en est-t-il de la question évoquée succinctement en 1999 du phénomène de harcèlement moral.

Il est difficile d'en avoir une juste appréciation mais ceci existe et mérite une investigation sérieuse (voir I^{ère} partie – Chapitre II – MEDIA 99-020).

Une illustration particulière : le handicap

Au moment où le ministre de l'Education nationale réexamine, pour l'améliorer, sa politique en faveur des handicapés, le présent rapport a pour simple objet de faire état de quelques cas significatifs, parce que répétitifs. Ils confortent très largement des résultats plus généraux et plus approfondis figurant dans des rapports publics : *Rapport Inspection générale de l'éducation nationale* – Inspection générale des affaires sociales – mars 1999 ; *Rapport du Conseil Economique et Social* – « Situations de handicap et cadre de vie » – septembre 2000

Mieux organiser et mieux coordonner l'accueil des élèves

Compte tenu des difficultés de tous ordres (retard scolaire, insuffisance des structures d'accueil, localisation géographique de l'établissement hors du secteur

scolaire de la famille, aléa de mise en œuvre des procédures dérogatoires), *l'intervention d'une entité administrative chargée de clarifier les dossiers, d'accélérer la procédure, d'associer dans la même démarche des échelons décisionnels travaillant de manière disjointe et asynchrone, faciliterait les démarches des familles.*

Par ailleurs, l'administration manque parfois de savoir-faire pour préparer l'accueil et la scolarisation d'un enfant handicapé et plus généralement « hors norme ». Les procédures et les articulations entre les services et organismes divers compétents n'étant pas encore ni définies ni rodées, ce qui allonge d'autant les délais de réponses. Face à cette situation, les médiateurs jouent un rôle de facilitateur dans le règlement de demandes relevant de l'urgence, en acceptant d'instruire des dossiers, ce qui, en principe, ne relève pas de leur mission.

La mise en place de petites cellules transversales chargées d'animer et de coordonner en les articulant l'action des services concernés par l'accueil des enfants handicapés est suggérée.

Les cas de conflit entre les parents et l'institution scolaire se multiplient. Il convient donc d'être prudent. Car, si les enseignants et les établissements scolaires ont parfois tendance à freiner l'admission de ces enfants, par crainte souvent de ne pouvoir faire face à des situations difficiles, par manque de compétence quelquefois, par manque d'information aussi, beaucoup plus en tout cas que par rejet, la politique récente de relance de l'intégration scolaire a fait naître chez certains parents l'idée que les enfants handicapés se voyaient reconnaître des droits nouveaux, indépendants de la nécessaire analyse multidimensionnelle qui doit précéder tout projet d'intégration.

Par ailleurs, la souffrance des parents face à leur enfant handicapé est telle qu'ils refusent parfois de percevoir l'ampleur de ces difficultés et, face aux obstacles souvent objectifs qu'ils rencontrent, ils ont tendance à se durcir, à se radicaliser et à aller au conflit.

- A titre d'exemple, on citera le cas de deux petites filles, atteintes d'une maladie génétique et présentant des troubles de l'équilibre, admises dans une école privée, deux matinées par semaine, assistées d'une accompagnatrice rémunérée. La maman souhaite que ses filles puissent être accueillies à l'école maternelle dite « normale ». Des discussions engagées entre les parents, les enseignants et les éducateurs, il semble ressortir que d'un côté les parents demandent une intégration individuelle adaptée et que de l'autre, les enseignants montrent une certaine réserve et une vague inquiétude face à l'inconnu due à la peur de ne pas bien réagir face au handicap, à la crainte de trop se consacrer au jeune handicapé au détriment du reste de la classe et à l'inquiétude d'accueillir des élèves si différents des autres.

Les approches avec les parents nécessiteront toujours du temps, de la patience et une grande pédagogie de l'écoute. Par ailleurs, les familles qui changent par exemple de département ont besoin de sécurité et de tranquillité d'esprit. Ainsi elles ne comprennent pas aisément que l'aide dont elles bénéficient sous forme d'un auxiliaire d'intégration ne soit pas généralisée (cf. 1^{ère} partie – Chapitre I – Les suites MEDIA 99-15).

Respecter la législation sur l'emploi des personnels handicapés

Différentes réclamations dont a été saisi le médiateur conduisent à constater certains dysfonctionnements dans la façon dont le ministère de l'éducation applique la législation.

Par exemple, un agent réussit en 1990 l'examen d'accès aux emplois réservés de la catégorie B. Aucune déclaration de vacance de poste n'étant intervenue pendant plusieurs années dans le département où il souhaitait être affecté, ce n'est qu'en 1999 que son dossier a pu être présenté par le ministère de la Défense au rectorat de l'académie où il réside dans le cadre d'un recrutement de secrétaires d'administration scolaire et universitaire. Il n'a pas été affecté, ainsi d'ailleurs que d'autres personnes de la même administration. La situation s'est de nouveau présentée en 2000 et le dossier de cet agent a de nouveau été transmis au même rectorat, qui a réagi de la même manière et a de nouveau refusé de l'affecter.

La législation (loi du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées) contraint l'Etat à respecter l'obligation qui s'impose à tout employeur (Code du travail article L 323-1) « d'employer, à temps plein ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans la proportion de 6 % de l'effectif total de ses salariés ».

Sur un plan général, on constate une grande incertitude statistique qui traduit un défaut de suivi des obligations de l'administration tant en ce qui concerne les enseignants que les autres catégories de personnels.

Il apparaît qu'un certain nombre d'académies ne respectent pas l'obligation législative et choisissent d'effectuer un tri dans les dossiers qui leur sont présentés. Cette façon de procéder n'est pas conforme à la législation et constitue un frein à l'accès des handicapés à la fonction publique.

Qu'il s'agisse de la procédure des emplois réservés ou du recrutement possible par la voie contractuelle, le médiateur de l'éducation nationale ne peut que souhaiter qu'on rappelle la nécessité d'appliquer effectivement et loyalement la législation.

Certaines mesures d'accompagnement concernent des situations de vie quotidienne mais aussi un état d'esprit général sans qu'il soit nécessaire de modifier la réglementation.

Sur le premier point, on peut citer le cas d'un agent, handicapé moteur, obligé d'utiliser quotidiennement un véhicule aménagé pour se rendre à son travail qui, confronté à l'absence de places, effectivement réservées, est l'objet régulièrement de contraventions.

Le médiateur a suggéré à l'administration d'une part de prendre en charge la location d'un emplacement dans un parking proche, formule à laquelle l'administration a parfois recours pour des responsables valides et d'autre part, de dédommager l'intéressé pour les amendes qui lui ont été infligées..

Sur le second point, de nombreux cas sont signalés dans lesquels l'administration réduit de plus en plus, faute de crédits suffisants sans doute, l'aide apportée aux

personnels enseignants handicapés, notamment visuels. Elle envisagerait même, dans certaines situations, des mises à la retraite anticipée avec pension ou non d'invalidité, alors que ces enseignants sont encore tout à fait aptes à enseigner.

Le médiateur ne peut que rappeler les suggestions figurant dans le rapport de 1999.

Troisième partie

Recommandations

L'ensemble du rapport appelle une étude attentive de la part des décideurs aux différents niveaux du système éducatif. De nombreuses suggestions relèvent avant tout d'un état d'esprit et n'appellent pas de prescription formelle, ce qui rend d'ailleurs leur mise en œuvre encore plus délicate.

Aussi est-il suggéré que les niveaux, national et académique, se saisissent de ce rapport pour l'examiner et pour en tirer le meilleur parti.

Les recommandations qui suivent mettent en évidence les principaux points soulevés par les médiateurs sans toutefois, sauf exception, reprendre toutes les questions pendantes et persistantes qui ont été signalées dans le premier rapport. Ces dernières, notamment celles qui sont reprises dans le chapitre consacré au suivi (I^o partie – Chapitre II), n'en conservent pas moins un caractère très important ¹.

1- Pour le repérage des mesures : Recommandation n° 1 pour l'année 2000 : ReMEDIA 00-01

Recommandations d'ordre général

ReMEDIA 00-01

D'une façon générale, le besoin de réponses claires, précises, pédagogiques, à valeur explicative, et dans des délais raisonnables mentionné avec force dans le rapport de 1999 reste très présent.

Un vaste travail d'information et de formation est nécessaire à tous les niveaux, faisant moins appel à l'injonction, à la réponse type, qu'à la responsabilité et au savoir-faire du rédacteur. Ainsi, on bannira, sauf à les enrichir, des réponses faussement informatives du type de la suivante : « ... votre correspondance a retenu toute mon attention et a fait l'objet d'un examen particulièrement attentif de la part de mes services. Cependant, compte tenu des nécessités de service, je ne suis pas en mesure de réserver une suite favorable à votre requête... ».

ReMEDIA 00-02

Profiter de la publication récente du Code de l'Éducation (partie législative) et prochainement de la partie réglementaire, pour procéder à une mise en ordre, en particulier par suppression des textes innombrables qui encombrant le Recueil de Lois et Règlements (RLR), et créent la confusion dans l'esprit des usagers et des responsables du système éducatif. Ce travail d'ampleur pourrait être confié à une véritable « Commission de la Hache », placée sous la responsabilité de la direction responsable des simplifications administratives. Cette démarche devrait être accompagnée d'un dispositif tendant à limiter d'une façon drastique l'ampleur des textes publiés au bulletin officiel dont la périodicité de parution pourrait être revue.

ReMEDIA 00-03

L'articulation entre le travail des services juridiques et les services gestionnaires existe mais est souvent insuffisante.

Au niveau national comme au niveau académique, il conviendrait que les services contentieux informent et échangent sur les conséquences des contentieux traités. Ce travail s'inscrirait dans une démarche de prévention du contentieux et ferait des services juridiques le conseiller juridique effectif des structures concernées.

Cette recommandation est cohérente avec la recommandation MEDIA 99-16 de 1999, concernant le rôle de la direction des affaires juridiques, en particulier à l'administration centrale.

ReMEDIA 00-04

La direction des affaires juridiques et les services contentieux des rectorats et des inspections académiques, chacun dans leurs domaines de compétences, expliciteront les conditions de mise en œuvre et les conséquences qui découlent des dispositions de la loi du 30 juin 2000 et du décret du 22 novembre 2000 concernant les nouvelles procédures de référé. Cette démarche est essentielle à la fois pour prévenir le contentieux et améliorer la qualité juridique des textes et actes de gestion.

ReMEDIA 00-05

Renforcer le dialogue et l'explication en direction des élèves et des parents lors des procédures d'orientation et d'affectation.

ReMEDIA 00-06

Traiter avec une grande attention et un grand souci pédagogique les procédures disciplinaires en direction des élèves, en particulier dans leurs conséquences pratiques.

ReMEDIA 00-07

Mettre au point une charte du dialogue entre l'élève, le parent et le professeur.

ReMEDIA 00-08

Mettre en œuvre effectivement les dispositions prévues dans le domaine du traitement des situations de handicap tant en direction des élèves que des personnels, notamment la loi du 30 juin 1975.

ReMEDIA 00-09

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.

ReMEDIA 00-010

Traiter avec délicatesse et tact les questions de trop perçus, en particulier par une politique d'information et d'explication préalables.

ReMEDIA 00-11

Accompagner, à défaut de la modifier, la notification « radié des cadres » signifiée à tout agent partant en retraite, d'une brève lettre le remerciant de la tâche accomplie.

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.

ReMEDIA-00-13

Engager une réflexion sur les modalités de recrutement des personnels du second degré sur des bases académiques tout en conservant un statut national.

Recommandations d'ordre spécifique

ReMEDIA 00-14

Aménager le décret n° 48-1108 du 10 juillet 1948 modifié sur l'échelle de rémunération des bi-admissibles afin d'en permettre l'accès aux professeurs de lycée professionnel du deuxième grade (PLP 2) et aux professeurs des écoles.

ReMEDIA 00-15

Modifier le décret n° 90-680 du 1^{er} août 1990 relatif au statut des professeurs des écoles pour permettre aux personnels militaires de pouvoir se présenter au concours de recrutement des professeurs des écoles, à l'instar de ce qui existe pour les enseignants du second degré.

ReMEDIA 00-16

Elargir aux concubins avec enfants les dispositions du décret n° 89-271 du 12 avril 1989 modifié sur la réglementation des frais de changement de résidence.

ReMEDIA 00-17

Aménager la situation des professeurs d'enseignement général de collège (PEGC) pour permettre à ces derniers qui assurent un complément de service dans deux communes non limitrophes de bénéficier des mêmes avantages que ceux consentis aux professeurs certifiés.

ReMEDIA 00-18

Dans l'esprit du décret n° 96-1026 du 26 novembre 1996 limitant la durée des séjours en territoire d'outre-mer (TOM), examiner la possibilité de réduire la durée des séjours hors métropole à quatre ans au maximum.

ReMEDIA 00-19

Aménager la note de service n° 99-074 du 20 mai 1999 de manière à ce que, sur l'ensemble du territoire national, les instituteurs puissent tous accéder dans les mêmes conditions au corps des professeurs des écoles.

ReMEDIA 00-20

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.

ReMEDIA 00-21

Assouplir les règles d'accès au concours interne de conseiller principal d'éducation pour faciliter une ouverture plus large aux personnels auxiliaires.

ReMEDIA 00-22

Aménager les textes sur les concours d'accès au corps des secrétaires d'administration scolaire et universitaire (SASU) de manière à permettre aux militaires mais aussi à des agents d'autres administrations de se porter candidats.

ReMEDIA 00-23

Revoir les règles posées par la note de service organisant chaque année le mouvement national à gestion déconcentrée des personnels gérés par la direction des personnels enseignants (DPE) pour d'une part, dans l'intérêt des enfants, donner des points au barème aux ex-conjoints qui n'ont plus la garde des enfants, d'autre part de rechercher une solution juste et équitable tendant à stabiliser au terme de l'année d'affectation à titre provisoire ceux des personnels dont la situation méritent une telle mesure.

ReMEDIA 00-24

Titulariser, dans le cadre de la résorption de l'emploi précaire, les quelque quarante coordonnateurs contractuels des centres de formation d'apprentis (CFA) selon des conditions et modalités de rémunération et de reclassement correspondant à leur mission et à leur responsabilité effective.

ReMEDIA 00-25

Prescrire une meilleure gestion des enseignants nommés en tant que titulaires sur zone de remplacement (TZR) de manière à ne pas remettre en cause, notamment, la situation qui était la leur au moment de la rentrée.

ReMEDIA 00-26

Dans le cadre du mouvement national à gestion déconcentrée des personnels enseignants, d'éducation et d'orientation, permettre aux fonctionnaires stagiaires (élèves des écoles normales supérieures – ENS –, des instituts universitaires de formation des maîtres – IUFM –, etc.) de bénéficier, dans les mêmes conditions que les personnels titulaires, des bonifications accordées pour le rapprochement de conjoints.

ReMEDIA 00-27

Réexaminer les modalités des concours du CAPES et CAPET réservés, notamment en faisant prendre en compte par les jurys les résultats des évaluations opérées par les corps d'inspection dans leur activité professionnelle précédente, en particulier en qualité de maître auxiliaire (MA).

ReMEDIA 00-28

Faire prendre en compte par les directions de gestion de personnels les dispositions émanant du droit communautaire.

ReMEDIA 00-29

Mieux articuler les calendriers des différentes phases de gestion des personnels (nominations, commissions administratives paritaires (CAP), reclassements, etc.) des diverses catégories de personnels afin d'éviter d'éventuelles pénalisations des intéressés.

ReMEDIA 00-30

Dégager les moyens nécessaires au bon fonctionnement du comité médical supérieur relevant de la direction générale de la santé du ministère des affaires sociales.

ReMEDIA 00-31

Clarifier le contenu des postes à profil et les modalités d'affectation sur ces postes.

ReMEDIA 00-32

Demander à l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) 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.

Conclusion

La mise en place depuis plus de deux ans du dispositif des médiateurs poursuit un objectif central : améliorer les relations entre les acteurs du système éducatif et les usagers ainsi que les personnels.

Si le moment de l'évaluation n'est pas encore venu, on peut cependant affirmer que la greffe est prise, mais qu'il convient de le mieux faire connaître, en particulier auprès des usagers. Tel est l'objet de journées académiques du médiateur qui se tiendront durant l'année 2001 et de la diffusion en très grand nombre d'une affiche (cf. annexe n° 5).

Malgré des réticences déjà mentionnées, l'administration a compris le parti positif qu'elle peut tirer d'un dispositif qui ne prétend en aucune façon se substituer à elle mais vise à aider chacun à trouver les voies et moyens pour aboutir à des solutions justes qui ne mettent pas en cause le travail, en règle générale de qualité, des agents de l'éducation nationale, ni les grands principes du service public de l'éducation.

Mais il apparaît clairement que le succès d'une telle démarche nécessite de la persévérance et surtout un climat de confiance réciproque. Pour que les usagers et les personnels aient confiance dans l'administration de l'éducation nationale, il est indispensable que se développe un vrai dialogue évitant non pas comme on le dit parfois un dialogue de sourds mais tout simplement une absence de dialogue.

La modernisation et l'innovation devraient faciliter la mise en œuvre de cette exigence, en rendant plus humaine notre administration et plus compréhensibles nos rites et codes culturels. Il faut cependant en permanence y joindre de la chaleur et de la convivialité dans les rapports, de la civilité et de la sympathie dans l'accueil, y compris en direction d'interlocuteurs parfois très difficiles.

Les grandes institutions connaissent les limites de l'injonction en la matière aussi bien que des constructions savantes au plan des organigrammes. Un état d'esprit fait de respect des interlocuteurs, de la parole donnée est de nature à rendre vivant un dialogue vrai entre les personnes et les structures. Bien plus, la responsabilité qui doit être le corollaire des démarches de déconcentration concerne au plus haut point ceux qui s'adressent à l'institution.

Ainsi, devant les obstacles que rencontrent parfois les médiateurs pour aboutir à un changement de position de la part de décideurs alors même qu'ils sont convaincus du bien-fondé de la demande, il faudrait rappeler ce texte très clair et dense qu'un ministre de l'éducation adressait aux recteurs et inspecteurs d'académie en 1980 ¹. Il

1- Note du 7 janvier 1980 de Christian Beullac, ministre de l'éducation.

y écrivait notamment « vous aurez toujours la possibilité de faire ou de ne pas faire, de dire ou de ne pas dire, de prendre des risques ou de les refuser ».

Cet appel à l'exercice de la responsabilité inséparable de l'exercice de l'autorité renforçait l'obligation d'une grande rigueur dans le respect de la règle. Le texte poursuivait : « vous êtes responsables de l'application de la réglementation en vigueur ».

L'application de ces principes très exigeants est de nature dans un certain nombre de cas soumis aux médiateurs à éviter parfois la confusion entre précaution et précipitation, source de dommage et de souffrance pour ceux qui en sont victimes.

A cet égard, les niveaux intermédiaires, en s'abritant derrière des instructions qu'ils sollicitent eux-mêmes, souvent d'une façon excessive, auprès du niveau supérieur (les questions-réponses par exemple...), renforcent une recentralisation qu'ils regrettent par ailleurs. Cette attitude a, en outre, une conséquence grave dans la mesure où elle prive les décideurs de terrain, dans le respect du droit, de la latitude nécessaire au règlement au plus près de problèmes rencontrés par les administrés dont ils ont la charge.

Chaque niveau d'administration a donc un grand devoir de clarté et de dialogue avec le niveau qui lui est subordonné, sauf à faire perdre tous les avantages d'une déconcentration présentée comme devant rapprocher l'administration des administrés. Cette considération s'impose avec encore plus de force pour les académies de grande taille qui ont un mode de fonctionnement beaucoup plus proche d'une administration centrale que d'une structure de proximité. Dans le cadre de la démarche de modernisation de l'administration de l'éducation nationale, une réflexion concrète sur un fonctionnement en réseaux peut être porteuse de progrès pour le niveau académique dans son ensemble, les établissements mais aussi les administrés, usagers et personnels.

Sur un tel sujet, le présent rapport n'apporte pas de réponse car tel n'est pas son objet. En revanche, les observations et suggestions qui y sont consignées méritent d'être prises en compte par tous les acteurs, non nécessairement pour les accepter telles quelles, mais tout simplement pour qu'elles puissent les aider à mieux agir au service du public de l'éducation nationale.

Cette contribution s'inscrit dans un ensemble plus vaste. Elle n'est qu'un pas en direction de la mise en place d'une culture de l'usager qui doit s'imposer à tous les responsables quel que soit le niveau.

Des progrès sont perceptibles mais le sont-ils pour l'usager, le bénéficiaire ? Ce réflexe favorable à l'usager est-il devenu automatique ? Les grandes réformes nécessaires, les plans de modernisation, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) par exemple, ouvrent des perspectives vers un service de qualité à condition sans doute d'éviter la construction de structures complexes, d'autant plus satisfaisantes pour leurs concepteurs qu'elles sont compliquées. Il serait grave pour le bon fonctionnement qu'une automatisation, même bien conçue, éloigne les usagers et les agents du service public et de ses responsables.

Dans de nombreux cas signalés par les médiateurs, on est souvent étonné de voir comment des procédures sophistiquées sont rendues parfois plus incompréhensibles alors qu'on souhaitait les rendre plus claires.

Ce risque de glissement est grave pour l'ensemble des citoyens mais creuse encore plus l'écart entre le citoyen moyen et les plus faibles. Ces derniers ont besoin plus que tout d'écoute et d'explications.

Une attention de même qualité doit présider aux rapports entre les agents de tous les niveaux de responsabilité. Les personnels, en effet, attendent une relative stabilité tant institutionnelle que physique et doivent saisir le sens de leur action, être compris et épaulés dans un dispositif ne confondant pas réformes nécessaires et changements incessants, de toute nature, dont ils ne saisiraient ni le sens ni la portée.

Des médiateurs au salon de l'Education

du 22 au 26 novembre 2000



de gauche à droite

Christian- Duprat, médiateur de l'académie de Nantes

Lucien Lellouche, adjoint du médiateur de l'éducation nationale

Jacky Simon, médiateur de l'éducation nationale

ANNEXES

Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale

Vu L. n° 73-6 du 3-1-1973 mod. ; L. n° 84-52 du 26-1-1984 mod. ; L. n° 89-486 du 10-7-1989 mod. ; D. n° 97-707 du 11-6-1997

Article 1 – Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale dans ses relations avec les usagers et ses agents.

Article 2 – Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé 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.

Chaque année, il remet au ministre chargé de l'éducation et 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 3 – Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et 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 4 – 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, interrompt la procédure de réclamation instituée par le présent décret.

Article 5 – Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent 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.

Article 6 – Le ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie et la ministre déléguée chargée de l'enseignement scolaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 1^{er} décembre 1998

Lionel JOSPIN

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'éducation nationale,
de la recherche et de la technologie
Claude ALLÈGRE

La ministre déléguée,
chargée de l'enseignement scolaire,
Ségolène ROYAL

Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation

ORGANISATION GÉNÉRALE

ADMINISTRATION CENTRALE DU MEN

NOR : MENB9803250X

RLR : 120-3 ; 140-5

NOTE DU 5-1-1999

MEN

BDC

Fonctionnement du dispositif de la médiation au MEN

Réf. : D. n° 98-1082 du 1-12-1998 (JO du 2-12-1998) ; A. du 1-12-1998 (JO du 2-12-1998)

Le ministre de l'éducation nationale, de la recherche et de la technologie a annoncé la création d'un médiateur de l'éducation nationale et de médiateurs académiques. Le décret du 1^{er} décembre 1998 publié au Journal officiel du 2 décembre 1998, donne une base juridique à ce dispositif qu'il convient de restituer dans son contexte avant d'en définir les modalités pratiques de mise en œuvre.

I – Le contexte général de la médiation créée par le décret

L'objectif général

Le ministère de l'éducation nationale est engagé dans un certain nombre de réformes qui ont pour objet de rendre le système éducatif plus efficace, plus performant et plus juste. Mais les réformes les plus nécessaires et les plus audacieuses, à l'aube du XXI^e siècle, ne pourront aboutir que si, chacun à sa place, les acteurs et les usagers du service public, à tous les niveaux, entretiennent des relations de qualité dans un ensemble faisant une place majeure au dialogue responsable et à la lisibilité. Il s'agit là d'une exigence forte de service public.

Pour mettre en œuvre une telle exigence, il ne suffit pas de modifier les structures (ex : déconcentration de la gestion, remodelage de

l'architecture administrativo-pédagogique...). Il s'agit d'une démarche nécessaire mais non suffisante. Il faut aussi insuffler un esprit, une attitude faite de respect, d'écoute, d'explication (voire de conviction) auprès d'usagers qui ont parfois le sentiment que devant la complexité du système ils sont démunis voire ignorés et subissent des décisions qu'ils ne comprennent pas toujours, malgré les efforts réels de l'administration et de ses agents.

II – La démarche de médiation à l'éducation nationale

Le modèle retenu s'inspire clairement de celui du Médiateur de la République.

Mais à la différence de ce dernier, les médiateurs tant au niveau national qu'académique reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public, de la maternelle à l'enseignement supérieur, à l'exclusion de la recherche, émanant tant des usagers que des agents de l'administration de l'éducation nationale (article 1^{er} du décret).

Les réclamants ne peuvent saisir les médiateurs de problèmes individuels exclusivement qu'après avoir échoué dans leurs démarches auprès des autorités compétentes (article 4 du décret). Les médiateurs, dans leur domaine respectif de compétence, s'en assurent avant d'instruire toute réclamation. Il est essentiel qu'à l'appui de leur réclamation, ils adressent copie de la décision contestée ainsi que la réponse au recours hiérarchique qu'ils auront nécessairement effectué.

Par ailleurs, la saisine des médiateurs n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes.

III – Les modalités pratiques de mise en œuvre aux différents niveaux

1 – La répartition des compétences entre médiateur de l'éducation nationale, médiateurs académiques et correspondants

– Le médiateur de l'éducation nationale, correspondant du Médiateur de la République (art. 2), outre ses compétences particulières tenant à l'animation du réseau des médiateurs et de leurs correspondants (art. 3), instruit les réclamations ayant trait aux décisions prises par le niveau national (directions de l'administration centrale...) ou par un établissement à compétence nationale (ex : ONISEP, CNAM, CNDP...). Il traite par ailleurs les réclamations émanant des personnels de l'administration centrale.

En l'absence de médiateur académique, le médiateur de l'éducation nationale instruit les réclamations émanant des agents situés dans l'académie correspondante. À l'issue de la première année de fonctionnement, l'ensemble du territoire sera couvert.

– Le médiateur académique traite des réclamations ayant trait à des décisions individuelles prises par le recteur ou les responsables des établissements placés sous sa tutelle (ex : les universités...) ainsi que celles prises par l'IA-DSDEN, en l'absence de correspondants.

2 – La procédure à suivre

Après instruction de la réclamation (production de pièces, audition éventuelle du réclamant...), les médiateurs peuvent classer les demandes s'ils estiment qu'elles ne sont pas de leur compétence ou manifestement injustifiées. Ils en informent le réclamant. Ils peuvent bien évidemment le recevoir.

En application de l'article 5 du décret, les médiateurs qui estiment la réclamation fondée émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ils ne détiennent aucun pouvoir d'injonction mais les services ou établissements les informent des suites retenues (art. 5).

Par ailleurs, il n'existe aucune procédure d'appel d'un niveau donné au niveau supérieur.

Mais les médiateurs académiques et leurs éventuels correspondants au niveau départemental, peuvent, en cas d'incertitude, se rapprocher du médiateur de l'éducation nationale pour instruire certains dossiers posant problème.

3 – Les rapports avec le Médiateur de la République et les délégués départementaux du Médiateur de la République

En sa qualité de correspondant (art. 2e), le médiateur de l'éducation nationale instruit les demandes émanant du Médiateur de la République. Il le fait en sollicitant les directions du ministère, en particulier, la direction des affaires juridiques mais non exclusivement, s'agissant d'affaires ponctuelles ou de propositions de réforme.

Les médiateurs académiques et éventuellement les correspondants départementaux s'assurent, avant instruction de réclamations pouvant se situer dans le domaine de compétence du Médiateur de la République (rapport avec les usagers) que ce dernier, n'a pas été saisi.

Dans l'hypothèse où le Médiateur de la République ou ses délégués départementaux ont été saisis, cette saisine interrompt la procédure de réclamation (art. 4).

En règle générale, il n'y a que des avantages à établir un contact suivi avec les délégués du Médiateur de la République. Je communiquerai directement aux médiateurs académiques les coordonnées des délégués du Médiateur de la République.

La mise en place de la médiation telle que définie par ce qui précède ne saurait se substituer à une recherche d'amélioration du fonctionnement du système éducatif dans ses différents aspects. Elle y participe.

À un moment où la gestion déconcentrée des personnels enseignants du second degré entre dans sa phase d'application, où le renforcement dans les académies du rôle des directeurs des ressources humaines est annoncé, l'arrivée des médiateurs participe du souhait de voir modifier un paysage administratif faisant plus de place au traitement individuel de la situation de chacun. Ainsi, sans créer la moindre confusion entre les uns et les autres, les médiateurs académiques, hommes et femmes d'expérience, à l'esprit indépendant, doivent pouvoir entretenir un climat de confiance réciproque pour mener à bien leurs tâches.

Le succès de cette démarche passe par une réponse sereine mais aussi rapide que possible aux questions qui leur seront soumises. Ils doivent pouvoir raisonner dans un certain nombre de cas en équité, correctif exceptionnel du droit, dans le respect de l'intérêt général, de

l'administration et de ses agents ainsi que de l'esprit du texte appliqué.

Le médiateur de l'éducation nationale
Jacky SIMON

Médiateurs académiques et correspondants académiques à la vie lycéenne

11 septembre 2000

Conformément au décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant les médiateurs, les médiateurs académiques peuvent être saisis par des lycéens qui ne réussissent pas à obtenir une remise en cause d'une décision qu'ils contestent.

Le médiateur académique joue alors un rôle d'intercesseur auprès des autorités, s'il estime la demande fondée.

La désignation de correspondants académiques à la vie lycéenne ne remet pas en cause le dispositif qui précède.

En revanche, les délégués lycéens dans un établissement scolaire qui rencontreraient des difficultés graves **dans l'exercice de leurs mandats** s'adresseront, dans l'hypothèse où ils n'auraient pas réussi à obtenir gain de cause, au correspondant académique à la vie lycéenne.

Si ce dernier ne parvient pas à faire modifier positivement la décision contestée, après avoir épuisé toutes les voies de recours hiérarchique, jusqu'au recteur, le délégué peut, s'il le souhaite, saisir le médiateur académique.

Ce dernier n'est pas une instance d'appel et ne se situe pas dans une hiérarchie. Il joue un rôle d'intercesseur auprès de l'autorité qui a pris la décision, s'il estime la demande fondée. En toute hypothèse, il informe le réclamant des résultats de ses démarches.

Jacky Simon

Médiateur de l'éducation nationale

Annexe 4

Site internet



[http : //www.education.gouv.fr/syst/mediateur/default.htm](http://www.education.gouv.fr/syst/mediateur/default.htm)

Affiche

A l'éducation nationale
un réseau
de **médiateurs**
à votre écoute



The diagram features a central black circle containing a white line-art illustration of two hands shaking. Surrounding this central image are six French verbs, each connected to the center by a dotted line. The verbs are arranged in a circular pattern: 'accueillir' (top-left), 'comprendre' (bottom-left), 'dialoguer' (bottom), 'répondre' (bottom-right), 'expliquer' (top-right), and 'écouter' (top).

parents, étudiants, élèves, personnels, informez-vous



Ministère de l'Éducation Nationale
Réseau National Médiateurs Éducation

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

Médiateur de l'éducation nationale

- Jacky Simon

Ministère de l'éducation nationale

1 rue d'Ulm

75005 Paris

Tél. 01 55 55 39 87

Fax 01 55 55 22 99

e-mail : mediateur@education.gouv.fr

Adjoint au médiateur

- Lucien Lellouche

Tél. 01 55 55 33 03 – 01 55 55 05 49

Chargés de mission

- Jacques Daboudet

Tél. 01 55 55 39 50

- Bertrand Sens

Tél. 01 55 55 24 26

- Maurice Pitel

Tél. 01 55 55 24 69

Secrétariat

- Chantal Bourgois

Tél. 01 55 55 36 11

Liste des médiateurs académiques et correspondants

Aix-Marseille

- Michel Poupelin
Rectorat d'Aix-Marseille
Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence
Tél : 04 42 91 70 00
Fax : 04 42 26 68 03
Email : mediateur@ac-aix-marseille.fr

Amiens

- Bernard Pradat
Rectorat d'Amiens
20, bd Alsace-Lorraine B. P 2609
80026 Amiens cedex 1
Tél : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12

Besançon

- Michel Vigneron
Rectorat de Besançon
10, rue de la Convention
25030 Besançon cedex
Tél : 03 81 65 49 31
Fax : 03 81 65 49 95

Bordeaux

- Edmond Benayoun
Rectorat de Bordeaux
5, rue Joseph de Carayon-Latour B. P 935
33060 Bordeaux cedex
Tél : 05 57 57 38 00 poste 48 18
Tél : 05 57 57 87 21
Fax : 05 56 96 29 42

Caen

- Jean Léveillé
Rectorat de Caen
168, rue Caponière B. P 6184
14061 Caen cedex
Tél : 02 31 30 15 00
Fax : 02 31 30 15 92

- Jacqueline Davoust (correspondante)
Collège Jacques Prévert
20, avenue Jean François Millet B.P. 732
50200 Coutances
Tél. : 02 33 76 61 31
Fax : 02 33 76 61 30

Clermont-Ferrand

- Roland Ferrandon
Rectorat de Clermont-Ferrand
3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 33 85
mediateur63@ac-clermont.fr

Corse

- Pierre Bessière
Rectorat de Corse
B.P. 808
20192 Ajaccio cedex
Tél : 04 95 50 33 33
Fax : 04 95 51 27 06

Créteil

- Michel Salines
Rectorat de Créteil
4, rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél : 01 49 81 60 60
Tél : 01 49 81 65 72
Fax : 01 49 81 65 85
michel.salines@wanadoo.fr
- Charles Dahan (correspondant)
Tél : 01 49 81 65 71

Dijon

- Jean Roche
Rectorat de Dijon
51, rue Monge B. P 1516
21033 Dijon cedex
Tél : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 05
jean.roche@dijon.fr

Grenoble

- Monique Bellemin
Rectorat de Grenoble
7, place Bir-Hakeim B.P. 1065
38021 Grenoble cedex
Tél : 04 76 74 70 28
Fax : 04 76 74 75 00
mediateur@ac-grenoble.fr

Guadeloupe

- Bertène Juminer
Rectorat de Guadeloupe
Bd de l'Union
97142 Abymes
Tél : 05 90 21 38 59
Fax : 05 90 21 38 66
Email : bertene.juminer@ac.guadeloupe.fr

Guyane

- Gauthier Hermine
L. P. Jean Michotte, boulevard de la République
B.P. 9018 – 97305, Cayenne cedex
Tél : 0 0594 25 49 39
Fax : 0 0594 31 96 91

Lille

- Pierre Deyon
Rectorat de Lille
20, rue Saint-Jacques B. P 709
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 15 67 15 et L. D/ 03 20 15 60 61
Fax : 03 20 55 53 05

- Guy Rouvillain (correspondant)
IA du Nord :
1, rue Claude Bernard
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 62 31 79 ou 03 28 55 21 78
Fax : 03 20 53 75 79

Limoges

- Ginette Pauliat

Rectorat de Limoges

13, rue F. Chénieux

87031 Limoges cedex

Tél : 05 55 11 40 40

Portable : 06 73 87 04 82

Fax : 05 55 79 82 21

pauliat.mediateur@ac-limoges.fr

Lyon

- Marie-Thérèse Massard

Rectorat de Lyon

92, rue de Marseille B. P 7227

69354 Lyon cedex 07

Tél : 04 72 80 60 60 LD 04 72 80 60 12

Fax : 04 78 58 54 78

E mail : mmassard@ac-grenoble.fr

Martinique

- Maximin Caristan

Rectorat de Martinique

Site de Terreville

97233 Schœlcher

Tél : 0596 52 26 65

Fax : 0596 52 29 78

max.caristan@martinique.fr

Montpellier

- Jacques Pépin

Rectorat de Montpellier

31, rue de l'Université

34064 Montpellier cedex 2

Tél : 04 67 91 46 49 et 06 72 75 34 51

Fax : 04 67 60 76 15

Nancy-Metz

- Claude Pair

Lycée Stanislas

468, rue de Vandœuvre

54600 Villers-lès-Nancy

Tél : 03 83 86 20 20 et/ou 03 83 91 35 43

Fax : 03 83 27 90 54

Email : claud.pair@loria.fr

Nantes

- Christian Duprat

Rectorat de Nantes

4, chemin de La Houssinière

B. P 72616

44326 Nantes cedex 03

Tél : 02 40 37 37 04 ou 38.71

Fax : 02 40 37 33 90

Mail : cdupra@wanadoo.fr

- Guy Faucon (correspondant)

I.A. de la Loire atlantique

7, route de la jonquière 44322 Nantes cedex 3

Tél. : 02 51 81 74 63

Fax. : 02 51 12 43 56

guyfaucon@9online.fr

Nice

- Jean-Claude Peyronne

Rectorat de Nice

53, avenue Cap-de-Croix

06181 Nice cedex 02

Tél : 04 93 53 72 43

Fax : 04 93 53 70 83

Lycée Dumont d'Urville à Toulon

Tél : 04 94 03 58 67

Mail : mediateur@ac-nice.fr

Orléans

- Michel Dansart

Rectorat de Orléans

21, rue Saint-Etienne

45043 Orléans cedex 1

Tél : 02 38 79 46 28 ou 02 38 79 42 01

Fax : 02 38 62 41 79

Paris

- André Lafond

Rectorat de Paris

47, rue des Ecoles

75230 Paris cedex 05

Tél : 01 40 46 20 36

Fax : 01 40 46 20 10

Poitiers

- Marcel Levy
Cité administrative Duperré
Place des Cordeliers B.P. 508
17021 La Rochelle cedex
Tél : 05 46 42 16 45
Fax : 05 46 51 68 99
Mail : mediateur@ac-poitiers.fr

Reims

- Michel Domont
Rectorat de Reims
1, rue Navier
51082 Reims cedex
Tél : 03 26 05 69 69 ou 03 26 05 68 05
Fax : 03 26 05 69 99

Rennes

- Guy Renault
Rectorat de Rennes
59 bis, Bd d'Armorique
35700 Rennes
Tél : 02 99 84 82 79.
Fax : 02 99 84 82 31
E-mail : mediateur@ac-rennes.fr

La Réunion

- Michel Carayol
Rectorat de La Réunion
24, avenue Georges Brassens
Moufia 97702 Saint-Denis cedex 9
Tél : 02 62 48 14 46
Fax : 02 62 48 14 38

Rouen

- Marie-Paule Dupeyré
IA de la Seine Maritime
5, Place des Faïenciers
76037 Rouen cedex
Tél. : 02 35 58 49 79
Fax : 02 35 58 48 27

- Bernard Lefebvre (correspondant)
IA de l'Eure 24, Bd Georges Chauvin
27022 Evreux cedex
Tél. : 02 32 29 64 09
Fax. : 02 32 38 53 76

Strasbourg

- Jean-Marc Bischoff
Rectorat de Strasbourg
6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28

Toulouse

- René Chausseray
Rectorat de Toulouse
Immeuble Quai de l'Etoile
7 boulevard de la Gare
31073 Toulouse cedex
Tél : 05 62 47 30 80
Fax : 05 62 47 30 89
Email : mediateur@ac-toulouse.fr

Versailles

- Pierre Dasté
Rectorat de Versailles
3, Bd de Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél : 01 30 83 51 06 ou 01 55 55 39 92
Fax : 01 30 83 50 77
Email : pierre.daste@education.gouv.fr
- Jean Blondeau (correspondant)
- Marie-Claire Rouillaux (correspondante)
Tél : 01 30 83 40 51

Table des matières

Avant-propos	7
---------------------------	---

Première partie

Fonctionnement du dispositif et activité des médiateurs en 2000	9
--	---

Chapitre premier

Le fonctionnement général du dispositif en 2000	11
--	----

Un réseau complet de médiateurs	11
--	----

Les interlocuteurs à l'extérieur du système éducatif	12
---	----

• Les relations avec le Médiateur de la République tant au niveau national qu'au plan départemental sont de qualité	12
--	----

<i>Au plan national</i>	12
-------------------------------	----

<i>Au plan local</i>	13
----------------------------	----

• Une collaboration prometteuse avec la Défenseure des enfants	13
--	----

• Des liens encore assez peu développés avec les structures œuvrant dans le secteur social (associations – organismes sociaux...)	13
--	----

Les interlocuteurs à l'intérieur du système éducatif	14
---	----

Le témoignage sur la médiation dans l'académie de Lille de Pierre Deyon, médiateur académique et Guy Rouvillain, correspondant départemental	15
---	----

Chapitre deuxième

Le suivi des recommandations figurant dans le rapport de 1999	19
--	----

Une approche générale	19
------------------------------------	----

Le Comité de suivi	20
---------------------------------	----

<i>MEDIA 99-01 : Relations administration/usagers</i>	20
---	----

<i>MEDIA 99-02 : Relations administration/usagers</i>	20
---	----

<i>MEDIA 99-03 : Rédaction administrative</i>	20
---	----

<i>MEDIA 99-04 : Mouvement annuel de mutation</i>	21
---	----

<i>MEDIA 99-05 : Recrutement et concours</i>	21
--	----

<i>MEDIA 99-06 : Pensions</i>	21
-------------------------------------	----

<i>MEDIA 99-07 : Accès à l'enseignement supérieur des professeurs des écoles</i>	22
--	----

<i>MEDIA 99-08 : Droit à pension</i>	22
--	----

<i>MEDIA 99-09 : Indemnité de changement de résidence</i>	23
---	----

<i>MEDIA 99-10 : Harmonisation statutaire</i>	23
---	----

<i>MEDIA 99-11 : Coordination de l'action administrative</i>	23
--	----

<i>MEDIA 99-12 : Harmonisation des calendriers de concours</i>	23
--	----

<i>MEDIA 99-13 : Précision et harmonisation des règles d'organisation des jurys</i>	24
---	----

<i>MEDIA 99-14 : Rapprochement de conjoints</i>	24
---	----

<i>MEDIA 99-15 : Le handicap</i>	24
--	----

MEDIA 99-16 : Prévention des contentieux	25
MEDIA 99-17 : Clarifier le rôle des directeurs des relations et ressources humaines (DRRH)	25
MEDIA 99-18 : Gratuité de l'enseignement public obligatoire	25
MEDIA 99-19 : Lutter contre les manifestations de racisme	26
MEDIA 99-20 : Harcèlement moral	26
MEDIA 99-21 : Clarifier les mécanismes d'inspection des personnels (périodicité...)	26
MEDIA 99-22 : Réflexion sur des normes de qualité et simplification des procédures	26
MEDIA 99-23 : Action de formation à la gestion qualitative pour les chefs d'établissement	26
MEDIA 99-24 : Code de bonne conduite pour faciliter les relations du parent avec le professeur	27
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2000	29
Les réclamations reçues en 2000	29
L'origine des réclamations	32
La nature des réclamations	34
Les délais d'intervention des médiateurs	36
Les résultats de l'intervention des médiateurs	37
Deuxième partie	
Quelques cas significatifs examinés par les médiateurs	41
Chapitre premier	
Le principe d'égalité parfois malmené : une meilleure prise en compte apparaît possible	43
Modifier ou préciser la réglementation	43
Interpréter la réglementation avec plus de souplesse	46
Supprimer des pratiques et des situations discriminatoires	47
Chapitre deuxième	
La recherche nécessaire de plus d'équité : une avancée est envisageable dans plusieurs directions	51
Prendre davantage en considération le mérite des agents	51
Interpréter la réglementation avec bon sens	52
Réfléchir à une organisation différente du recrutement des enseignants du second degré	52
Renforcer la compétence juridique des services académiques et des universités	53
Chapitre troisième	
Une demande forte de cohérence	55
Tendre vers la cohérence de l'action administrative	55
• Dans le fonctionnement de jurys	55

• Par une meilleure coordination des services	57
Rechercher la cohérence des textes administratifs	58
Lutter contre des carences administratives	59
• Carences liées aux erreurs commises par l'administration	59
• Carences liées aux retards de l'action administrative	60
• Carences liées à un comportement négligent de l'administration	62
• Carences liées à l'absence de continuité du service public	63
Progresser vers plus de transparence	63
• Lutter contre l'opacité	64
• Lutter contre l'inertie	65
Chapitre quatrième	
Pour une meilleure qualité des relations avec les usagers et les personnels	67
Une attitude générale	67
• Adapter la règle générale, avec nuance, aux situations particulières	67
<i>Cas concernant des élèves et leurs parents</i>	67
<i>Cas concernant la gestion des personnels</i>	69
• Répondre et expliquer	70
• Approfondir et élargir les pratiques des médiateurs	71
<i>Le médiateur intercède</i>	72
<i>Le médiateur met en relation, en levant au préalable des obstacles</i>	72
<i>Le médiateur facilite sa propre prise en charge par l'intéressé</i>	73
Une illustration particulière : le handicap	74
• Mieux organiser et mieux coordonner l'accueil des élèves	74
• Respecter la législation sur l'emploi des personnels handicapés	76
Troisième partie	
Recommandations	79
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	81
Chapitre deuxième	
Recommandations d'ordre spécifique	85
Conclusion	89

ANNEXES

Annexe 1	
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	97
Annexe 2	
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	99
Annexe 3	
Médiateurs académiques et correspondants académiques à la vie lycéenne	103
Annexe 4	
Site internet	105
Annexe 5	
Affiche	107
Annexe 6	
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	109
<i>Médiateur de l'éducation nationale</i>	109
<i>Liste des médiateurs académiques et correspondants</i>	110