

Rapport du médiateur de l'éducation nationale



mai 2002

Le médiateur de l'éducation nationale

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le troisième rapport du médiateur de l'éducation nationale rédigé par mes soins.

L'année 2001 a vu la médiation approcher le cap des 5 000 réclamations reçues sur l'ensemble du territoire. Il semble que le dispositif soit mieux connu notamment par les usagers du service public qui représentent cette année près de 40 % des saisines.

Un effort important reste cependant nécessaire en direction des familles et plus particulièrement les plus fragiles qui peuvent trouver une aide auprès des médiateurs appelés de plus en plus à donner conseils et explications.

Dans ce domaine, notre administration a certes fait des progrès et répond peut être mieux et plus clairement, mais des améliorations sont encore nécessaires et possibles pour établir un lien de plus grande qualité avec tous les décideurs.

Par ailleurs, la pléthore de textes fait obstacle à une bonne lisibilité de l'action publique mais aussi à l'efficacité des services.

Enfin dans de nombreuses situations difficiles, tel le domaine du handicap abordé plus particulièrement dans ce rapport, les problèmes tiennent moins à l'absence ou à l'inadéquation des textes qu'à un manque parfois de volonté pour trouver la solution adéquate. Dans ce domaine sensible le rapport fait quelques propositions.

Tous les médiateurs ont pu constater, cette année encore, l'attente manifestée par les parents, les étudiants et les personnels vis à vis de l'institution scolaire quand ils sont confrontés à une difficulté. Ils souhaitent en recevoir compréhension et respect. Il y va de la qualité des relations fondées sur la confiance dans l'institution. Les médiateurs, tels des artisans de bonne volonté, consacrent leur temps souvent avec passion à trouver pour chacun le juste équilibre entre des points de vue individuels et les impératifs de l'institution.

S'ils ont souvent le sentiment d'être utiles, ils s'estiment récompensés de leurs efforts chaque fois qu'ils constatent que les responsables intègrent dans leur action le souci de traiter, chaque cas avec sa dimension personnelle, dans un cadre cohérent.

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

Jacky Simon



Monsieur Jack LANG
Ministre de l'éducation nationale

République Française
Ministère de l'éducation nationale

Le Ministre

Paris, le 2 mai 2002

Monsieur le Médiateur de l'éducation nationale,

J'ai pris connaissance avec beaucoup d'intérêt de votre troisième rapport traitant de l'activité des médiateurs pour l'année 2001.

J'ai noté un certain nombre d'avancées dans la façon de traiter nos concitoyens même si j'ai conscience, à la lumière des exemples que vous rapportez, de la nécessité de poursuivre sans relâche notre effort pour que l'éducation nationale soit une administration encore plus accueillante et plus soucieuse de dialogue et d'explication.

Parmi les nombreux sujets abordés, votre rapport met particulièrement l'accent sur deux domaines sensibles qui doivent retenir l'attention de toute la communauté éducative. Il s'agit des élèves atteints de handicap et des enfants intellectuellement précoces.

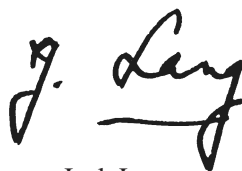
Dans ces deux domaines, j'ai décidé de promouvoir une politique active et déterminée. Vos remarques et suggestions sont évidemment les bienvenues.

D'une façon générale toutes vos analyses feront l'objet d'un examen précis et la démarche de suivi dont vous rendez compte par ailleurs doit être amplifiée.

Vous êtes, avec vos collègues, un de ces leviers nécessaires à la modernisation en cours de notre système éducatif.

Je souhaite enfin vous redire combien j'apprécie le travail et l'engagement des médiateurs académiques et de vous même et vous assurer à nouveau de toute ma confiance.

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



Jack Lang

Monsieur Jacky SIMON
Médiateur de l'éducation nationale
1, rue Danton
75006 PARIS

Sommaire

Avant-propos	7
Première partie	
Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2001	11
Chapitre premier	
Le fonctionnement général du dispositif en 2001	13
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations figurant dans les rapports de 1999 et de 2000	21
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2001	35
Deuxième partie	
Les constatations des médiateurs en 2001 : examen de quelques cas significatifs	47
Chapitre premier	
Traiter la différence	49
Chapitre deuxième	
Améliorer la qualité de l'action administrative	71
Chapitre troisième	
Pour un meilleur accès à l'information	81
Troisième partie	
Recommandations	89
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	91
Chapitre deuxième	
Recommandations d'ordre spécifique	93
Conclusion	95

ANNEXES

Annexe 1		
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	101
Annexe 2		
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	103
Annexe 3		
Site internet	105
Annexe 4		
Circulaire ministérielle du 26 juin 2001 sur les relations avec les usagers (BOEN n° 27 du 5 juillet 2001)	107
Annexe 5		
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	109
Table des matières	117

Avant-propos

Ce troisième rapport n'a pas pour objet de procéder à un audit, même partiel de l'institution scolaire. D'autres institutions ou organismes sont chargés de ce travail. En revanche l'analyse des presque cinq mille réclamations reçues par les médiateurs académiques et le médiateur de l'éducation nationale permet avec précaution de donner une vision plus concrète des rapports quotidiens entre le système éducatif et ses usagers (parents, élèves...), c'est à dire ceux qui, finalement, justifient son existence. L'examen de la façon dont sont traités par leur employeur les personnels de l'institution scolaire est aussi pleine d'enseignements. Elle est capable d'être très performante, en innovant sur le plan de la gestion et des nouvelles technologies mais parfois plus embarrassée pour traiter finement tel ou tel cas qui n'entre pas dans la norme.

Pour juger de la performance d'une institution, il faut tenir compte de sa capacité à faire face à des situations générales éventuellement difficiles. À ce titre il faut reconnaître que l'ensemble de la structure éducative et ses personnels réussissent à régler avec précision de très nombreux ajustements permanents. Ceci est vrai pour les enseignants mais aussi pour tous ceux qui dans les services, à tous les niveaux, souvent éloignés des élèves et des étudiants, mettent en œuvre concrètement cette politique. Mais la capacité à régler sereinement et efficacement les situations particulières, souvent qualifiées par facilité d'atypiques ou d'anormales, est sans doute un des signes les plus tangibles de l'efficacité voire de l'efficience. En toute hypothèse il s'agit d'un paramètre très important pour nos concitoyens lorsqu'ils sont conduits à donner leur avis sur le fonctionnement de tel ou tel service public, en particulier l'Éducation nationale.

Je souhaite naturellement que ce rapport ne soit pas perçu comme exclusivement critique alors que des efforts sont perceptibles de la part des services pour approcher au mieux la réalité individuelle, sans tomber dans l'illégalité. Des cas difficiles sont résolus à force de patience et de volonté. Ces résultats montrent au passage qu'il est possible de réussir si chacun est prêt à manifester une grande détermination et une forte volonté d'aboutir.

Il faut aussi éviter tout manichéisme et prendre en considération le fait que l'école, au même titre d'ailleurs que la médecine, n'échappe pas de la part de certains usagers à une revendication qui s'exprime plus en termes de résultats que de moyens à mettre en œuvre. Mais cette demande sera d'autant mieux maîtrisée si, dans un domaine aussi sensible et où les certitudes sont souvent fragiles, on explique et on dialogue sans cesse et dans la sérénité.

Plus que des questions de technique qui, bien entendu, peuvent exister et constituer un frein, voire un obstacle à la résolution d'une difficulté liée au règlement d'une demande légitime, il s'agit d'un état d'esprit, de ce l'on appelle le sens du service public et qui doit se traduire tout simplement par un sens aigu du service au public.

Ainsi sans reprendre certains points évoqués dans les deux précédents rapports, même si beaucoup de constats et suggestions restent valables, il me semble important, de faire les quelques observations suivantes :

– La nécessité de répondre clairement et dans des délais raisonnables, aux lettres et demandes reçues de la part des usagers ou des personnels rappelée par le ministre dans sa circulaire du 26 juin 2001 en écho au dernier rapport du médiateur, reste toujours d’actualité. Il s’agit d’un élément fort d’une « charte » de la qualité qui reste à construire.

– Une seconde révolution dans le comportement de l’institution porte sur sa capacité à prendre effectivement en compte les suggestions de modification de textes ou de pratiques auxquelles elle adhère sur le principe. Ainsi le présent rapport fait état des suites données aux propositions des deux rapports précédents. De nombreuses suggestions ont été suivies d’effet mais, curieusement, certaines d’entre elles sur lesquelles le consensus était apparemment général, restent lettre morte. Tel est le cas de la mesure qu’on pourrait qualifier d’emblématique, tendant à élaguer (« désherber » disent les spécialistes) et donc à retirer du *Recueil des lois et règlements* (RLR) les (trop) nombreux textes de toute nature et de validité juridique incertaine qui servent toujours de référence aux décideurs du système éducatif et qui sont régulièrement opposés à des usagers censés ne rien ignorer de ces textes stratifiés et parfois contradictoires. Cette mesure de bon sens et de sécurité juridique en direction des usagers mais aussi des agents chargés de mettre en œuvre ces textes suppose un travail de fond et de longue haleine, souvent annoncé et toujours différé. On notera avec satisfaction qu’un engagement vient d’être pris dans la bonne direction. Sa mise en œuvre devrait s’accompagner, il est vrai, d’un dispositif limitant d’une façon drastique la production de textes. En 2001 le *Bulletin officiel* comporte encore près de 4 500 pages. La production reste soutenue et la décruée maintes fois annoncée n’est pas amorcée.

– Une troisième remarque d’ordre général mérite d’être à nouveau mentionnée car elle porte aussi sur une question de comportement. Il ne fait guère de doute que l’administration centrale élabore trop de textes de statuts divers accréditant l’idée qu’il est difficile de faire une trop grande confiance aux échelons déconcentrés et ce, malgré le développement notable de la contractualisation. Il n’est pas nécessaire d’insister sur l’aspect démobilisateur d’une telle situation. Il faut cependant ajouter que dans de nombreux cas les échelons concernés se prêtent eux-mêmes à cette déresponsabilisation dans la mesure où ils en réfèrent abusivement au niveau central. On voudrait être sûr que cette précaution n’est dictée que par un souci de régularité. En toute hypothèse elle ne facilite pas la recherche rapide de solutions équitables.

Tel est le contexte général dans lequel s’inscrit ce rapport qui met l’accent à titre principal sur le traitement de la différence dans divers domaines, mais plus particulièrement en direction des usagers du service public, à travers notamment la question difficile et sensible du handicap, à un moment où les pouvoirs publics s’engagent fortement dans ce domaine.

Une première partie traite du fonctionnement du dispositif de médiation en 2001 à travers d’une part le suivi des recommandations formulées en 2000 et en 1999

et d'autre part l'analyse de l'activité des médiateurs académiques et du médiateur de l'éducation nationale.

Une seconde partie illustre l'activité des médiateurs en présentant un certain nombre de cas jugés significatifs, sans prétendre qu'ils soient à eux seuls représentatifs de l'ensemble de l'activité des médiateurs.

Une troisième partie s'appuyant sur les cas précédents et les constats d'ensemble des médiateurs, formule un certain nombre de recommandations générales ou particulières, de nature à améliorer le fonctionnement du service public.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes. The signature is stylized and appears to be 'Jacky Simon'.

Jacky Simon

Médiateur de l'éducation nationale

Première partie

**Fonctionnement
du dispositif
et activités
des médiateurs
en 2001**

Le fonctionnement général du dispositif en 2001

Un réseau qui couvre l'ensemble du territoire

Les trente académies disposent d'un médiateur académique assisté pour sept d'entre elles d'un correspondant, c'est-à-dire un adjoint (Lille, Caen, Créteil, Nantes, Paris et Toulouse) voire deux dans le cas de Versailles.

Par ailleurs il est apparu souhaitable de nommer un médiateur académique pour traiter l'ensemble des réclamations individuelles relevant du ministère de l'Éducation nationale pour les Territoires d'outre mer. Si, à l'expérience, il apparaît nécessaire, compte tenu du nombre de réclamations enregistrées, de nommer des médiateurs dans chaque territoire d'outre mer, la question sera examinée au cas par cas. Conformément à l'esprit qui a présidé à la mise en place du réseau il convient d'écarter toute approche systématique et de viser, avec pragmatisme, l'efficacité. Actuellement le médiateur en charge des territoires d'outre mer est installé à Paris dans les locaux du médiateur de l'éducation nationale et, comme ses collègues, il est bénévole et à la retraite. Il a comme correspondant naturel dans chaque territoire les responsables concernés du secteur scolaire et universitaire (vice-recteur et secrétaire général).

On note une grande stabilité des médiateurs académiques et correspondants par rapport à l'année 2000. Seuls quelques-uns, pour des raisons personnelles, ont souhaité se retirer. Ceci est le signe d'un engagement fort et d'une grande motivation d'hommes et de femmes qui gardent un lien étroit avec ce qui a constitué une part importante de leur vie professionnelle et personnelle. C'est aussi, pour l'institution, l'avantage de pouvoir bénéficier de la garantie que constitue leur solide expérience du terrain.

La répartition, selon l'origine des fonctions antérieurement occupées, des 39 médiateurs académiques et correspondants, au 1^{er} janvier 2002 est la suivante :

Recteur : 2

Inspecteur général de l'Éducation nationale : 2

Inspecteur général de l'administration de l'Éducation nationale et de la recherche : 4

Président d'université : 2

Secrétaire général d'université : 1

Inspecteur d'académie-directeur des services départementaux de l'Éducation nationale : 4

Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional : 7

Inspecteur de l'Éducation nationale (information et orientation) : 1

Chef d'établissement : 14

Administrateur civil : 1

Attaché d'administration centrale : 1

Sur un plan général

Les relations avec les recteurs et les inspecteurs d'académies sont de très bonne qualité. Un véritable climat de confiance existe, même si on peut percevoir parfois quelques marques d'agacement de la part de services, lorsque le médiateur se montre très insistant, n'abandonne pas la discussion ou persiste à demander une réponse rapide et convaincante. En règle générale le dialogue est d'excellente qualité.

Ceci est vérifié quotidiennement et est apparu clairement lors des journées académiques organisées dans huit académies au cours de l'année 2001.

Conçues comme des éléments d'une politique d'animation du réseau des médiateurs au même titre que les regroupements des médiateurs académiques à Paris, destinées notamment à permettre les échanges d'expériences, ces journées académiques ont été en règle générale des occasions, même modestes, d'opérations de management pour le recteur ou la rectrice concernés. Ils ont permis notamment de mettre en évidence, lors d'échanges entre réclamants et l'institution, la capacité de cette dernière à résoudre même les problèmes réputés insolubles mais, aussi des différences d'approche dans l'appréciation des situations qui pouvaient expliquer le conflit.

Par ailleurs ceci a été souvent l'occasion, pour les responsables, en particulier ceux qui ont en charge les questions de personnels et qui sont fortement sollicités, de montrer leurs difficultés de fonctionnement tant sur les plans humain et matériel que sur celui de l'organisation.

Le recteur, en présence de l'ensemble de l'encadrement a pu se saisir de cette occasion pour rappeler les grandes lignes de l'action à conduire avec persévérance afin de rendre l'administration de l'Éducation nationale plus attentive aux demandes des usagers et des personnels, notamment en ce qui concerne la question toujours d'actualité des délais et de la qualité des réponses.

De possibles dérives à contrôler

Il convient cependant de veiller à éviter certains glissements conduisant des services, en difficulté sur tel ou tel dossier vis à vis d'un interlocuteur, à lui conseiller de saisir le médiateur. Sauf exception, notamment lorsqu'il s'agit de donner un éclairage pouvant éventuellement convaincre, cette démarche revêt un caractère contradictoire, voire dilatoire, dans la mesure où le médiateur saisi de la réclamation, s'il l'estime recevable, se retourne inévitablement et naturellement vers le responsable

qui aurait estimé, à tort évidemment, faire un bon calcul. Une telle attitude n'aboutit au mieux qu'à gagner du temps, c'est-à-dire à en faire perdre au réclamant et sans doute aussi à celui qui devra de toute façon se pencher sérieusement sur la demande. Au demeurant ce type de comportement même rare, ne donne pas une bonne image de l'institution et dégrade presque inéluctablement la situation. En cas de divergence grave, il est très rare que le temps arrange les choses. Tous les médiateurs le constatent.

Dans les deux rapports précédents, l'accent avait été mis sur l'importance des rapports entre médiateurs académiques et directeurs des relations et ressources humaines (DRRH). Ceci reste de plus en plus d'actualité compte tenu de la nature des réclamations émanant en particulier d'enseignants.

Les médiateurs se trouvent dans des situations variables tenant elles-mêmes à la position des DRRH au sein de l'académie. Sauf exception, pour la résolution de cas soumis par les réclamants, les médiateurs s'adressent en priorité au décideur initial (chef de division – chef de bureau...). Il s'agit là d'une question d'efficacité et de rapidité. Ceci est aussi vrai dans le cas, assez répandu, où le DRRH se comporte comme un « super » chef de division, charge difficilement compatible avec le nombre important des tâches qui lui sont suggérées dans le référentiel de compétences de 2000. Il reste cependant essentiel que les DRRH soient bien informés des principaux problèmes d'intérêt général dont le médiateur académique est saisi, afin d'en tirer le meilleur parti pour son action.

Si dans de nombreux cas les médiateurs peuvent faire évoluer rapidement et efficacement des situations délicates, ceci tient pour beaucoup à la qualité du DRRH mais aussi à la place qui lui est reconnue dans le dispositif académique. Or, au-delà du dispositif organisationnel et statutaire qui a sans doute son importance, les médiateurs académiques éprouvent parfois l'impression que le DRRH ne jouit plus de la considération qui était la sienne à l'origine, faute d'une reconnaissance au plus haut niveau, en particulier de la part des autorités politiques ministérielles. Le travail incontestable d'animation, même s'il est très difficile, mené par la direction chef de file ne peut pallier ce qui apparaît comme une absence de marque d'intérêt du politique. Or dans des dispositifs novateurs de cette nature, aux contours souvent encore non stabilisés, l'absence de signe fort décrédibilise et conduit à la routine. Il serait sans aucun doute grave de tomber dans cet extrême et de ne pas réagir, afin de faire en sorte que les DRRH, structure particulière dans notre système hiérarchique, se comportent de plus en plus comme des responsables d'un réseau et **s'insèrent dans une politique de rôle plutôt que de structure**. En d'autres termes, il serait souhaitable que les DRRH s'écartent de l'approche statutaire de la gestion des personnels relevant en priorité des responsabilités des divisions de personnels et se consacrent largement à une démarche qualitative de résolution de problèmes rencontrés par les personnels.

Une autre question est, en effet, particulièrement préoccupante, moins sur le plan statistique d'ailleurs, que sur celui de son impact général sur l'image du système éducatif et de la confiance de nos concitoyens. Elle touche à la difficulté rencontrée par les médiateurs lorsqu'ils reçoivent des membres du personnel et notamment des enseignants qui ont perdu pied et qui ne savent plus à qui se confier pour trouver une solution à leurs problèmes. Tout se passe comme si cette question délicate mais

connue aboutissait maintenant dans le bureau des médiateurs parce qu'ils apparaissent « comme un dernier recours » alors même que ces derniers sont démunis devant de telles situations de détresse, ne pouvant, au mieux, qu'apporter un peu d'écoute. Ils partagent souvent cette situation avec les DRRH, eux aussi démunis... Il existe certes des réseaux d'aide aux personnels dans des académies ainsi que des cellules d'écoute, mais le nombre de postes susceptibles d'accueillir notamment des enseignants en détresse ou devant être aidés est insuffisant. Comme cela a été suggéré à plusieurs reprises, l'institution scolaire aurait tout intérêt à augmenter ces possibilités d'accueil portant d'ailleurs sur des chiffres relativement peu élevés (cf. Claude Pair, *Faut-il réorganiser l'Éducation nationale ?*, Hachette Éducation 1998).

Des contresens à éviter

Les médiateurs ne sont ni des structures d'appel ni des lieux de passe droits.

Même si ceci demeure l'exception, il faut signaler la tendance d'un certain nombre de réclamants à considérer le médiateur comme une instance hiérarchique d'appel. Ceci est particulièrement vrai dans le domaine des mutations de personnels, alors même que des procédures d'appel sont en place et que parfois elles n'ont pas été utilisées. Les médiateurs tant au niveau national qu'académiques ne se rapprochent des décideurs que lorsque d'une part le réclamant a en quelque sorte épuisé ses possibilités vis-à-vis de l'administration et que d'autre part il apparaît que la situation est discutable sur le plan humain, voire réglementaire. Le fait de ne pas obtenir sa mutation ne saurait être une condition suffisante pour conduire le médiateur à agir, *a fortiori* s'il s'agit manifestement de rechercher un passe droit.

Les médiateurs ne peuvent remettre en cause les résultats des examens et concours

Dans le corps du rapport quelques exemples seront donnés portant sur ce domaine. Il convient ici de bien préciser, pour éviter toute illusion de la part des réclamants que les médiateurs ne sont ni des juges des appréciations portées par les jurys ni d'éventuels double correcteurs.

Ils ne peuvent agir en cas de contestations que si des dysfonctionnements graves ont été constatés. Le principe de la souveraineté du jury fonctionnant dans des conditions normales s'oppose à toute remise en cause de ses prérogatives. Le contrôle du juge est d'ailleurs aussi très réduit en la circonstance (cf. P. Bandet, *Les concours et examens administratifs – Guide des règles de droit applicables*, La documentation française 1998). Ces limites peuvent être certes source de déconvenues pour des candidats qui à tort ou à raison, après avoir obtenu communication de leur copie et l'avoir fait « recorriger » par un enseignant de la discipline, ont la conviction qu'elle méritait une meilleure note.

Les relations avec le Médiateur de la République

Tant au plan national qu'au niveau local, les relations sont excellentes. Il faut noter le faible nombre de réclamations transmises par le Médiateur de la République au médiateur de l'éducation nationale. Ainsi les questions relevant de sa compétence et que le médiateur de l'éducation nationale traite en qualité de correspondant du Médiateur de la République se sont élevées à 10 en 2001.

Par ailleurs, en sa qualité de correspondant du Médiateur de la République, le médiateur de l'éducation nationale a été conduit à suivre les recommandations suivantes qui ont connu un sort variable :

Proposition 96-R004 relative à l'indemnisation des dommages causés par et aux élèves de l'enseignement public

Un rapport contenant des propositions établies conjointement avec le ministère de la Justice est en cours d'examen et certaines d'entre elles qui tendent à améliorer le dispositif actuel de la loi du 5 avril 1937 par une meilleure information des personnels et des familles vont être mises en œuvre rapidement.

Proposition 99-R002 relative à la possibilité de prolonger le droit à concourir pour l'internat en médecine en cas d'empêchement non seulement pour cas de force majeure collective mais aussi pour force majeure individuelle, maladie notamment

Cette question a trouvé une solution positive dans la mesure où le décret n° 2001-64 du 19 janvier 2001 a modifié l'article 18 du décret de 1988, en ajoutant à la force majeure collective, « la raison médicale dûment constatée, appréciée par le ministre chargé de la santé après consultation du président du jury ».

Proposition 99-R004 ayant pour objet de prévenir l'apparition de trop perçus liés à la perception simultanée d'un traitement d'activité et d'indemnités journalières de sécurité sociale par un agent contractuel de l'État, pendant un congé de maternité, de maladie ou d'accident du travail

Cette proposition a conduit à plusieurs suggestions de solutions qui doivent faire l'objet d'un arbitrage prochain.

Proposition 00-R7 relative au barème des bourses de lycée

Cette question déjà mentionnée dans le précédent rapport n'a pas évolué.

Proposition 00-R13 relative aux frais de scolarité des apprentis de l'enseignement supérieur

Cette question est toujours à l'étude.

Enfin le Médiateur de la République adresse au médiateur de l'éducation nationale des réclamations émanant notamment de personnels en activité, domaine hors de sa compétence. Le nombre de ces questions a tendance à diminuer permettant de penser que le rôle du médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques est mieux connu même si un effort est à poursuivre dans tous les domaines à ce sujet. À cet égard, le nombre croissant de saisines ou pré-saisines par mel est un élément significatif.

On constate enfin le développement de relations suivies entre les délégués du Médiateur de la République et les médiateurs académiques. Ces derniers ont été saisis par ceux-ci de quelques réclamations.

La collaboration avec la Défenseure des Enfants

Quelques dossiers ont été adressés au médiateur de l'éducation nationale mais, sauf exception pour les affaires assez peu nombreuses concernant au sens strict le système éducatif, la Défenseure soit traite directement avec les responsables locaux de l'Éducation nationale soit renvoie sur ses délégués qui se mettent progressivement en place et qui d'ailleurs entretiennent des relations avec les médiateurs académiques.

Les relations avec les inspections générales

L'alinéa 3 de l'article 2 du décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale dispose que le médiateur de l'éducation nationale « peut faire appel en tant que de besoin... aux inspections générales ».

Ces dernières, tant l'IGEN que l'IGAENR, sont l'objet de sollicitations régulières en particulier lorsque des investigations ont été faites concernant telle ou telle réclamation ou pour obtenir des éléments d'ordre qualitatif lors d'inspections qui peuvent être mises en cause par des réclamants. Les relations sont bonnes et les réponses interviennent souvent dans des délais raisonnables.

Pour la première fois en 2001, face à une situation délicate qui sortait du champ de compétence du médiateur, ce dernier a saisi le ministre afin qu'une investigation précise soit faite dans un établissement d'enseignement supérieur afin d'aider le responsable à surmonter une grave difficulté d'organisation liée elle-même à un conflit intérieur. L'IGAENR a organisé immédiatement cette inspection et remis rapidement son rapport.

La recherche d'une certaine ouverture vers l'extérieur

Le médiateur de l'éducation nationale a participé personnellement au 2^e congrès des Ombudsmans et médiateurs francophones en Andorre du 14 au 18 octobre 2001.

Ceci a été l'occasion de faire connaître l'institution qui a suscité un grand intérêt et de constater les traits communs à la démarche de la médiation institutionnelle.

Par ailleurs au moment où certaines administrations s'interrogent sur l'opportunité de créer un médiateur du type de celui de l'éducation nationale, des contacts sont noués avec des médiateurs œuvrant plus largement dans le service public (Poste – EDF – Antenne 2...).

Enfin le médiateur de l'éducation nationale était présent lors du Salon de l'éducation – porte de Versailles du 21 au 25 novembre 2001. De nombreux visiteurs sont venus s'informer ou parfois soumettre un cas personnel.

Le témoignage des médiateurs de l'académie de Nantes

Comment peut-on être Persan ? demandait Montesquieu. Comment peut-on être médiateurs de l'Académie de Nantes ? est-on en droit de se demander. Nous allons essayer, à deux, de vous faire part de notre expérience dans cette académie qui regroupe les cinq départements de la Région des Pays de Loire.

Même si dans l'Académie de Nantes, on se veut et/ou on se croit volontiers différent, les problèmes rencontrés par les médiateurs ressemblent étrangement à ceux évoqués par le médiateur de l'éducation nationale dans ses rapports successifs.

Les dossiers dont nous sommes saisis vont du litige ancien, compliqué à souhait, bien entretenu par une correspondance volumineuse à laquelle l'administration a rarement ou chichement répondu, jusqu'à la demande furtive mais pressante pour l'obtention d'un passe-droit. Si les derniers cas entraînent une réponse polie mais ferme des médiateurs, les premiers font souvent l'objet d'une écoute, d'explications qui permettent, sinon de résoudre, au moins de dédramatiser une vieille querelle.

Le plus grand nombre de cas se situe dans une zone intermédiaire et cache souvent un grand désarroi qui finit par générer de l'amertume chez les plaignants.

– Les problèmes de carrière, de reconnaissance des services rendus, de relations hiérarchiques, de concours, de rémunérations, de congés de maladie, de validation de services pour la retraite, sans parler des mutations, sont le lot quotidien des médiateurs dans le domaine qui concerne les personnels (environ 65 % des cas examinés).

– Les problèmes de scolarisation, d’affectation (aussi bien d’enfants handicapés que d’enfants privilégiés souhaitant tel « bon » établissement), d’orientation ou de vie scolaire (sanctions, conflits divers...) proviennent des usagers. Leur nombre croît avec la période des examens et son cortège de réclamations concernant les inscriptions, les délais, les notations, etc. (environ 35 % des cas).

Sans entrer dans le détail de tous ces problèmes soulevés par certains, de manière récurrente, les médiateurs de l’Académie de Nantes ont fait quelques constatations assorties de quelques souhaits :

« Il n’est jamais bon de «laisser pourrir » une situation, même si les services gestionnaires – pas plus que les médiateurs du reste – ne sauraient être confondus avec Police-Secours. »

« La religion de l’égalitarisme dans le traitement des cas est sans doute une réponse confortable, qui donne bonne conscience à l’administration, mais elle a trop souvent un effet pervers sur les plus démunis, les plus fragiles ou les moins introduits. L’égalitarisme ne correspond certainement pas à l’équité nécessaire. »

« Il est important de prendre la peine d’expliquer clairement les décisions – surtout les refus – pour ne pas provoquer des réactions ou des frustrations aussi dommageables qu’injustifiées. »

« Dans le domaine financier et des trop-perçus en particulier, une plus grande vigilance à la source et une approche moins brutale dans la forme de réclamation des sommes dues éviteraient bien des drames. »

« Les décisions des Comités médicaux gagneraient sûrement à être explicitées – reprises éventuellement par le médecin de prévention qui pourrait donner les explications indispensables – pour éviter des prises de décisions administratives parfois inutilement dommageables. »

« Enfin, comme cela a été rappelé dans les précédents rapports, toute demande adressée à l’administration devrait faire l’objet au minimum de l’envoi d’un accusé de réception avec indication des coordonnées de l’agent qui suit le dossier. »

Dans tous les cas, on l’a bien compris, les médiateurs de l’Académie de Nantes ont essayé de favoriser l’accueil, le dialogue, l’écoute et l’explication. Ils n’ont pas forcément toujours réussi, mais ils ont le sentiment d’avoir, à leur place et modestement, contribué à aider l’institution de l’Éducation nationale. Ils tiennent par ailleurs à souligner la qualité des contributions et de l’accueil dont ils ont bénéficié de la part des responsables et des différents services dans le traitement des 184 réclamations qui leur ont été adressées.

Christian Duprat, Médiateur Académique
Guy Faucon, Correspondant

Le suivi des recommandations figurant dans les rapports de 1999 et de 2000

Le premier rapport du médiateur de l'éducation nationale relatif à l'année 1999 suggérait la mise en place d'un « Comité de suivi » associant les principaux décideurs et présidé par le directeur de cabinet du ministre. Ce groupe devait décider des voies et moyens d'une éventuelle mise en œuvre de mesures préconisées, une des conditions du renforcement de la crédibilité du dispositif.

Pour la seconde année consécutive ce Comité s'est réuni et a examiné les recommandations formulées dans le rapport relatif à l'année 2000 mais aussi celles qui étaient en cours de mise en œuvre au titre du premier rapport.

Il faut noter que ces recommandations ou propositions correspondent à l'esprit et à la lettre du décret du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale, texte qui dispose que « le médiateur de l'éducation nationale... formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'Éducation nationale ». Il est clair que la contre partie de cette totale liberté est la possibilité, elle-même entière pour les décideurs de ne pas suivre ces recommandations.

Recommandations figurant dans le rapport de l'année 1999

Un certain nombre d'entre elles restées en suspens ont été examinées au cours de la réunion du Comité de suivi du 12 février 2002 et ont conduit aux décisions suivantes :

MEDIA 99-01 : Relations administration/usagers

Dès réception d'un courrier, envoi immédiat et obligatoire par l'administration d'un accusé de réception avec indications 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 d'une cellule d'accueil des usagers et des personnels en mesure de renseigner, à tout le moins aiguiller, les interlocuteurs, y compris téléphoniquement.

Décision : Un dispositif a été mis en œuvre pour rendre effectives les propositions (cf. circulaire n° 2001-120 du 26/06/2001. BOEN n° 27 du 5/07/2001 – voir annexe n° 4).

MEDIA 99-03 : Rédaction administrative

Établir 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...).

Décision : Le Comité considère que le message est passé et que pour les dernières circulaires publiées (circulaire de la Direction des personnels enseignants sur le mouvement, par exemple), le résultat a été atteint.

MEDIA 99-04 : Mouvement annuel de mutation

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

Décision : Le Comité considère que le résultat est atteint. La note de service relative aux règles et procédures du mouvement des enseignants du second degré pour la rentrée 2002 reconduit les dispositions du précédent mouvement. Cette note signée le 15 octobre 2001 a été diffusée dans des délais qui ont favorisé une information complète des enseignants soit par les voies traditionnelles soit par le réseau informatique soit par les services d'accueil mis en place dans les rectorats. La Direction des personnels enseignants considère qu'en règle générale, les mécanismes du mouvement national à gestion déconcentrée sont correctement appréhendés des candidats à mutation. Pour les personnels non enseignants, l'élaboration et le perfectionnement du logiciel de mouvement *AMI-académique* constituent un facteur d'harmonisation. Un groupe de pilotage et de suivi du logiciel composé de représentants de l'administration centrale et des divisions des personnels des rectorats, se réunit régulièrement.

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.

Décision : Pour les directions de personnels, les candidats sont régulièrement informés des conditions pour concourir (brochures, site internet, *Bulletin officiel*, serveurs minitel,...) et il est exceptionnel qu'un candidat déclaré admis ne puisse être nommé au motif qu'il ne remplit pas les conditions requises. Par ailleurs, le nombre très élevé des candidats ne permet pas toujours de faire toutes les vérifications avant

l'admission. Le Comité prend donc acte de l'impossibilité exprimée par les services d'opérer dans tous les concours, une vérification systématique de la recevabilité des candidatures avant l'admission.

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'État, dans la note annuelle de service qui paraît, chaque année au BO de l'Éducation nationale, 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 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.

Décision : Il reste à la Direction des affaires financières (DAF) à publier la « note d'information sur les pensions » dont elle a annoncé la sortie dans sa note de service du 7 juin 2001 relative aux modalités de constitution et de transmission des dossiers de pension à la DAF, service des pensions, campagne 2001-2002 (BOEN n° 24 du 14/06/2001).

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

Faire bénéficier les lauréats du concours des professeurs des écoles du report d'intégration en 2^{ème} année d'IUFM jusqu'à la fin de leur scolarité à l'ENS. L'extension de cette disposition, dont bénéficient les lauréats du CAPES et de l'agrégation, aux normaliens, lauréats du concours de professeurs des écoles, mérite examen.

Décision : L'extension aux professeurs des écoles du dispositif dont bénéficient les lauréats du CAPES et de l'agrégation en matière de report d'intégration en 2^e année d'IUFM afin de terminer leurs scolarité à l'ENS se fera au cas par cas.

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.

Décision : Dispositif prévu dans la loi de finances pour 2002.

MEDIA 99-09 : Indemnité de changement de résidence

Élargir aux personnels des DOM les indemnités de changement de résidence dont bénéficient les autres personnels y compris des TOM à l'occasion de leur première nomination dans la Fonction publique.

Décision : Affaire en voie de règlement, liée au dispositif de mise en œuvre de la proposition *ReMEDIA00-16*, du rapport 2000.

MEDIA 99-10 : Harmonisation statutaire

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

Décision : Un projet de texte est actuellement soumis au Conseil d'État.

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 BO 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 cette 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.

Décision : les mesures proposées ont été mises en œuvre par les directions compétentes, à l'exception de la déconcentration.

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

Décision : les mesures proposées ont été mises en œuvre, en particulier par la publication d'un « guide pratique » à l'intention des services rectoraux compétents

et des présidents de jurys. La réflexion doit néanmoins être poursuivie sur les explications à donner aux candidats, question qui doit être examinée par le Comité de Suivi des Concours.

MEDIA 99-14 : Rapprochement de conjoints

Améliorer les dispositifs traitant des rapprochements de conjoints.

Décision : Une attention toute particulière a été apportée au traitement des situations de rapprochement de conjoints séparés dans le cadre du mouvement des personnels enseignants du second degré, l'objectif étant de résorber les situations de séparation dans un délai de trois ans. Par ailleurs, les personnels ayant souscrit un PACS ont été intégrés à ce dispositif.

MEDIA 99-16 : Prévention des contentieux

À l'occasion d'un recours contre une décision, il est suggéré que dans l'hypothèse où la direction des affaires juridiques (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.

Décision : Après avoir envisagé une relance formelle, la DAJ a estimé qu'une procédure contraignante n'était pas indispensable.

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.

Décision : La Convention avec la LICRA a été signée le 17/01/2002).

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

Décision : Depuis le rapport précédent, cette question n'a pas évolué.

Le Haut Conseil de l'évaluation de l'École a inscrit ce point à son programme de travail.

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

Décision : La réflexion engagée est à poursuivre.

Recommandations figurant dans le rapport de l'année 2000

ReMEDIA00-01

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... ».

Décision : La Direction de l'administration proposera, au 2^e semestre de l'année 2002, un plan de formation à la rédaction des agents de l'administration centrale appelés à rédiger des réponses aux usagers ou aux agents. Ce plan sera établi en concertation avec toutes les directions et devra s'articuler avec le dispositif interministériel que mettra en place, en février 2002, le Comité pour la simplification du langage administratif (COSLA) installé le 3 juillet 2001 par le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État.

ReMEDIA00-02

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.

Décision : Un groupe de projet placé auprès de la Direction de l'administration, présidé par un Inspecteur général de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche, sera chargé de l'organisation de ce travail de mise en ordre. Il bénéficiera de l'assistance juridique de la Direction des Affaires juridiques et sera composé de représentants de toutes les directions concernées et du Centre national de documentation pédagogique.

ReMEDIA00-03

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.

Décision : Les mesures proposées sont mises en œuvre par la Direction des affaires juridiques.

ReMEDIA00-04

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.

Décision : Les mesures proposées sont mises en œuvre par la Direction des affaires juridiques.

ReMEDIA00-05

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

Décision : Il s'agit ici de décisions qui relèvent du niveau rectoral. Le Comité prend acte des précisions données par la DESCO en ce qui concerne la contribution des services académiques d'information et d'orientation à une information plus claire et lisible des jeunes et des familles au moyen des entretiens en établissement scolaire ou en CIO, des documents d'information réalisés avec ou en collaboration avec l'ONISEP, des fiches de vœux provisoires et définitifs plus accessibles, avec des compléments sur Internet... et sur le fait que les chefs d'établissement et les équipes éducatives sont invités (dans le cadre du décret du 14 juin 1990), à tout mettre en œuvre pour que le dialogue avec les familles, notamment en cas de désaccord, soit mis en place dans les établissements dans les plus brefs délais et dans les meilleures conditions.

ReMEDIA00-06

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

Décision : Les mesures proposées ont été mises en œuvre, en particulier par la circulaire n° 2000-105 du 11 juillet 2000 sur l'organisation des procédures disciplinaires dans les collèges, les lycées et les établissements régionaux d'enseignement adapté.

ReMEDIA00-07

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

Décision : Plusieurs initiatives ont été prises pour favoriser le dialogue entre les différents membres de la communauté éducative (formation des enseignants à la communication, développement de lieux d'écoute et d'accueil des parents dans et hors l'école (circ. Intermin. Du 20 mars 2001)). Le développement des instances de participation à la vie lycéenne (conseil académique à la vie lycéenne, conseil national à la vie lycéenne, conseils des délégués pour la vie lycéenne dans tous les lycées) participe à cette volonté de dialogue. La rédaction d'une charte du dialogue entre l'élève, le parent et le professeur semble actuellement prématurée, même s'il convient de développer cette démarche au moyen de la formation en direction des enseignants.

ReMEDIA00-08

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.

Décision : Des mesures ont été mises en œuvre, notamment en direction des élèves, pour lesquels de nombreuses actions ont été réalisées en 2001 tendant à privilégier la scolarisation en milieu ordinaire, par l'aménagement de l'environnement scolaire (circulaire du 21 février 2001 qui encourage la mise en place de dispositifs collectifs d'intégration), et le développement de moyens destinés à faciliter la scolarité. En direction des enseignants, des mesures ont été prises pour repenser la formation spécialisée. Une réflexion est en cours concernant cette formation spécialisée et, un dispositif expérimental destiné à former des personnes-ressource a été proposé pour aider les enseignants qui accueillent des élèves atteints de déficience visuelle ou auditive.

S'agissant des personnels atteints d'un handicap, une politique de sensibilisation et de recrutement dans le cadre du protocole d'accord du 9/10/2001 sur l'emploi des travailleurs handicapés va être menée (6 % des postes vacants seront mobilisés à cette fin). Un guide (interministériel) pour l'emploi des handicapés et un document sur les modalités de recrutement à l'Éducation nationale, ont été réalisés.

ReMEDIA00-09

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.

Décision : La difficulté d'obtenir des informations statistiques sur ce phénomène est reconnue. Le harcèlement moral dont peuvent être victimes des élèves, relève de la compétence du comité national de lutte contre la violence à l'école. Cependant, la Direction de l'enseignement scolaire envisage la réalisation d'une étude sur la victimisation de certains élèves et les facteurs qui la favorisent. S'agissant des personnels, une réflexion sera conduite par un groupe de travail dirigé par la

Direction des personnels enseignants réunissant outre des représentants des services concernés, le médecin conseiller technique du ministère et le médiateur de l'éducation nationale.

ReMEDIA00-10

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

Décision : Les mesures proposées vont être mises en œuvre. La lettre-type établie en 1995, par la Direction des affaires financières informant les intéressés du montant, du motif et de l'échéance du prélèvement dont ils font l'objet, sera rediffusée aux recteurs. Elle mériterait cependant d'être précisée.

ReMEDIA00-11

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.

Décision : La formule « radié des cadres » sera remplacée par la formule « ...est admis, sur sa demande, à faire valoir ses droits à la retraite à compter du... » Le principe de l'envoi d'une lettre de remerciements accompagnant l'arrêté de mise à la retraite est également admis.

ReMEDIA00-12

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

Décision : L'Inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la recherche fera le point dans chaque rectorat, dans le cadre de ses observations de rentrée, sur les modalités de l'accueil pendant les vacances scolaires et universitaires. La Direction des personnels administratifs, techniques et d'encadrement est invitée à faire la même recherche dans les établissements scolaires.

ReMEDIA00-13

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

Décision : Cette suggestion n'est pas retenue.

ReMEDIA00-14

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 (P.L.P. 2) et aux professeurs des écoles.

Décision : Cette mesure est réalisée pour les professeurs de lycée professionnel. Son extension aux professeurs des écoles devra être réalisée.

ReMEDIA00-15

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.

Décision : Un projet de décret est actuellement en cours d'élaboration, modifiant le statut particulier des professeurs des écoles pour permettre aux personnels considérés de se présenter au second concours interne de recrutement de professeurs des écoles.

ReMEDIA00-16

Élargir 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.

Décision : Un projet de texte en ce sens est actuellement à l'étude au ministère du budget et au ministère chargé de la fonction publique.

ReMEDIA00-17

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.

Décision : Il sera demandé aux rectorats d'éviter d'affecter les PEGC en complément de service et de mieux utiliser leur bivalence.

ReMEDIA00-18

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 (affectation en département d'outre-mer (DOM, TOM ou à l'étranger) à quatre ans au maximum.

Décision : Il s'agit d'un domaine régi par une réglementation interministérielle dont la modification ne peut avoir vocation à ne s'appliquer qu'aux personnels de l'Éducation nationale.

ReMEDIA00-19

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.

Décision : Il n'est pas envisagé de modifier le dispositif actuel dans la mesure où ce sont les mêmes critères de classement définis au plan national qui sont retenus dans l'ensemble des départements pour l'examen des candidatures à l'inscription sur les listes d'aptitude départementales pour l'accès au corps des professeurs des écoles.

ReMEDIA00-20

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.

Décision : La prise en compte de l'expérience professionnelle pour toutes les personnes qui intègrent l'enseignement paraît souhaitable, afin de s'adjoindre de nouvelles compétences et d'élargir le vivier des candidats aux concours. Un projet de décret prévoyant la prise en compte des années d'activités professionnelles dans le classement des nouveaux enseignants est actuellement à l'étude.

ReMEDIA00-21

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

Décision : Une ouverture plus large aux personnels auxiliaires est prévue d'une part, dans le cadre des procédures de recrutement des conseillers principaux d'éducation et, d'autre part, dans le cadre du plan de résorption de l'emploi précaire.

ReMEDIA00-22

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.

Décision : De telles dispositions sont en vigueur (décret n° 94-1017 du 18 novembre 1994, article 5-II) et le décret n° 2000-482 du 2/06/2000 n'y avait dérogé qu'à titre transitoire.

ReMEDIA00-23

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 (D.P.E.) 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.

Décision : L'intérêt des enfants de moins de 20 ans dans les opérations de mouvement des personnels du second degré est pris en compte dans la note de service annuelle puisque la garde conjointe comme la garde alternée sont bonifiées. En ce qui concerne la prise en compte de la situation du parent divorcé qui n'a pas la garde conjointe ou alternée, cette question fera l'objet d'une réflexion au sein de la Direction des personnels enseignants.

ReMEDIA00-24

Titulariser, dans le cadre de la résorption de l'emploi précaire, les quelques 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 effectives.

Décision : Les coordonnateurs contractuels des Centres de formation d'apprentis peuvent se présenter aux concours réservés mis en place dans le cadre du plan de résorption de l'emploi précaire. Une section « coordination pédagogique et ingénierie de formation » a été spécialement créée, à la fois dans les concours réservés d'accès au corps des certifiés et de celui des professeurs de lycée professionnel, pour répondre à la situation particulière de ces agents. Dès lors qu'ils accèdent à l'un de ces corps, ils sont reclassés selon les règles de droit commun du corps d'accueil qu'ils ont choisi.

ReMEDIA00-25

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.

Décision : Il a été demandé aux académies d'éviter de modifier l'établissement de rattachement dévolu aux personnels affectés en zone de remplacement après la rentrée scolaire, sauf intérêt du service.

ReMEDIA00-26

Adapter les dispositions de la note de service concernant le mouvement national à gestion déconcentrée, notamment le rapprochement de conjoint à celles prévues à l'article 60 du statut général des fonctionnaires de manière à bonifier les demandes de ce type avec des fonctionnaires stagiaires (élèves des écoles normales supérieures (ENS), des instituts universitaires de formation des maîtres (IUFM), etc.

Décision : Il n'a pas paru souhaitable de bonifier de manière particulière une demande de rapprochement de conjoint dès lors que le rapprochement est demandé vers un conjoint dont l'affectation est provisoire pour l'année scolaire et qui a l'obligation de participer au mouvement inter académique pour la rentrée suivante.

ReMEDIA00-27

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) et prévoir, pour ceux qui sont réengagés comme contractuels après leur échec au concours, un tutorat renforcé par un conseiller pédagogique en vue de les aider à mieux se préparer aux sessions ultérieures de concours.

Décision : Les règles générales et la jurisprudence relatives au fonctionnement des concours interdisent la prise en compte, dans le cadre d'un concours, d'éléments extérieurs aux épreuves définies pour ce concours, notamment, d'éléments relatifs à l'expérience professionnelle antérieure. Cependant, à la rentrée 2001, la plupart des académies ont mis en place des actions particulières d'accompagnement (temps de formation, tuteur...) en faveur des personnels non titulaires qui ont échoué aux concours réservés et examens professionnels de la session 2001 afin de les mettre en mesure de se présenter utilement aux concours réservés et examens professionnels des sessions suivantes.

ReMEDIA00-28

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

Décision : En matière de recrutement, les dispositions du droit communautaire sont transposées en droit interne tant pour l'enseignement du 1^{er} degré que pour celui du 2nd degré. Au regard de l'accès aux concours, les candidats ressortissants communautaires sont considérés comme les candidats nationaux. Une circulaire a été adressée aux recteurs le 20/11/2001 concernant les modalités de prise en compte de l'ancienneté acquise dans un autre État membre de la Communauté européenne ou État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, pour le classement dans un corps de personnels enseignants du second degré. Il est prévu de transposer les règles applicables aux enseignants français aux situations juridiques dans lesquelles se trouvent les enseignants communautaires.

ReMEDIA00-29

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.

Décision : Un calendrier de gestion prévisionnelle concernant l'ensemble des actes de gestion de l'année à venir (année scolaire/universitaire) est établi dans chacune des directions de personnels, afin de veiller à leur meilleure cohérence et éviter les chevauchements, notamment pour les dates des Commissions Administratives Paritaires. Pour les concours, il revient aux présidents de jurys de faire en sorte de ne pas gêner les candidats qui s'inscrivent à plusieurs concours en évitant de fixer leurs épreuves le même jour. S'agissant des personnels enseignants, les recteurs qui ont pour la 1^{ère} fois l'initiative des dates en matière de concours de professeur des écoles, ont été invités par lettre ministérielle à choisir des dates qui diffèrent sensiblement selon qu'il s'agit d'une académie de province ou d'une académie de la région parisienne. En conséquence de quoi les concours du 1^{er} degré se dérouleront à partir du 7 mai en province et à partir du 22 mai en Île-de-France. Pour ce qui concerne le 2nd degré, les présidents de jurys ont été invités dans le guide diffusé chaque année à leur intention à faire preuve de la plus grande souplesse et à harmoniser en particulier les divers calendriers des épreuves orales.

ReMEDIA00-30

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

Décision : À la suite d'une circulaire de la Fonction Publique signalant les difficultés de fonctionnement du Comité Médical Supérieur (CMS) et rappelant les mesures à mettre en œuvre afin que les fonctionnaires concernés ne restent pas sans rémunération du fait du retard dans le traitement des dossiers, ces informations ont été adressées aux services rectoraux par circulaire conjointe Direction des Personnels Administratifs, Techniques et d'Encadrement (DPATE)/Direction des Personnels Enseignants et une enquête a été lancée pour connaître les dossiers en instance. La liste des agents relevant de la DPATE a été transmise au CMS. Le secrétariat du CMS a fait connaître les dates de passage en commission jusqu'à fin octobre 2001, mais quelques dossiers en instance, dont certains ont été enregistrés en 2000, ne sont pas encore inscrits à un ordre du jour, compte tenu du retard accumulé. Des courriers seront adressés au ministère de l'emploi et de la solidarité pour lui rappeler l'urgence du traitement des dossiers encore en instance.

ReMEDIA00-31

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

Décision : Les académies ont été invitées à préciser de façon exhaustive la nature et le contenu des postes spécifiques offerts au mouvement. Une meilleure information à destination des candidats devra également être effectuée.

ReMEDIA00-32

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.

Décision : Un inspecteur général de l'administration de l'Éducation nationale et de la Recherche a été désigné pour l'examen de cette question en 2002.

L'activité des médiateurs en 2001

Les réclamations reçues en 2001

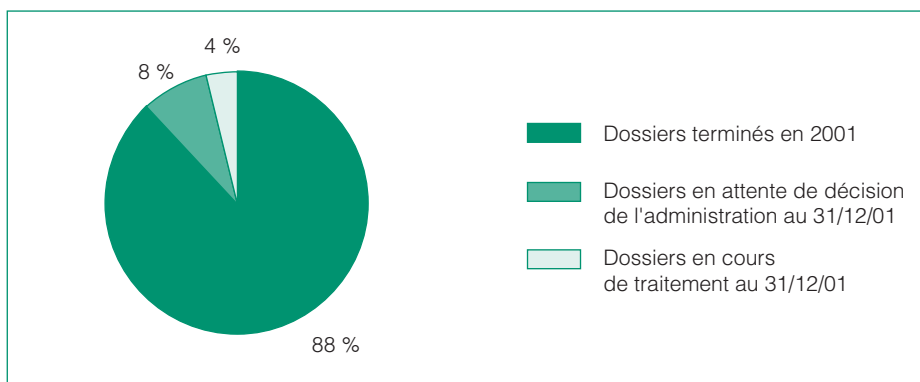
En 2001, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 4936 réclamations.

Le nombre des réclamations reçues est en augmentation de 19 % par rapport à 2000 (4936 dossiers en 2001 ; 4123 en 2000).

Tableau 1
Réclamations reçues en 2001

	Nombre de dossiers	En % des dossiers reçus (4936)
Dossiers reçus en 2001 (NB : hors dossiers réorientés entre médiateurs)	4 936	
dont : traités par médiateurs académiques	4 174	85 %
traités par médiateur national	762	15 %
dont : dossiers terminés en 2001	4 322	88 %
dossiers en attente de décision de l'administration au 31/12/01	412	8 %
dossiers en cours de traitement au 31/12/01	202	4 %

Figure 1
Réclamations reçues en 2001 (4936 dossiers)

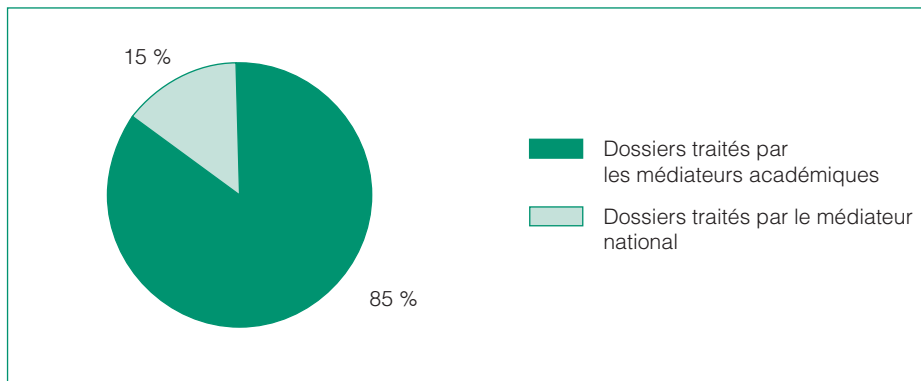


Sur ce total, 4322 dossiers de réclamation (soit 85 %) ont été terminés au cours de l'année. Pour 412 d'entre eux (soit 8 %) la conclusion du dossier était suspendue, au 31/12/01, à une décision de l'administration. Enfin 202 dossiers (soit 4 %) étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31/12/00.

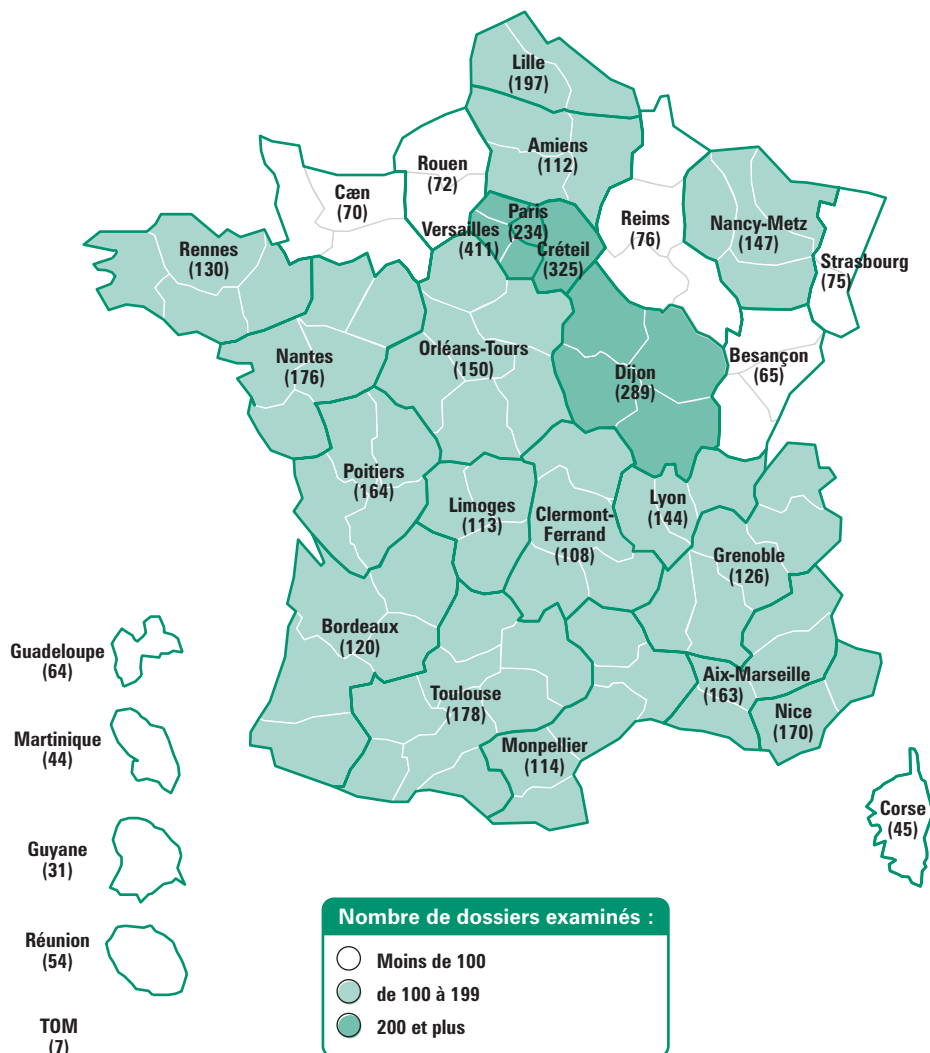
85 % des réclamations reçues par le médiateur en 2001 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 15 % l'ont été par le médiateur national.

Figure 2

Répartition des dossiers examinés



La répartition géographique des 4 174 réclamations reçues par les médiateurs académiques est la suivante :



L'origine des réclamations

Le statut des réclamants (personnel ou usager de l'Éducation nationale)

62 % des réclamations qui ont été conclues en 2001 émanent des personnels de l'Éducation nationale, les usagers représentant 38 % des réclamations.

La part des réclamations présentées par les usagers est en nette augmentation (elle n'était que de 27 % en 1999 et de 31 % en 2000).

Tableau 2
Origine des réclamations

	2001 (nombre)	2001 (%)	2000 (%)
PERSONNELS	2 682	62 %	69 %
dont : IATOS	668	25 %	
Personnels enseignants : Primaire	441	17 %	
Secondaire	1 453	54 %	
Supérieur	120	4 %	
USAGERS	1 640	38 %	31 %
dont : Primaire	255	16 %	
Secondaire	972	59 %	
Supérieur	413	25 %	
Total	4 322	100 %	100 %

La plupart des personnels qui adressent une réclamation au médiateur sont des enseignants du second degré : ils représentent 54 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n° 2). La répartition des réclamations entre les différentes catégories de personnels reste proche de celle des années précédentes (voir les rapports 1999 et 2000).

Figure 3
Origine des réclamations

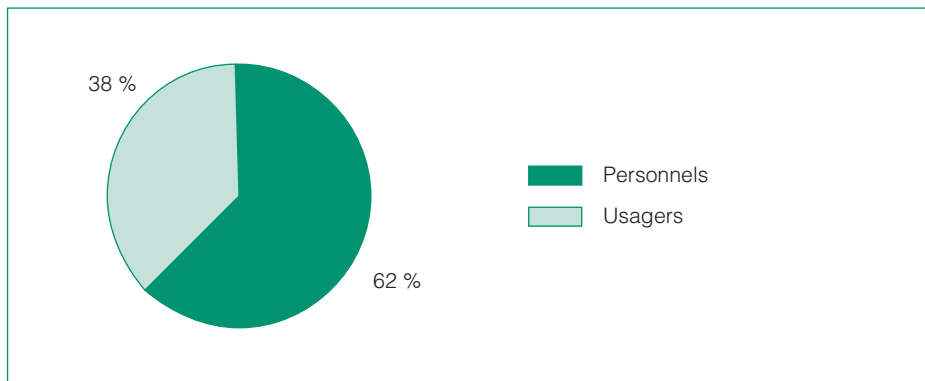
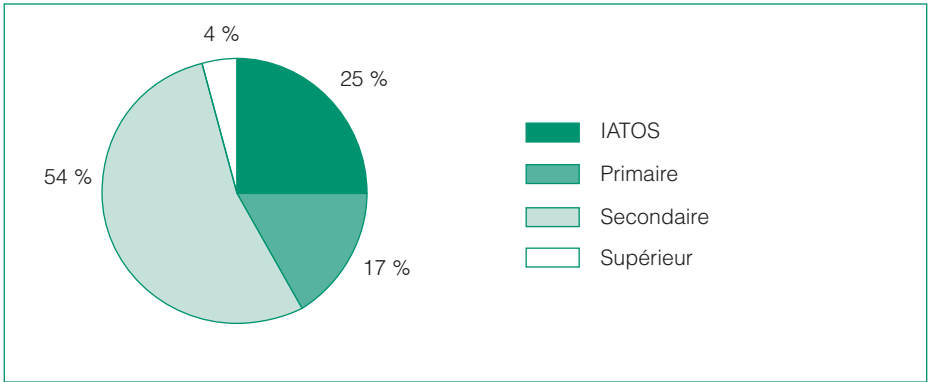
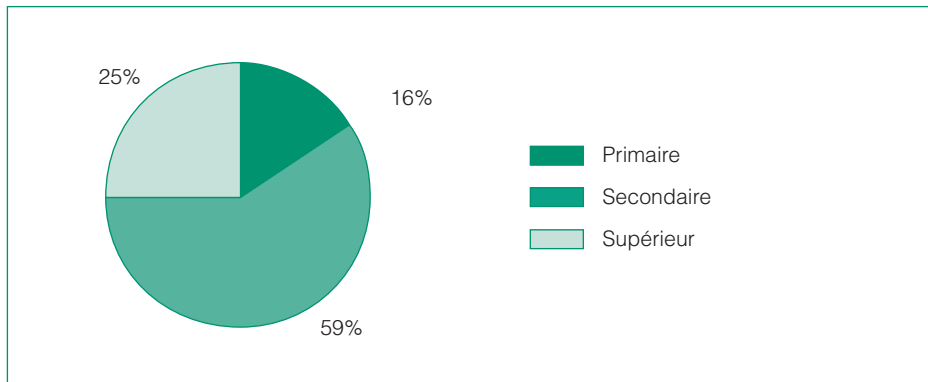


Figure 4
Réclamations présentées par des PERSONNELS



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (59 %) sont des élèves ou des parents d'élèves du second degré (voir tableau n° 2).

Figure 5
Réclamations présentées par des USAGERS



La nature des réclamations

Tableau 3
Nature des réclamations

		Nombre	%
PERSONNELS :	Recrutement	224	8 %
	Carrières et questions statutaires	796	30 %
	Mutations-affectations	582	22 %
	Questions financières	546	21 %
	Pensions-Retraite	171	6 %
	Environnement et relations professionnelles	277	10 %
	Divers	86	3 %
	<i>S/Total</i>	2 682	100 %
USAGERS :	Cursus scolaire et universitaire	667	41 %
	Examens et concours	450	28 %
	Vie scolaire et universitaire	332	20 %
	Questions financières et sociales	105	6 %
	Divers	86	5 %
	<i>S/Total</i>	1 640	100 %
	Total	4 322	

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

La plus grande partie des réclamations présentées par les personnels (30 %) 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, CMO, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...) ;

22 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...) ;

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

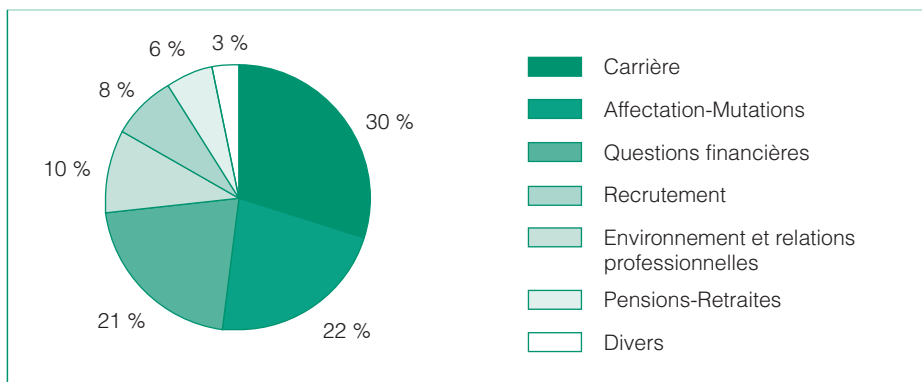
Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 8 % des dossiers.

10 % 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 %).

28 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

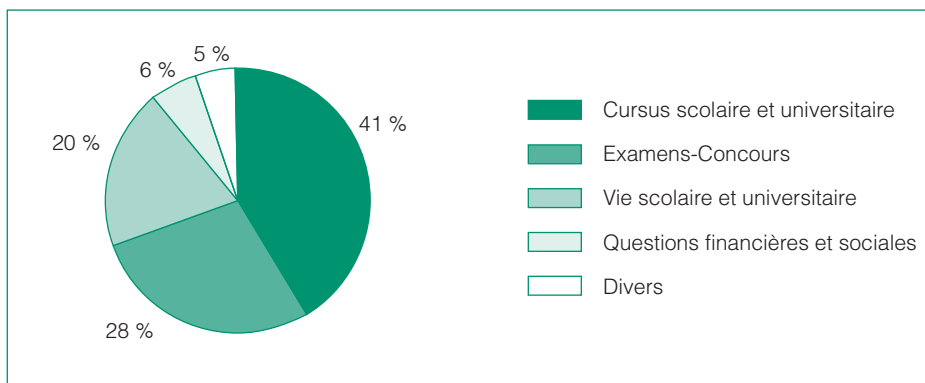
20 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...);

Enfin, 6 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

Ces proportions restent comparables à celles constatées les années précédentes. On note toutefois une augmentation sensible du nombre des réclamations liées aux examens et concours.

Figure 7

Nature des réclamations présentées par les usagers



Les délais d'intervention des médiateurs

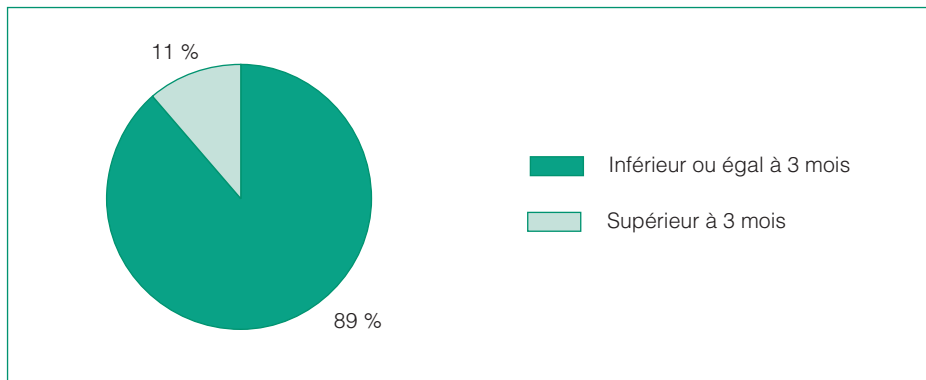
Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2001, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 89 % des cas et supérieur à 3 mois pour 11 % des dossiers (cette statistique ne porte pas sur les dossiers reçus en 2001 qui n'étaient pas réglés définitivement au 31/12/01, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était à cette date suspendu à une réponse de l'administration ; voir tableau n° 1).

Tableau 4
Délais d'intervention du médiateur

Délai de règlement définitif des dossiers : inférieur ou égal à 3 mois :	89 %
supérieur à 3 mois :	11 %

NB : la statistique ne porte que sur les dossiers terminés en 2001 (soit 4322 dossiers)

Figure 8
Délais de règlement définitif des dossiers



Les résultats de l'intervention du médiateur

Tableau 5
Résultat de l'intervention des médiateurs

	Nombre de dossiers
<i>Cas totalement réglés avec succès :</i>	
Erreur de l'administration rectifiée	288
Cas d'iniquité ou d'inadaptation des textes rectifiée	40
<i>S/total</i>	328
<i>Cas non réglés :</i>	
Erreur de l'administration non rectifiée	359
Cas d'iniquité ou d'inadaptation des textes non rectifié	144
<i>S/total</i>	503
Médiation	1 230
Explication de la décision administrative	1 228
Réclamations rejetées	1 033
<i>Total</i>	4 322

Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant concernent 2786 dossiers et 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 328 dossiers (voir tableau n° 5).

Concernant 1230 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation ». Ces dossiers de médiation sont essentiellement de deux types :

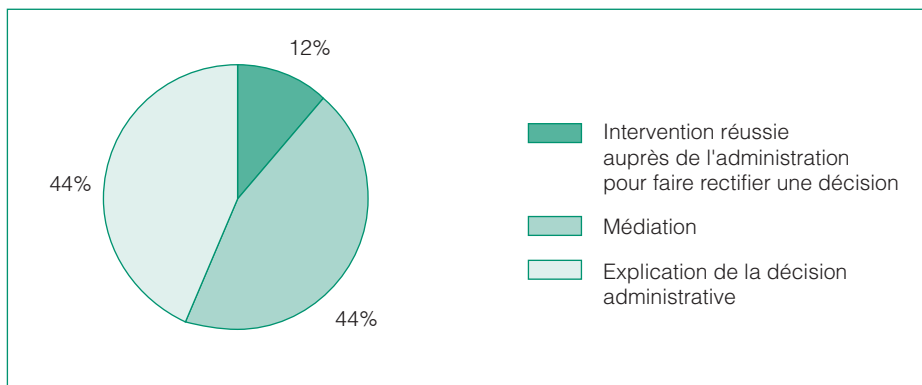
- un certain nombre de personnes ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ces cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes 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 saisies ou à lui donner un avis ou un conseil.

Enfin pour 1228 autres 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 explica-

tions données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

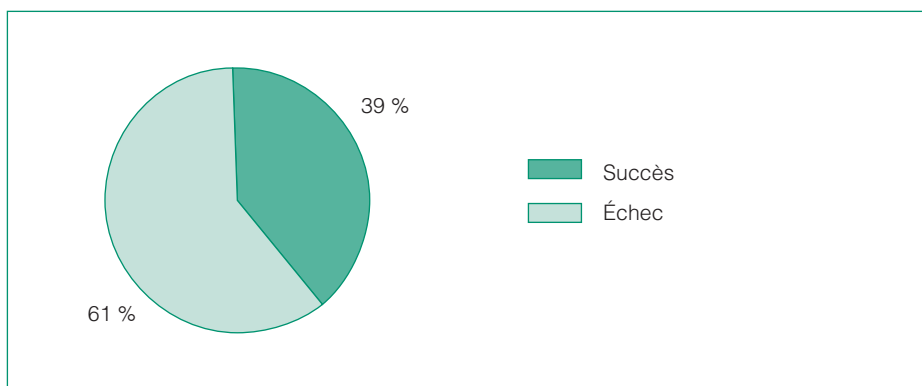
Un certain nombre de réclamations (1033) ont été rejetées par les médiateurs essentiellement parce que les dossiers ne relevaient pas de la compétence du ministère de l'Éducation nationale ou parce que la réclamation a été présentée au médiateur sans que les services aient été saisis au préalable.

Figure 9
Interventions ayant produit un résultat plutôt positif pour le réclamant (soit 2 786 dossiers)



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 39 % des cas. Les médiateurs sont intervenus dans cette perspective dans 831 dossiers (voir tableau n° 5) et ces interventions ont permis une rectification de la décision pour 328 dossiers, l'intervention n'ayant pas abouti dans 503 cas, soit 61 %.

Figure 10
Effet des interventions des médiateurs auprès de l'administration pour faire rectifier une décision (soit 831 dossiers)

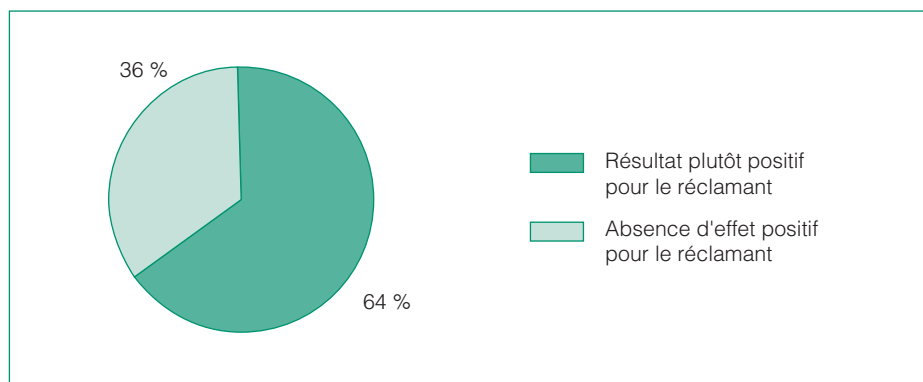


D'une façon générale, parmi les dossiers que les médiateurs ont définitivement réglés au cours de l'année 2001 (soit 4322 dossiers), le résultat de l'intervention des médiateurs s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 64 % des cas (soit 2786 dossiers). Pour 1536 dossiers (soit 26 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Ce résultat est comparable à celui des années précédentes (63 % des dossiers avaient abouti à un résultat plutôt positif pour le réclamant en 1999 ; 68 % en 2000).

Figure 11

Résultat de l'intervention des médiateurs (sur 4 322 dossiers)



Les constatations des médiateurs en 2001 : examen de quelques cas significatifs

L'administration du système éducatif possède incontestablement la capacité de piloter des systèmes complexes, coordonnant de nombreuses et diverses actions sur tout ou partie du territoire national.

Pour remplir sa mission, elle s'efforce de prendre en compte le plus grand nombre de situations susceptibles d'être rencontrées et d'appliquer à chacune le traitement spécifique qui lui convient. Ainsi, la situation particulière de chacun doit pouvoir être traitée équitablement.

Cependant, la réalité est toujours beaucoup plus complexe, il n'est pas toujours possible de faire entrer dans des cadres préétablis, toutes les situations individuelles.

C'est ainsi que le système éducatif est souvent interpellé par ses usagers ou ses personnels, lorsqu'ils se trouvent dans une situa-

tion qui s'écarte de cette gestion de masse, soit parce qu'elle n'a pas été exactement prévue, soit que, bien que prévue, elle ne peut se voir appliquer le régime général pour diverses raisons.

Tous ces cas particuliers expriment une différence par rapport aux situations prévues par l'administration et nécessitent de ce fait, un traitement distinct de celui qui est appliqué à l'ensemble des autres usagers ou personnels. C'est le traitement de cette différence qui fait tout l'enjeu d'une administration qui se veut toujours plus près des besoins des citoyens car, par un paradoxe étrange, la qualité du service apporté à l'utilisateur est mesurée, le plus souvent, à l'aune non de la réussite (incontestable) que constitue la réalisation de la plus grande partie des tâches confiées aux services, mais sur sa capacité à bien gérer cette différence.

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques appellent souvent l'attention de l'administration sur les cas particuliers qui n'ont pas reçu de solution satisfaisante. Ils s'efforcent également de l'aider à les régler, en favorisant ainsi un dialogue serein entre les protagonistes.

Les affaires traitées par les médiateurs académiques et par le médiateur de l'éducation nationale au cours de l'année 2001 s'inscrivent, dans leur très grande majorité, s'agissant des usagers, dans le cadre des difficultés rencontrées dans le traitement de la différence (chapitre premier). Les exemples cités ci-après, concernent essentiellement des élèves. S'agissant des personnels, les problèmes liés au traitement de la différence existent mais ne sont pas les plus fréquents, même si des exemples tirés des réclamations reçues pendant l'année 2001 peuvent être donnés.

Au-delà du traitement de la différence, l'administration a rencontré au cours de l'année 2001 d'autres difficultés. Certaines illustrent la difficulté pour l'administration à réparer ses erreurs (chapitre deuxième). Un autre domaine concerne la difficulté à faire connaître clairement les règles du jeu en vigueur (chapitre troisième).

Traiter la différence

Les élèves

Les difficultés liées au traitement de la différence se sont exprimées en 2001 dans de nombreux domaines qui ont été regroupés dans les cinq rubriques suivantes :

- Les élèves et le handicap
- L'origine scolaire des élèves
- Le traitement de l'élève difficile
- Les vœux d'affectations et d'orientations dérogatoires
- La situation familiale

Les élèves et le handicap : aller à l'école avec les autres

S'il existe un domaine dans lequel le traitement de la différence est le plus directement concerné, c'est bien celui du handicap. Deux situations peuvent être envisagées. La première dans laquelle l'intégration en milieu scolaire normal est demandée avec force par les parents d'enfants handicapés. C'est la majorité des cas traités par les médiateurs dans ce domaine.

Cette intégration est cependant difficile à obtenir. Les parents se heurtent souvent aux directeurs d'école ainsi qu'aux réticences des éducateurs qui se sentent mal préparés ou mal outillés pour assumer cette charge.

L'autre situation concerne le cas d'enfants à l'intelligence précoce. On pourrait croire que la gestion d'une telle situation ne devrait pas poser de problème. Or, les parents considèrent que ces enfants subissent une discrimination dans la mesure où le système a tendance à leur refuser le traitement particulier qui leur permettrait de tirer profit de cet avantage, contraignant souvent ces parents à les retirer de l'école publique et à les scolariser dans un établissement privé. Le meilleur moyen, pour le service public, de prendre en compte cette différence ne consisterait-il pas à faire bénéficier les intéressés d'un projet éducatif individualisé ?

Handicap et scolarité

La difficulté réside dans la volonté des parents d'intégrer leur enfant en milieu scolaire normal plutôt que dans un établissement spécialisé. Le fonctionnement des classes en situation scolaire normale exige, la plupart du temps, pour les handicapés notamment moteur, la présence d'une tierce personne, une auxiliaire de vie scolaire, comme le montre le cas suivant :

Après avoir été soignée pour une maladie très grave, une petite fille intègre à trois ans une école maternelle publique. Au bout de deux mois elle tombe gravement malade et perd la plupart de ses fonctions motrices. Excellamment soignée, elle recouvre progressivement ses fonctions et communique à nouveau. Aucune école publique ne l'ayant intégrée, elle est acceptée par une école maternelle privée deux jours par semaine tout en étant suivie par un centre de guidance. Les parents refusent le placement en établissement spécialisé et font tout ce qu'ils peuvent pour obtenir une intégration en milieu ordinaire. Comme tous les parents d'enfants handicapés ils souffrent beaucoup et un conflit s'installe entre les parents et le centre de guidance puis avec l'institution. Le médiateur académique, sollicité par la famille, intervient pour réactiver le dossier et obtient une prolongation de la préscolarisation mais la famille se heurte à l'impossibilité de trouver une auxiliaire de vie scolaire. Avec l'aide de la caisse d'allocations familiales (CAF), une association d'aide à domicile met à disposition de l'enfant un personnel d'accompagnement scolaire et la fillette, scolarisée à mi-temps dans une autre école maternelle privée, le sera à plein temps à la rentrée de janvier. Cependant les ennuis des parents ne sont pas terminés car la CAF annonce qu'elle arrêtera de verser l'aide pour le personnel d'accompagnement à compter du 1^{er} janvier, remettant ainsi en cause la solution qui avait été trouvée.

La mise à disposition d'un auxiliaire d'intégration apparaît donc souvent comme l'élément primordial qui permet de réaliser l'intégration. Dans de nombreux cas, cet emploi est obtenu de haute lutte par la famille, aidée en cela parfois par le médiateur académique, comme l'illustrent les trois cas suivants :

Le premier cas concerne un enfant autiste dont les parents demandent l'intégration individuelle à l'école de son village. La Commission départementale d'éducation spéciale (CDES) n'accepte que sous réserve de la présence d'un auxiliaire d'intégration. L'inspecteur d'académie (IA) propose une intégration collective en Classe d'intégration scolaire (CLIS) dans une école proche. Les parents refusent. Finalement, un compromis est trouvé pour l'année 2000-2001 : intégration à l'école du village avec une personne « de l'entourage de la famille » (cf. circulaire du 23/01/1983), en fait une dame payée par les parents. Pour l'année scolaire 2001-2002, l'inspecteur d'académie indique aux parents qu'il faudra revenir à l'intégration collective proposée, sauf à trouver une solution avec la municipalité ou une association pour embaucher un emploi-jeune car il n'a pas les moyens d'affecter un aide-éducateur pour chaque cas du département. Or, ni la municipalité ni l'association présidée par le père n'acceptent d'embaucher. Les parents tiennent fermement au principe du financement par l'État de l'intégration individuelle. Malgré ses efforts, le médiateur académique n'arrive pas à rapprocher les points de vue. Cependant le problème se dénoue à la rentrée car, l'inspecteur d'académie obtient quelques aides-éducateurs supplémentaires pour favoriser l'intégration d'élèves handicapés. L'intégration à l'école du village a pu être réalisée.

Dans le deuxième cas, une famille demande l'amélioration de l'intégration de son fils, handicapé moteur, scolarisé dans une école privée sous contrat, cette école étant la seule du secteur qui ait accepté de tenter l'intégration de l'enfant. Un auxiliaire d'intégration, qui peut être un aide-éducateur, est nécessaire pour réaliser cette intégration.

Après contact avec l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN) de la circonscription et la cellule Handiscol, le médiateur académique attire l'attention du recteur qui donne son accord pour l'affectation dans cet établissement d'un emploi d'aide-éducateur encore libre. Or, les emplois d'aide éducateur pour le privé et le public étant distincts il apparaît quelque temps après, que l'académie n'en dispose plus pour le privé. Le rectorat et le médiateur interviennent auprès du ministère qui finalement dégage un emploi.

Cet exemple montre que la solution a pu être trouvée parce que l'IEN, la cellule Handiscol et le rectorat ont agi dans le même sens, le rôle du médiateur ayant été de faire le lien entre chacun.

Le troisième cas concerne un jeune garçon handicapé comportemental, hyperactif, intégré dans une école rurale en classe de CP dans l'académie de Besançon. Cette intégration nécessitant un personnel d'accompagnement, l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN) met à la disposition de l'institutrice un emploi-jeune. À la veille des vacances de Toussaint, l'emploi-jeune devant prendre un congé de maternité, la maman est informée que son enfant ne pourra pas réintégrer l'école à la rentrée. Le médiateur académique sollicité par la famille, cherche en vain une solution avec l'IEN pour trouver un moyen d'accompagnement scolaire. Le transfert d'un aide éducateur du collège voisin est refusé. L'IEN sera contraint d'extraire un personnel de son réseau d'aide pour assurer la rentrée de l'enfant, sans doute au détriment d'autres cas.

Ces exemples montrent que l'institution peine à dégager les moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une politique affichée avec force. Les problèmes rencontrés dans ce domaine peuvent encore se compliquer lorsqu'il s'agit d'intégrer des enfants jumeaux comme le montrent les deux exemples suivants.

Dans une école primaire de l'académie de G. deux sœurs jumelles, grandes prématurées et souffrant de diverses séquelles, suivent ensemble la même scolarité. La première, malentendante et appareillée depuis la moyenne section de maternelle, bénéficie d'un projet d'accueil individualisé. La seconde, plus handicapée que sa sœur, rencontre plus de difficultés mais, étant très suivie médicalement, elle a pu suivre la même scolarité. À la fin de son deuxième cours préparatoire (CP), la deuxième sœur bénéficie d'un contrat d'intégration ; malheureusement, elle est affectée à une classe CE1/CE2, avec un remplaçant pendant deux mois, puis une jeune institutrice mal préparée à cette situation. La Commission de circonscription pour l'enseignement préscolaire et élémentaire (CCPE) réunie en janvier 2001 l'affecte en Classe d'intégration scolaire (CLIS). Les parents font appel, confirment leur engagement (répétiteur à domicile, mise à contribution bénévole d'une institutrice retraitée) et expriment leur souhait que les deux sœurs restent dans la même classe. L'enfant progresse ra-

pidement, mais la commission d'appel, réunie en juin, confirme la décision. Le médiateur académique sollicité par les parents, prend contact avec le directeur d'école qui se dit prêt à la recevoir en CM2, le médecin de la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) et le médecin scolaire. La médiation réussit, l'équipe éducative signe un contrat d'intégration pour l'année 2001-2002 et l'élève est inscrite en CM2.

Ce second exemple concerne également des jumeaux mais la question fondamentale est celle des relations nouées par l'école avec les parents.

À la fin du cours préparatoire, l'école a adressé à la famille une lettre selon laquelle « le conseil d'école... a décidé que, vu leurs difficultés, A... et B... devraient poursuivre au même niveau leur progression dans le cycle ». Le médiateur académique saisi par la famille, constate un détournement de la réglementation sur les cycles laquelle ne permet pas d'imposer un redoublement à la famille. Il alerte l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN), qui le reconnaît mais indique que les maîtres pensent que c'est la meilleure solution, au moins pour l'un des jumeaux qui n'a aucun acquis en lecture et que les parents refusent de séparer. Au cours de la médiation, le médiateur rappelle la règle qui veut que la décision appartienne aux parents. La maman s'engage à faire travailler ses enfants pendant les vacances et le médiateur lui indique qu'elle pourra ainsi mieux se rendre compte de la réalité des difficultés. À l'école, le médiateur recommande d'inscrire les enfants au CE1 tout en permettant aux parents de revenir éventuellement sur leur décision à la rentrée. Cette recommandation est acceptée par l'école.

À la rentrée, les enfants entrent bien en CE1, mais le climat reste tendu. Quelques temps après, la situation s'est considérablement améliorée entre la famille et la nouvelle institutrice des enfants. La maman accorde sa confiance à la maîtresse et accepte maintenant que celui des jumeaux qui rencontre le plus de difficultés reçoive un soutien de la part du réseau d'aide rattaché à l'école. Mais malheureusement l'embellie ne dure pas. Devant la décision de l'école de saisir la CCPE, la méfiance réapparaît.

Parmi les diverses formes d'handicap, il faut signaler en particulier celles qui résultent de l'autisme et de la dyslexie qui sont souvent sources de conflit entre les parents et les enseignants.

En ce qui concerne l'accueil des jeunes autistes individuellement et plus encore en groupe, les difficultés rencontrées par les pédagogues et les éducateurs sont réelles. Elles sont à la mesure de l'impuissance que ressentent les parents désarmés et on n'insistera jamais assez sur la nécessaire formation préalable des éducateurs pour espérer maîtriser parfaitement ce problème. C'est dans de tels cas que l'on constate presque toujours, une détérioration des rapports entre les parents et les maîtres comme le montre l'exemple suivant qui se traduit par un échec.

Après une année difficile dans l'école publique de la commune, la maîtresse dit à la famille qu'elle ne pourra reprendre dans son cours préparatoire cet enfant qui lui pose trop de problèmes. La famille fait appel au médiateur académique

en lui exprimant sa volonté que l'enfant ne sorte pas du circuit scolaire normal. Le médiateur lui conseille de prendre rendez-vous avec l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN) avec lequel il s'entretient et qui envisage de faire examiner l'enfant par un psychologue scolaire. La famille refuse et inscrit l'enfant dans un établissement privé où elle prétend qu'il est mieux pris en charge.

S'agissant de la dyslexie, on observe parfois une détérioration des rapports entre la famille et l'école, comme dans le cas suivant :

En mars 2001, le médiateur académique est contacté par une famille en conflit ouvert avec la maîtresse et la directrice de l'école que fréquente sa fille, élève de CM2. L'enfant est dyslexique et la mère, infirmière qui s'est très bien documentée sur la dyslexie car un fils plus âgé en a déjà souffert dans sa scolarité, appartient à une association de parents d'enfants dyslexiques. Elle prétend se heurter à l'école et ne pas être comprise par l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN).

Le médiateur prend contact avec l'IEN et l'inspecteur chargé des problèmes de dyslexie dans le département. Il lui communique le « plan d'action pour les enfants atteints d'un trouble spécifique du langage » publié en mars 2000 par le ministère. L'IEN accepte de recevoir la famille et lui propose de scolariser l'enfant dans deux écoles distantes d'une dizaine de kilomètres. La famille choisit l'une de ces écoles où l'enfant est actuellement scolarisé et redouble son CM2 selon les vœux de la famille.

Parfois, la solution à apporter à un problème d'intégration est compliquée par des propositions contradictoires émanant d'organismes officiels, comme dans le cas suivant :

Un adolescent de 12 ans présentant un handicap mental a été, depuis l'âge de 3 ans et demi, accueilli et intégré en milieu scolaire ordinaire et, pour la dernière année, dans une classe d'intégration scolaire (CLIS). Cette intégration a été conduite, selon les années, à temps partiel ou complet. L'enfant est soutenu et aidé par un pédopsychiatre, une orthophoniste et une éducatrice. Ses parents se félicitent des progrès spectaculaires réalisés par leur enfant qu'ils portent volontiers au crédit des enseignants et de l'institution éducative. Ils souhaitent donc la poursuite de l'intégration en milieu scolaire ordinaire.

La commission de circonscription pour l'enseignement préscolaire et élémentaire (CCPE), appelée à statuer sur la poursuite de la scolarité, propose une orientation en unité pédagogique d'intégration (UPI) ouverte dans un collège à des adolescents présentant des caractéristiques de même nature. Mais la commission de circonscription du second degré (CCSD) émet un avis différent et demande une orientation en institut médico-éducatif (IME), sans information préalable de la famille et contrairement à ses souhaits. Cette décision s'appuie sur les résultats d'une très courte période d'essai de 4 jours durant laquelle l'enfant a été accueilli dans l'UPI.

Les parents saisissent le médiateur académique qui alerte l'inspecteur de l'Éducation nationale chargé de l'adaptation et de l'intégration scolaire

(IEN-AIS) et intervient auprès du principal dans l'établissement duquel est ouverte l'UPI. Simultanément la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) est saisie d'un recours émanant de la famille. Suite à l'ensemble de ces démarches, auxquelles il convient d'ajouter celles d'associations de soutien à l'intégration scolaire, une décision d'accueil à l'UPI est arrêtée par la CDES.

Ce cas témoigne des difficultés auxquelles se heurtent les familles dans le long parcours de l'intégration scolaire.

Une autre forme de handicap est constituée par les allergies alimentaires, parmi lesquelles il faut distinguer une forme particulièrement grave qui est l'allergie à la graine d'arachide, comme en témoigne l'exemple suivant :

Un jeune élève d'école maternelle est allergique à la graine d'arachide et les parents, en accord avec le directeur de l'école et le médecin scolaire ont établi un projet d'accueil individualisé (PAI) afin de fixer certaines règles et permettre ainsi à leur enfant de suivre une scolarité normale. Or, la représentante de la municipalité a refusé de signer le PAI. Les parents, suivant en cela les recommandations de la circulaire interministérielle n° 2001-118 du 25/06/2001, fournissaient un panier-repas pour le déjeuner de leur fils à la cantine, et cela jusqu'au début du mois d'octobre.

C'est à ce moment là que le conseil municipal décide de ne plus accueillir l'enfant à la cantine, compte tenu des conditions de son fonctionnement et de l'impossibilité d'assurer une surveillance individuelle accrue, comme le recommande le médecin scolaire.

Les parents alertent alors le préfet qui leur répond qu'il ne peut pas contraindre le maire à accueillir leur enfant à la cantine en raison d'une part, de l'âge de l'enfant (2 ans et demi) qui ne fait pas obligation au maire de le scolariser, d'autre part, des responsabilités encourues par le maire et les agents municipaux en cas d'accident.

Suite à l'intervention du médiateur auprès du maire et à celles des associations de parents d'élèves, la situation qui semblait bloquée a finalement été réglée dans un sens favorable.

Le maire a accepté de recevoir la famille avec les associations de parents d'élèves. Il a consenti à revoir sa position à condition que le PAI établi par le médecin scolaire soit plus précis, ce qui fut fait. Le conseil municipal a délibéré à nouveau et a décidé de réintégrer l'élève à la cantine en janvier 2002.

Cet exemple montre combien peut être grande parfois l'appréhension des personnes chargées d'accueillir des jeunes handicapés dans une activité ou dans une cantine, quant aux responsabilités encourues en cas d'accident. Une telle appréhension n'est pas de nature à faciliter les efforts des parents en faveur de l'intégration de leur enfant handicapé.

Cette recherche d'une intégration en milieu scolaire ordinaire se heurte aussi parfois à la réticence de directeurs d'école pour lesquels l'accueil d'un enfant handi-

capé peut être source de complications. À cet égard, il serait sans doute utile de développer encore les formations préparant les maîtres à l'accueil d'enfants atteints de handicaps. Il peut en résulter une détérioration des rapports entre l'institution et les parents, ce qui est très préjudiciable à l'enfant, comme dans l'exemple suivant :

Un jeune enfant âgé de trois ans et demi présente des difficultés d'équilibration dues à une hémiparésie se traduisant notamment par une certaine maladresse à se mouvoir dans un espace restreint et quelques lenteurs de réaction. Les parents saisissent le médiateur académique en raison des fortes réticences de la directrice de l'école maternelle à accepter la scolarisation de l'enfant à la rentrée alors que la commission de circonscription pour l'enseignement préscolaire et élémentaire (CCPE) avait émis un avis favorable. Est notamment exigée la présence d'un auxiliaire d'intégration dont la demande est faite auprès de la mairie.

L'intervention du médiateur académique auprès de l'inspecteur de l'Éducation nationale (IEN) de circonscription, de l'IEN chargé de l'adaptation et de l'intégration scolaire (AIS) a pour effet d'accélérer la procédure, mais la scolarisation reste très partielle à raison de deux demi-journées par semaine. Les parents qui souhaitent un accueil plus significatif, ne parviennent pas à engager un nouveau dialogue et une nouvelle intervention du médiateur reste malheureusement sans effet.

Il arrive aussi que ce soit parfois l'établissement spécialisé qui refuse d'accueillir l'enfant handicapé, comme dans l'exemple ci-après :

Un enfant âgé de cinq ans, grand prématuré, qui souffre de nombreux troubles physiques et mentaux, avait été admis dans un centre de réadaptation. Pendant six mois, la mère constate les progrès notables et croissants de son fils qu'elle attribue au travail de l'équipe de spécialistes qui le suit. À l'issue de cette période, l'institutrice qui s'occupait de son fils est tombée malade et tous les enfants de son petit groupe ont été répartis ailleurs, à l'exception de son fils.

À cette occasion, la mère apprend que le maintien de son fils dans le centre est remis en cause. Elle multiplie les démarches tant auprès de l'établissement lui-même qu'auprès de la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) et de l'inspecteur de l'Éducation nationale chargé de l'adaptation et de l'intégration scolaire (IEN-AIS). Elle saisit également le médiateur académique qui intervient auprès de l'inspecteur d'académie et de la direction départementale de l'action sanitaire et sociale pour trouver une solution. *(Les dernières interventions ayant été faites à la fin de l'année 2001, l'issue de cette affaire n'était pas connue au moment de la rédaction de ce rapport)*

Il arrive aussi que l'institution se mobilise fortement pour assurer l'intégration effective d'un élève handicapé dans la spécialité qu'il a choisie comme en témoigne l'exemple suivant :

Une bachelière sciences et techniques tertiaires (STT) de l'académie N., handicapée motrice, demande son entrée en institut universitaire de technologie (IUT), en département informatique, là où elle peut trouver une place dans un

foyer spécialisé, dans l'académie Y... Elle n'est pas acceptée et, en juillet, le médiateur académique de N.. adresse son dossier à son collègue de l'académie de Y...

Celui-ci, ayant pris contact avec le département d'IUT, est convaincu qu'elle n'a aucune chance d'y entrer et que, de toute manière, son niveau scolaire rendrait difficile son succès. Il pense qu'une entrée en section de technicien supérieur (STS) serait plus indiquée et il propose à la famille de le tenter, tout en indiquant que ce sera difficile car les candidats y sont également nombreux. Il joint le proviseur du lycée qui possède une STS en informatique. Ce lycée a effectivement reçu de nombreuses candidatures, les admissions sont faites, cette jeune fille n'a pas, elle, demandé à entrer dans l'établissement... et le proviseur n'est pour rien dans le refus qui lui a été opposé. Pourtant, il propose de joindre lui-même la famille pour demander à la jeune fille de poser sa candidature, puis d'examiner avec l'équipe pédagogique la possibilité de l'accepter en sur-nombre.

À la rentrée, le proviseur rappelle le médiateur : la jeune fille a été admise et particulièrement bien accueillie.

Intelligence précoce et scolarité

Le cas des enfants à l'intelligence précoce ne semblait pas soulever de problèmes pour les parents et pour l'institution scolaire, jusqu'à une époque récente. Aujourd'hui, l'attention plus grande portée par les parents sur les capacités de leurs enfants et leurs résultats scolaires, ainsi que leur meilleure information sur les problèmes rencontrés par les enfants dits « surdoués », font que ceux-ci sont beaucoup plus vigilants sur les conditions dans lesquelles se déroule le parcours scolaire de leurs enfants et sur tout ce qui pourrait freiner leur développement.

Ainsi, lorsqu'ils ont la conviction que leur enfant possède une intelligence précoce qui lui permet d'acquérir plus rapidement des connaissances, les parents ont tendance à solliciter de l'institution scolaire qu'elle aide leur enfant à profiter de cet avantage en lui permettant, notamment, de brûler les étapes du cursus scolaire habituel.

Par ailleurs, dans certaines circonstances, l'état d'enfant « surdoué » peut attirer sur l'intéressé la colère des autres enfants, jaloux de ses facilités. Il peut être alors victime d'actes de violence qui conduisent ses parents, lorsque l'établissement est incapable d'arrêter ces violences, à demander un changement d'établissement. Les exemples suivants relèvent, pour les deux premiers, de la première situation et pour le troisième de la seconde.

Le premier cas est pris dans l'académie de N.. et concerne un écolier surdoué (QI autour de 160) qui va trop vite pour ses camarades et qui s'ennuie en classe. À l'issue du CP, il effectue l'année suivante successivement sa scolarité en CE1, en CE2 et en CM1. À la fin de l'année, la directrice de l'école promet à la famille qu'il suivra le CM2 l'année suivante, pour entrer en sixième en septembre à l'âge de huit ans

L'inspectrice, après s'être entourée de plusieurs avis (psychologue scolaire, enseignant) s'y oppose, estimant que l'enfant est trop immature pour aller si vite et qu'il est important de ne pas fixer d'échéance et de le suivre tout au long de l'année, avant de lui permettre de passer en sixième. Elle fait part de sa décision aux parents au cours d'un entretien qui se passe mal et à propos duquel les parents disent qu'ils n'ont pas été écoutés, qu'il n'y a pas eu de dialogue mais simplement notification d'une décision arrêtée et vécue par eux comme formelle. Saisi par les parents, le médiateur académique alerte l'inspectrice sur l'acuité du conflit car les parents ne comprennent pas ou refusent de comprendre les fondements éducatifs de la position adoptée. À l'issue de la médiation, début juillet, il est entendu que l'inspectrice recevra à nouveau la famille et qu'un projet individuel de scolarisation sera mis en place avant la rentrée, associant toutes les parties (parents, enseignants, psychologue etc.) à l'instar de ce qui se fait pour l'intégration d'un handicapé, projet placé sous la responsabilité du conseiller pédagogique de la circonscription. Malheureusement, l'inspectrice ne peut recevoir à nouveau la famille avant les vacances, mais ces engagements sont transmis par le médiateur et rendez-vous avec toutes les parties est pris pour le premier septembre.

À la rentrée, au moment où la démarche s'engage, l'enfant ne paraît plus à l'école : les parents l'ont inscrit dans un établissement privé hors contrat, accueillant des enfants surdoués.

Le second exemple montre que le souci d'épanouissement de leur enfant qui motive ses parents est parfois interprété par les enseignants comme une ingérence dans leur pédagogie et une mise en cause de leur pouvoir. S'il y avait eu dialogue avec les responsables de l'école, le conflit aurait pu être réglé rapidement, sans l'intervention du médiateur académique.

Cette affaire concerne une élève d'école maternelle qui semble très avancée pour son âge. À l'issue de sa première année en petite section, son institutrice estime que, malgré son âge (trois ans et demi), elle peut entrer en moyenne section, mais l'institutrice est mutée et la psychologue scolaire que, par ignorance, les parents n'avaient pas consultée, s'oppose à ce passage, soutenue en cela par la directrice de l'école. La petite est donc maintenue en petite section où les parents s'aperçoivent qu'elle s'ennuie. Ils sont reçus par l'inspecteur d'académie qui intervient auprès de la directrice pour que l'enfant, tout en étant maintenue dans sa classe reçoive un enseignement plus adapté à ses capacités et suggère qu'elle soit admise directement en grande section à la rentrée suivante. À la rentrée suivante l'enfant est prévue en moyenne section. Ne pouvant, disent-ils dialoguer avec l'école, les parents consultent le médiateur académique. Apprenant que dans cette école existe une section de moyens-grands, le médiateur conseille son admission dans cette classe de façon à ce que selon ses capacités l'enfant puisse suivre des activités adaptées. Les parents sont momentanément apaisés mais le conflit renaît en fin d'année scolaire avec le refus du conseil d'école d'admettre l'enfant en CP. Cette fois les échanges verbaux avec l'école et le courrier avec l'administration se font sur un mode agressif mettant en

cause les comportements pédagogiques et les choix éducatifs familiaux personnels de la directrice de l'école ainsi que l'Éducation nationale toute entière. Le médiateur reçoit de nouveau les parents qui lui expriment leur désarroi de façon très calme. Ils obtiennent un rendez-vous avec le nouvel inspecteur d'académie et lui expriment leurs arguments avec sérénité. À l'issue de l'entrevue, ils obtiennent satisfaction.

Le troisième exemple porte sur les violences subies par un élève « surdoué » de la part de ses camarades.

C'est un élève de cinquième, incontestablement surdoué mais physiquement fragile et timide de caractère, qui est persécuté par ses camarades qui lui reprochent ses excellents résultats. Il porte la trace d'une brûlure sur la paume de la main et déclare avec réticence que ce sont quatre élèves dont il ne veut pas dire les noms, qui lui ont infligé ce sévice. Le père saisit le médiateur académique qui aussitôt s'entretient avec la principale du collège. Celle-ci ne met pas en doute les déclarations du père et de l'enfant mais dit son embarras et sa difficulté à intervenir pour protéger l'élève dans la mesure où elle ignore les noms des coupables.

Le médiateur interroge l'adolescent et obtient les renseignements nécessaires. Cependant, l'élève reste angoissé et craint les représailles. Il semble aussi au médiateur que les responsables du collège éprouvent quelques difficultés à assurer la sécurité de tous les élèves.

À la demande du père et de son fils, le médiateur propose un accueil dans un autre collège.

L'élève retrouve peu à peu sa sérénité dans son nouvel établissement. Les résultats restent excellents.

Que montrent en définitive ces exemples concernant des élèves atteints de handicaps ? Ils illustrent d'abord le fait que l'institution a du mal à gérer des cas correspondant à des situations différentes de celles considérées comme normales de la grande majorité des élèves. Ils montrent ensuite que les parents ont la conviction que l'intégration scolaire de ces élèves ne suit ni les discours ni les textes.

La scolarité des enfants atteints de handicaps a été prévue par les lois de 1975 et de 1989 qui prévoient l'accueil possible de ces enfants à l'école si leur état le permet.

Cette aptitude est déterminée par l'école. Cette démarche est conforme au concept même d'intégration.

Il n'est pas sûr que l'institution, malgré les précautions prises, n'ait pas tendance parfois à choisir, accepter, refuser...

Il semblerait temps peut-être d'aller au-delà et de considérer que tous les enfants étant soumis à l'obligation scolaire de 6 à 16 ans, ceux d'entre eux atteints de handicaps doivent être systématiquement inscrits dans l'établissement de leur secteur, comme les autres.

Certains dont les difficultés sont avérées pourraient se voir autorisés à être pris en charge dans d'autres structures, à l'intérieur du système éducatif où, exceptionnellement, à l'extérieur.

Ce renversement de principe constituerait une véritable révolution mais il correspond à une grande attente sociale.

L'origine scolaire des élèves et accueil

Le système éducatif peut être conduit à inscrire dans un établissement public ou à des examens conduisant à des diplômes nationaux, des élèves venant de l'enseignement privé. Certaines réticences peuvent exister portant tant sur le niveau scolaire des intéressés que sur leur motivation quant au choix d'un établissement. Les quatre exemples suivants illustrent cet état de fait.

Le premier cas traite d'une suspicion de tricherie pesant sur un élève scolarisé dans un établissement privé hors contrat qui demande son inscription dans un lycée public du secteur à la suite de son échec au baccalauréat.

L'inspection académique l'affecte très loin de son domicile. La famille demande que cette affectation soit revue. Les services s'aperçoivent alors (et seulement alors) que l'élève avait suivi la scolarité dans une classe de seconde dans un établissement public à l'issue de laquelle il n'avait pas été autorisé à passer en première. Il avait, malgré cette décision, obtenu son inscription en première dans un établissement privé hors contrat. Le service considère qu'il y a eu tricherie et abandonne purement et simplement le dossier, ne donnant jamais suite aux courriers de la famille. Il s'est avéré que le changement d'établissement était principalement motivé par des raisons d'éloignement du domicile et de sécurité de l'enfant.

Le médiateur académique, saisi par la famille, est intervenu auprès des services pour leur suggérer de mettre en œuvre la procédure habituelle prévue pour les passages du privé hors contrat au public à savoir, la convocation de l'élève pour le test de niveau réglementaire et, en fonction des résultats, son affectation dans un établissement et dans la classe et section correspondant à son niveau. L'affaire ayant été soumise au médiateur à la rentrée, début septembre, l'élève n'avait toujours pas été affecté à la mi-novembre et ne connaissait pas les résultats des tests que personne ne voulait lui communiquer, mais finalement, une solution a été trouvée à la fin de l'année et l'élève est normalement scolarisé.

Le deuxième exemple concerne l'examen du baccalauréat.

Un élève d'une école privée n'avait pas été admis alors qu'il avait obtenu un nombre de points suffisants, mais un professeur lui avait attribué une note éliminatoire parce que l'élève ne possédait pas de certificat de stage. Malgré la remise immédiate de ce certificat, l'élève n'est pas déclaré admis. Mais, après examen de la demande présentée par le médiateur académique, le service interacadémique des examens et concours (SIEC) déclare le candidat admis.

Le troisième exemple concerne une élève de seconde d'une institution privée qui a ressenti pendant le traitement de son affaire un profond sentiment d'injustice et de sanction imméritée.

L'élève de seconde d'une institution privée aux résultats médiocres dénonce un trafic de drogue à l'intérieur de l'établissement. Sa famille intervient sans doute maladroitement, le conflit s'envenime et l'élève est exclue pour quelques jours. Pendant cette période, les documents permettant de faire appel de la décision d'orientation en Brevet d'Etudes Professionnelles (BEP) sont distribués. L'accès à la commission d'appel lui est refusé et la famille prend un avocat. Le médiateur académique sollicite et met en évidence le caractère irrégulier de la procédure et obtient un réexamen de sa situation. Finalement, l'administration décide alors de l'admettre en première.

Le quatrième exemple concerne un refus d'inscription d'un élève venant du privé en cinquième, dans un collège du secteur.

Au début juillet 2001, une mère d'élève alerte le médiateur académique par téléphone au sujet du refus d'inscription de son fils en classe de cinquième pour la rentrée de septembre dans un collège du secteur. Le médiateur lui conseille d'effectuer un recours de toute urgence auprès de l'inspecteur d'académie.

Le 12 juillet, l'inspecteur d'académie lui répond que les effectifs du collège ne permettent pas « aujourd'hui » l'inscription de l'enfant et demande la production d'un justificatif de domicile ainsi que la photocopie des « trois derniers bulletins scolaires ». Il lui est précisé que la demande de changement d'établissement « sera examinée peu avant la rentrée scolaire ». Le médiateur appelle fin août le service de scolarité de l'Inspection d'académie pour apprendre que le dossier est en cours de traitement par la principale du collège. En définitive, l'élève est inscrit avant qu'il n'ait à intervenir auprès de l'inspecteur d'académie.

Le traitement de l'élève difficile

Chaque enfant a sa personnalité et s'il est hautement souhaitable pour le pédagogue d'avoir dans sa classe des élèves respectueux de son autorité et consacrant toute leur énergie à l'acquisition des connaissances, force est de reconnaître que ce n'est pas toujours le cas. Hormis les situations de violence ou d'indiscipline caractérisées, certains enfants ont une personnalité dont l'abord n'est pas facile pour l'enseignant. Ces enfants réputés difficiles ne doivent pas être rejetés par l'institution et l'action disciplinaire qui s'exerce sur eux doit garder ses deux dimensions : la sanction et l'éducation. Cependant, il arrive que ces enfants soient victimes de sanctions disproportionnées par rapport aux faits qui leur sont reprochés.

Parfois, ce sont des enseignants qui font bloc contre la solution d'apaisement mise en œuvre par le chef d'établissement. Par ailleurs, il faut cependant noter que le service public sait pratiquer une application nuancée de mesures qui permettront à

l'élève difficile de se réinsérer dans la communauté éducative. Les trois exemples suivants illustrent ce propos.

Le premier concerne un jeune lycéen surpris à voler un objet de faible valeur dans un magasin.

Le jeune garçon, interne dans un lycée de l'académie, était autorisé à sortir librement le mercredi après-midi et, ce jour là, il se rend dans un grand magasin et tente de dérober un stylo. Un vigile le surprend et appelle la police et le responsable du magasin. Ce dernier, constatant le prix de l'objet (100F) décide de ne pas porter plainte. Un policier demande alors au jeune garçon de monter dans son véhicule et le raccompagne au lycée. Ils sont reçus par une conseillère principale d'éducation (CPE), qui téléphone à la famille pour l'avertir de l'incident et lui demander de passer au lycée. Le lendemain, les parents sont reçus par le proviseur, en présence de la CPE et expriment leur désarroi ainsi que leur accord pour que le garçon soit sanctionné.

La CPE dit apprécier leur attitude de parents « responsables » et leur précise qu'une action éducative va pouvoir être entreprise avec leur collaboration pour remettre l'adolescent dans le droit chemin. Les parents s'étonnent que leur enfant n'ait pas été convoqué mais repartent un peu rassérénés. Leur surprise est grande, cinq jours après, de recevoir un appel téléphonique du secrétariat du proviseur leur signifiant l'exclusion définitive de leur fils, le dernier jour de classe avant les vacances de Noël.

Les parents saisissent le médiateur académique, lui affirment qu'il n'y a pas eu de réunion du conseil de discipline, que l'adolescent n'a pas été entendu par l'équipe éducative et qu'il n'a, jusque-là, jamais été sanctionné à l'internat ou au lycée. Ils sont totalement désemparés à la fois par la volte-face de l'administration et par la lourdeur de la sanction qui remet totalement en cause l'avenir de leur fils. Ils reçoivent, peu de jours après, confirmation de la sanction par courrier dans lequel est indiqué, comme motif de la sanction, que le garçon a été ramené au lycée par la police.

Le médiateur a alors alerté le proviseur vie scolaire du rectorat, l'inspecteur pédagogique régional (IPR) vie scolaire et le directeur de cabinet de la rectrice. L'accord se fait pour considérer que le conseil de discipline aurait dû être réuni pour prononcer l'exclusion après avoir entendu l'adolescent et que la peine était totalement disproportionnée par rapport aux faits. L'intéressé sera réintégré.

Le second exemple concerne les conséquences d'une altercation entre un élève et un aide éducateur. Dans cette affaire, c'est la principale du collègue qui a demandé l'intervention du médiateur académique.

Au cours d'une altercation, une élève de troisième insulte un aide-éducateur. La principale intervient immédiatement et sanctionne l'élève de deux heures de retenue. L'élève et l'aide éducateur se plaignant d'avoir été mutuellement bousculés font des déclarations à la police et produisent des certificats médi-

caux. Les parents refusent la sanction infligée à leur fille, au prétexte que les insultes étaient une réponse à l'attitude agressive de l'aide-éducateur.

Les enseignants prennent le parti de l'aide-éducateur et les élèves celui de leur camarade. Le médiateur académique tente de prendre rapidement mais avec soin toute la mesure de la situation.

Après examen du contexte général, le médiateur propose que la jeune fille présente des excuses au surveillant et que ce dernier demande à la principale d'accorder le sursis à la sanction infligée à l'élève. La principale répond favorablement à cette demande. Cette proposition est acceptée par toutes les parties directement concernées.

Cependant avertis du résultat de cette médiation, les professeurs s'opposent fermement à cette proposition et exigent l'application de la sanction, écrivent au recteur pour lui demander son appui sans réserve dans ce conflit. Plus grave, lors du conseil de classe, pour signifier leur détermination, ils infligent un blâme à l'élève.

Le médiateur académique plaide la cause de l'élève devant l'inspecteur d'académie et dit sa conviction que le blâme doit être effacé, sous peine d'interdire à cette adolescente sérieuse une admission en lycée dans une formation très demandée. Le blâme est supprimé et l'élève obtient la formation espérée. La famille est enfin apaisée et le calme revient.

Le troisième exemple est celui d'une re-scolarisation réussie grâce à l'attitude de l'institution qui a adapté son action au cas particulier d'un élève difficile.

Ce cas concerne un jeune lycéen au caractère difficile et qui avait été renvoyé en cours d'année d'un lycée privé.

Le père, très soucieux de l'avenir de ses enfants est désespéré. Il saisit le médiateur académique qui invite l'élève à un entretien au cours duquel il lui conseille de travailler avec plus de régularité, d'attention et d'abandonner son comportement désinvolte à l'égard des enseignants. Un lycée public accepte de l'accueillir mais, en fin d'année, nouvel échec, l'élève est exclu pour les mêmes raisons. Un autre lycée public accepte l'élève sous conditions. Le médiateur propose au père et au jeune un « contrat de tutelle » et trouve en la personne du conseiller principal d'éducation (CPE) un partenaire qui, avec lui, accompagnera au plus près l'élève dans son travail et soutiendra son effort.

Au cours de l'année, le médiateur a plusieurs entretiens avec le père et son fils.

En juillet, le jour même des résultats du baccalauréat, le jeune annonce son succès au médiateur.

Les vœux d'affectations et d'orientations dérogatoires

Les règles d'affectation des élèves obéissent à diverses préoccupations légitimes. Elles doivent en principe favoriser la mise en œuvre difficile de la mixité sociale et scolaire.

Toutefois, il peut arriver que des familles souhaitent obtenir des dérogations elles-mêmes légitimes, dans l'intérêt de l'enfant.

– En matière d'affectation, les deux cas suivants paraissent significatifs.

Le premier cas concerne une famille habitant une commune située à la limite de son secteur et qui demande l'affectation de sa fille en sixième dans un collège situé hors du secteur. Elle avance des arguments d'ordre professionnel : les fréquents déplacements des deux parents qui les conduisent à faire garder leurs filles, certaines nuits par leur grands-parents. De plus, la sœur aînée, qui va entrer en seconde, a été acceptée par dérogation. La dérogation est refusée au motif que : « *La prise en compte de l'équilibre des effectifs entre les différents secteurs n'a permis de retenir que les motifs jugés prioritaires par le groupe de travail* ».

Le cas est d'autant plus intéressant que le principal du collège demandé avait déclaré pouvoir accepter l'élève. Le médiateur académique a donc conseillé à la famille de faire appel et a pris aussitôt contact avec l'inspection académique. La réponse de l'inspectrice d'académie a été favorable.

Le deuxième cas concerne une demande d'affectation en seconde dans un lycée autre que celui du secteur de recrutement. Le motif en est l'inversion des langues vivantes 1 (anglais) et 2 (espagnol) par suite d'une réelle motivation pour la langue maternelle que le fils pratique depuis son plus jeune âge. Le principal avait appuyé cette demande dans un courrier à l'inspecteur d'académie, en attestant qu'il ne s'agissait pas d'une stratégie de la famille pour intégrer le lycée de son choix. La famille s'est vue refuser cette affectation dérogatoire.

Le médiateur académique, sollicité par la famille, lui a conseillé d'effectuer un recours gracieux auprès de l'inspecteur d'académie en déclarant qu'elle assumait entièrement toutes les responsabilités des résultats de l'inversion des deux langues.

L'inspecteur d'académie a donné satisfaction à la famille.

– L'exemple suivant concerne une question d'organisation de l'enseignement.

Trois élèves de CM2 d'une école rurale demandent à suivre l'enseignement de l'allemand, pensant que c'est le seul moyen de suivre cet enseignement en sixième. Les parents écrivent à l'inspecteur d'académie au mois d'octobre en proposant une solution qui offre toutes les garanties de sérieux et ne coûte rien à l'administration, souhaitant une réponse rapide pour que, en cas de refus de leur solution ils puissent prendre d'autres dispositions. N'obtenant pas de réponse ils renouvellent leur courrier à la mi-novembre et contactent le médiateur académique qui se rapproche du service immédiatement. La réponse donnée quelques jours plus tard, à aucun moment n'évoque leur proposition, mais invoque seulement « *le risque de manque d'émulation* » entre trois élèves pour justifier son refus.

À la mi-janvier le médiateur académique est reçu par l'inspecteur d'académie et lui soumet le problème. Le service étudie enfin la proposition des parents et oppose, sans discussion, une fin de non recevoir définitive.

Entre temps, les parents, bien que cela leur crée des problèmes d'organisation, inscrivent leur enfant dans une école de ville. Quatre mois ont été perdus pour l'enseignement de l'allemand. Leur proposition paraissait pourtant compatible avec la réglementation.

– En matière d'orientation, on citera l'exemple ci-après :

Un élève de deuxième année de brevet d'études professionnelles (BEP) sanitaire et social désire changer d'orientation et, à ce titre, souhaite effectuer un stage de vente dans une entreprise avant la fin de l'année scolaire. L'établissement refuse de signer une convention de stage car il ne possède pas de section de vente. L'inspecteur chargé de l'information et de l'orientation, contacté par le médiateur académique, fait valoir auprès du chef d'établissement les dispositions de la loi d'orientation sur l'éducation du 10 juillet 1989 qui mentionnent que « l'élève élabore son projet d'orientation scolaire et professionnel avec l'aide de l'établissement et de la communauté éducative qui lui en facilitent la réalisation tant en cours de scolarité qu'à l'issue de celle-ci » et lui suggère d'étudier favorablement la demande de la jeune fille.

L'établissement finalement signe la convention et permet ainsi à la jeune fille d'effectuer son stage. Après avoir obtenu son BEP sanitaire et social, elle entre en apprentissage vente.

De ces exemples, il ressort que l'administration est capable de faire preuve de souplesse quand la situation le justifie.

En revanche, beaucoup de déconvenues, voire d'agressivité, pourraient être écartées si des explications plus précises, plus argumentées, étaient données aux familles en cas de refus.

Ce souci de transparence est indispensable pour éviter aussi des stratégies complexes de la part des parents.

La situation familiale et scolarisation

Il s'agit ici du traitement des problèmes issus de la situation de la famille au regard du suivi par celle-ci de la scolarité de leur (s) enfant (s). Dans ce domaine, la question qui revient le plus souvent a trait à l'information du parent divorcé qui n'a pas la garde, même partagée, de son enfant. L'exemple suivant en est une illustration.

Un père d'élèves de collège, séparé de son épouse qui a la garde des enfants, se plaint de ne pas recevoir toutes les informations auxquelles il a droit sur la scolarité de ses enfants, conformément aux textes en la matière. Il saisit le médiateur académique et joint à sa requête la copie d'un courrier qu'il a envoyé au principal, au début du mois de juillet, en précisant qu'il n'a obtenu en réponse à

ce courrier, que les bulletins scolaires du troisième trimestre. Ayant pris contact avec le principal, le médiateur constate que les rapports entre ce dernier et le père ne sont pas très bons et que les responsabilités de cette situation sont, lui semble-t-il, partagées. Il profite alors du départ à la retraite de ce principal pour adresser l'ensemble de dossier à son successeur, avec qui il avait déjà pris contact. Il en informe le père en lui suggérant de lui demander une entrevue afin de convenir des modalités précises de son information sur la scolarité de ses enfants.

L'exemple suivant illustre également un manque d'écoute et l'attitude de rejet de l'institution vis à vis d'une famille en difficulté.

Une grand mère confrontée à la schizophrénie de sa fille depuis quinze ans, essaie avec l'aide du juge pour enfants de donner à sa petite fille l'encadrement, le suivi et la stabilité qui lui manquent. Très angoissée par l'avenir de cette enfant en échec scolaire, elle essaie de suivre sa scolarité en entretenant des contacts avec le collègue et d'obtenir une collaboration de l'établissement, en particulier pour le suivi des absences. Bien qu'il y ait une décision du juge lui donnant une certaine autorité sur l'enfant, elle n'obtient du collègue que rebuffades et refus de dialogue allant jusqu'à des injonctions à quitter les lieux. Elle demande une intervention de la hiérarchie... qui la renvoie sur le médiateur. Ce dernier tente de renouer le dialogue dans la sérénité.

Les personnels du système éducatif

En ce qui concerne les personnels, le traitement de la différence montre également des insuffisances, même si ce n'est pas le domaine dans lequel les médiateurs reçoivent le plus de réclamations. En effet, les réclamations émanant des membres de l'enseignement traitées par les médiateurs sont plutôt d'ordre financier ou portent sur le déroulement de la carrière. Le nombre relativement plus faible de réclamations portant sur le traitement de la différence ne doit cependant pas occulter l'insuffisance de l'institution qui est mise en évidence à ce titre, ainsi que le sentiment profond d'injustice que ressentent les personnes concernées.

L'institution scolaire face à la maladie ou au handicap

Comme pour les usagers, les principaux domaines où se manifeste l'insuffisante prise en compte de la différence sont la maladie ou le handicap. Plusieurs exemples peuvent être donnés portant sur des situations observées au cours de l'année 2001. Le premier cas concerne une jeune femme sourde embauchée en qualité d'aide de laboratoire contractuelle et dont le contrat n'a pas été renouvelé.

L'intéressée dispose des titres et d'une formation lui permettant d'occuper cet emploi. À l'issue de la première année, après avis de l'inspecteur d'académie, inspecteur pédagogique régional (IA-IPR), président du jury de titularisation,

l'administration lui accorde une prolongation de son contrat d'une année. Au mois de juin, le jury refuse sa titularisation et son contrat n'est pas renouvelé. Reconnue comme travailleur handicapé par la COTOREP, on ne lui propose aucun poste de réemploi y compris dans une autre fonction, au titre des textes régissant l'obligation d'emploi à hauteur de 6 % de handicapés. Par ailleurs, dans sa réclamation, elle indique que les conditions de son accueil et de son intégration ne lui semblent pas avoir été mises en œuvre : en fait, on l'a accueillie dans les mêmes conditions qu'un contractuel valide : pas de tuteur au début de sa prise de fonction, pas de suivi personnalisé prévu par le décret de 1995, pas d'information de l'équipe sur les problèmes posés par la surdité, pas de fiche de préparation écrite etc. Cette réclamation est en cours de traitement par le médiateur académique en liaison avec les services compétents.

Le second cas concerne également le traitement du handicap.

Bien qu'inscrite en n° 1 sur la liste départementale depuis plusieurs années, une travailleuse handicapée reconnue par la COTOREP, reçue au concours des emplois réservés en 1980, n'a toujours pas été intégrée dans les établissements sanitaires et sociaux ni dans les établissements publics comme adjoint ou agent administratif. Elle est actuellement, depuis deux ans, sur un contrat emploi consolidé (CEC) dans un collège où elle donne toute satisfaction. Après les démarches effectuées par le médiateur académique auprès de la division des personnels administratifs, de la Direction des ressources humaines (DRH) et du médecin conseil du recteur, la réunion d'une commission rectorale est prévue, pour permettre d'aboutir à une issue satisfaisante.

L'exemple suivant concerne une question de réadaptation mal réglée ainsi qu'un échec du médiateur.

Une professeure certifiée est en réadaptation depuis trois ans dans un laboratoire du CNRS. Au cours de sa dernière année, elle demande ce qu'il adviendra à la fin de la réadaptation. Aucune réponse ne lui est adressée. Le médiateur académique est saisi du dossier au début du mois d'avril et la réponse qui lui est donnée par le service concerné est la suivante : la situation de ce professeur sera examinée par le comité médical qui se prononcera sur son aptitude à enseigner. Cette réponse paraît logique et l'intéressée est prévenue de la démarche du médiateur. Le médiateur intervient ensuite à plusieurs reprises auprès du service concerné, en avril, en mai et en juin, pour savoir si le comité médical a donné son avis. Début juillet, après une ultime démarche, le service informe le médiateur que le recteur se prononcera sans prendre l'avis du comité médical. Depuis le 1^{er} septembre, cette enseignante est affectée dans un lycée en qualité de titulaire remplaçante, où elle ne s'est d'ailleurs pas présentée.

Les deux exemples suivants traitent des demandes de mutation et de promotion de personnels malades :

Le premier cas concerne la situation d'un jeune professeur certifié de technologie tombé malade en 1997. Suivi par un psychiatre, il peut néanmoins assurer ses fonctions en 1997 et au début de 1998. À la rentrée 1998, son état s'aggrave

et il est placé en congé de longue maladie puis en congé de longue durée. Dès 1999, il demande sa mutation pour raison de santé dans une académie du midi dont il est originaire en bénéficiant de la bonification de 1000 points pour raison de santé, avec un avis très favorable du médecin conseiller technique et donc du recteur. Cette demande est refusée par le ministère. L'intéressé sollicite alors (juin 1999) une mise à disposition du recteur de Nice. Cette demande reste sans réponse et l'intéressé prolonge donc son congé de longue durée. En février 2001, il s'adresse au médiateur académique pour qu'il l'aide à faire entendre sa demande. En liaison étroite avec le médecin conseiller technique, celui-ci parvient à obtenir des services, après plusieurs semaines de tractations, que ce cas soit pris en compte. Ce professeur exerce aujourd'hui ses fonctions dans des conditions normales dans l'académie.

Ce cas est un exemple de gestion plus satisfaisante des ressources humaines et il montre que les avis médicaux des médecins conseillers techniques des recteurs doivent être pris en compte par l'administration centrale.

Le second cas concerne des promotions au choix de personnels en congé de longue maladie.

Deux professeurs en congé de maladie de longue durée (CLM ou CLD) se trouvaient en bonne position pour obtenir une promotion au choix. Ils n'ont pas été promus du fait de la décision du recteur de ne pas promouvoir au choix les personnels en congé de maladie long. Il apparaît en outre que cette règle n'est pas uniformément appliquée dans toutes les commissions administratives paritaires académiques. Le médiateur académique, saisi par les intéressés, s'en est entretenu avec le recteur et attend sa décision.

Les trois derniers cas cités ci-après illustrent une situation bien plus grave dans la mesure où l'agent concerné subit un double préjudice à la fois d'ordre médical du fait de la non reconnaissance de son mauvais état de santé et d'ordre financier car il se trouve pratiquement sans ressources en attendant que sa situation soit définitivement réglée.

Le premier de ces cas concerne un professeur de lycée professionnel (PLP) qui, en 1983, alors qu'il était en fonction dans une précédente académie, avait fait l'objet, le dernier jour de classe, d'une agression de la part d'un élève. Une plainte avait été déposée par le chef d'établissement et l'auteur de cette agression avait été condamné. Un dossier de déclaration d'accident a été établi par l'inspection académique concernée et un taux d'invalidité de 5 % retenu. En revanche, aucun suivi post traumatique n'a été dispensé à ce professeur.

Cinq années plus tard, muté dans une autre académie, ne s'étant jamais remis de cet incident, il ne peut plus faire face à ses obligations et s'enlise dans un syndrome dépressif réactionnel. Ses congés ordinaires épuisés, il sollicite un congé de longue maladie qui ne lui est pas accordé par le comité médical qui, néanmoins, assortit son avis d'une inaptitude définitive au travail. Cela lui vaut d'être mis immédiatement en disponibilité d'office sans traitement avec bénéfice d'indemnités journalières octroyées pendant une durée limitée par la Mu-

tuelle Générale de l'Éducation Nationale (MGEN). L'intéressé a fait appel devant le comité médical supérieur et, dans l'attente de sa décision, reste sans revenu.

Dans le deuxième cas, un professeur de langue souffre de rhumatismes invalidants et après une période infructueuse de deux années de réadaptation, sollicite, après épuisement de ses congés ordinaires, un congé de longue maladie. Ce dernier lui est refusé par le comité médical départemental qui, après avoir pris l'avis du médecin expert lequel a reconnu à l'intéressé un taux d'invalidité de l'ordre de 5 % et préconisé une reprise immédiate de travail, assortit son avis d'une déclaration d'inaptitude totale et définitive à toute fonction. Deux mois plus tard, la commission de réforme émet un avis favorable pour une pension d'invalidité. La procédure est immédiatement mise en œuvre, la radiation prononcée, l'arrêt de traitement réalisé et, quelque temps après, le service des pensions du ministère des finances refuse cette pension pour invalidité au motif qu'une importante contradiction figure dans le dossier médical. En effet, le médecin expert, dans son rapport, ne reconnaissait qu'un taux d'invalidité de l'ordre de 5 % et autorisait la reprise du travail. Deux mois plus tard, sur le fondement de ce même rapport, la commission de réforme reconnaissait à l'intéressé un taux d'invalidité de 30 %. La chaîne administrative en charge de ce dossier, en ne relevant pas cette contradiction, semble avoir fait là aussi peu de cas des intérêts de ce professeur qui désormais, privé de revenu, doit attendre le résultat de l'appel formé devant le comité médical supérieur.

Le troisième cas concerne un agent de service qui, après sept ans d'activité, est déclaré inapte par le comité médical en raison de séquelles invalidantes aux articulations des membres supérieurs. Au cours d'une longue activité professionnelle antérieure dans le secteur privé, une utilisation d'outils vibrants a généré ces difficultés mais l'intéressé n'a jamais demandé la détermination de son handicap auprès de la médecine du travail.

Le handicap étant patent, une pension pour invalidité a été accordée. Toutefois, l'administration concernée, en réglant ce dossier avec promptitude, n'a pas fait grand cas des intérêts de cet agent. D'une part, aucun emploi de reclassement (conformément aux dispositions du décret n° 2000-198 du 6 mars 2000) ne lui a été proposé et d'autre part, le service concerné ne pouvait ignorer, compte tenu de l'âge de cet agent, que celui-ci devrait attendre six ans pour percevoir sa retraite du régime général et par conséquent se contenter jusque-là de 1 800 F (274,41 €) de revenu.

Le prix de la sincérité

L'application stricte de la réglementation par l'administration, renforcée par une attitude honnête de ses agents, peut aboutir à placer ces derniers dans une situation injuste. L'exemple suivant est à cet égard éclairant.

Une professeure certifiée part avec son mari, pour les vacances de la Toussaint à Ottawa, chez son fils médecin au Canada. Quelques jours avant la fin du séjour,

le mari fait une crise cardiaque. Il est hospitalisé en urgence et déclaré intransportable en raison de la gravité de son état. Son épouse souhaite rester à ses côtés.

Elle prévient aussitôt son chef d'établissement qui fait le nécessaire pour la suppléance et sollicite de sa part une demande de congé. À son retour, elle constate que son traitement a été suspendu pendant 16 jours par stricte application des textes, malgré une lettre très élogieuse de son chef d'établissement sur le sérieux et la conscience professionnelle de l'intéressée.

Elle apprend en outre des services que si elle avait fait établir pour son absence un congé de maladie elle aurait perçu son plein traitement.

Améliorer la qualité de l'action administrative

Les autres difficultés rencontrées par les usagers ou les personnels dans leurs rapports avec l'administration sont très diverses et d'inégale importance.

Même si on constate une attention plus grande des services pour éviter de tels errements, on retiendra quelques cas, sans prétendre à l'exhaustivité qui reviennent régulièrement.

L'administration peine parfois à reconnaître ses erreurs et à les rectifier

Il arrive parfois que les services, après avoir eu connaissance de leur erreur, ne prennent pas rapidement les mesures nécessaires pour en limiter les conséquences. Cette situation touche autant les usagers que les personnels.

Les usagers victimes d'erreurs de l'administration

S'agissant des usagers, plusieurs cas peuvent être cités en matière notamment d'orientation, de bourses et d'examens et concours.

Le premier cas concerne l'orientation.

Un médiateur académique signale que lui ont été soumis plusieurs cas d'erreurs faites par l'administration lors de la saisie des vœux d'orientation des élèves (ordre des vœux, erreurs de codage des sections...) pour l'admission en seconde de lycée ou de lycée professionnel. Saisie par le médiateur, l'inspection académique n'a pas toujours accepté de faire les corrections souhaitables et affecté l'élève dans une spécialité voisine en invoquant la contrainte des effectifs à accueillir.

Le second cas concerne une erreur en matière de bourse.

Une étudiante se voit refuser une bourse parce qu'elle ne bénéficie pas de points attribués pour la distance entre sa commune de résidence et la ville universitaire : celle-ci est en effet considérée comme inférieure à 30 km, ce que conteste l'étudiante. À sa réclamation, il est répondu que les distances prises en compte ne varient pas selon le lieu d'habitation dans la commune et qu'elles

sont « extraites du répertoire de l'Institut géographique national (IGN) et des Postes et Télécommunications ». Cette dernière mention suffit à montrer que le répertoire date quelque peu. Effectivement, la commune considérée, qui était composée de deux villages, a été scindée en 1986, ce qui modifie la distance à prendre en compte. D'ailleurs, lorsque l'on fait une recherche par Internet sur le site Michelin, le résultat est de 31 km ; et l'IGN indique au médiateur académique que les indications de ce site sont celles à retenir. Après de longues discussions, l'étudiante obtient gain de cause. Par ailleurs, le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS), qui instruit les demandes de bourses, compte tenu de l'enjeu pour les étudiants, est invité à mettre à jour ses données.

Le troisième cas concerne une erreur de jury d'examen universitaire qui a trouvé une issue favorable.

Une étudiante en licence d'histoire mention documentation se présente aux examens de la session de juin 2000. Elle est partiellement ajournée et s'investit dans la préparation de la session de septembre. En septembre, le jour de son dernier examen, ses professeurs sont surpris de la revoir et se rendant au secrétariat pour avoir son relevé de notes, elle apprend qu'elle avait été reçue à la première session mais qu'elle avait été victime d'une erreur informatique.

Cette erreur qui semble très minime au secrétariat de l'UFR d'histoire s'est révélée néanmoins très coûteuse à l'intéressée dans la mesure où résidant dans la région lyonnaise dès le 1^{er} septembre et y ayant trouvé un travail à temps partiel, sa participation injustifiée à la session de septembre lui avait occasionné des frais de transport importants et elle avait failli perdre son emploi à cause de son absence durant deux semaines. Par ailleurs, elle a subi un stress psychologique important car elle a dû rattraper ses deux premières semaines de cours à l'université de Lyon où elle s'était inscrite en maîtrise

L'intéressée caressant l'espoir d'être admise à l'Institut universitaire de formation de maîtres (IUFM) et, afin de présenter un meilleur dossier à la commission d'admission, elle souhaite qu'y figure son succès à la session de juin affecté de ses notes de septembre.

N'ayant pu obtenir gain de cause auprès du responsable pédagogique de l'UFR d'histoire, l'étudiante saisit le médiateur académique. Celui-ci écrit au président de l'université en soulignant que l'intéressée, excellente étudiante par ailleurs, n'entend pas soulever de revendication sur le préjudice qu'elle a subi du fait de l'erreur de l'administration. Le chef du service scolarité de l'université lui répond que pour réparer le préjudice moral subi par l'étudiante le responsable administratif de l'UFR répond favorablement à sa demande de report des notes obtenues à la session de septembre sur la session de juin.

Les personnels victimes d'erreurs de l'administration

Les quatre exemples suivants concernent des erreurs de l'administration dans les domaines de l'avancement, des mutations et de la mise à la retraite.

Le premier cas concerne une professeure exerçant dans l'enseignement privé. Cette enseignante proche de la retraite, inscrite sur la liste d'aptitude aux fonctions de professeur d'éducation physique et sportive (PEPS), n'est jamais retenue depuis 1998, à la suite d'une erreur de 20 points dans son barème. Cette erreur se pérennise malgré ses observations réitérées. Elle alerte le médiateur académique en octobre 2001. À la suite de son intervention, le service reconnaît que l'enseignante est victime de cette erreur et prend les dispositions nécessaires pour que ses droits soient désormais respectés.

Le second cas traite également de l'avancement des personnels enseignants. L'enseignant en cause appartient au corps de PEGC et avait postulé pour une inscription au tableau d'avancement à la hors classe. L'intéressé n'est pas promu mais s'aperçoit peu de temps après, que le rejet de sa candidature est dû à une erreur de l'administration, qui n'avait pas tenu compte dans l'établissement de son barème, des points liés au diplôme. Il demande alors au recteur de la promouvoir l'année suivante avec effet rétroactif.

Les services reconnaissent qu'il y a eu erreur et que si celle-ci ne s'était pas produite, il aurait pu être promu. Cependant ils lui précisent qu'il ne sera pas possible de faire rétroagir une promotion obtenue au titre de l'année suivante, faute de poste disponible au titre de l'année en cause.

Le troisième cas concerne une erreur de l'administration au cours des opérations de mutation.

À la suite du mouvement inter-académique, une professeure de lycée professionnel (PLP 2) venant de Mayotte a été mutée en Guadeloupe au 1^{er} septembre 2000. Elle bénéficiait d'un congé administratif jusqu'au 11 juillet 2001.

Au mouvement intra-académique, elle a émis les mêmes vœux que son conjoint, professeur certifié, qui a obtenu sa mutation à Basse-Terre. N'ayant pu saisir ses vœux sur Internet, l'intéressée a établi un « dossier papier » qui a été saisi par les services rectoraux de La Guadeloupe. À la saisie, une erreur s'est produite, ce qui l'a empêchée de bénéficier des points pour mutation simultanée et obtenir ainsi le lycée professionnel (LP) de St-Claude (proche de Basse-Terre) qui était son premier vœu. Quand l'erreur a été constatée, la commission administrative paritaire académique (CAPA) s'était déjà réunie et avait proposé alors une affectation comme titulaire sur zone de remplacement (TZR) pour l'année 2000-2001, avec priorité sur le LP de St-Claude pour la rentrée 2001. L'intéressée ayant refusé cette solution, son affectation est restée à la section d'enseignement professionnel (SEP) de Bouillante

L'intéressée ayant saisi le médiateur académique, celui-ci obtient l'accord du recteur pour que l'intéressée, en congé administratif jusqu'à la sortie des classes de l'année 2000-2001, participe au mouvement intra-académique.

Le quatrième cas relève de l'erreur à répétition.

L'intéressé, professeur certifié, placé en position de détachement, demande et obtient, au moment de sa réintégration, une mise en disponibilité pour s'occuper de ses parents dont la santé est précaire. Puis, il sollicite le bénéfice du congé de fin d'activité.

N'étant pas en position d'activité, sa demande est rejetée et, le 13 février 2001, ce professeur dépose une demande de mise à la retraite pour ancienneté d'âge et de services, à la date de son sixième anniversaire, soit le 2 mars 2002.

Il reçoit un arrêté du 2 mai 2001 prononçant sa radiation des cadres à compter du 2 juin 2001. Il s'en étonne et adresse, sans obtenir de réponse, plusieurs lettres en recommandé avec accusé de réception au ministère. Le 25 mai 2001, sans autre formalité, un nouvel arrêté modifiant le précédent, l'admet à la retraite le 3 mai 2002, sans que lui soit notifiée cette nouvelle décision. Enfin, le 27 août 2001, un troisième arrêté modificatif prononce la radiation de l'intéressé à son sixième anniversaire, soit le 2 mars 2002 sans davantage l'en informer.

Dans cette dernière affaire, il aura fallu trois arrêtés successifs pour rendre effective une décision ministérielle.

Des difficultés nées d'une réglementation imprécise voire inexistante

Ces difficultés concernent aussi bien les usagers que les personnels.

En ce qui concerne les usagers

Plusieurs cas caractéristiques ont été recensés dans les domaines des bourses, de la délivrance de diplôme professionnel et des inscriptions dans les établissements privés hors contrat. On y ajoutera, pour information deux cas qui viennent de trouver une solution, en matière d'examen.

Le premier exemple concerne un refus de bourse à un jeune lycéen de nationalité étrangère. Le médiateur académique a été saisi du cas de cet élève, brillant élève de seconde. Confié depuis son plus jeune âge à sa grand-mère maternelle par ordonnance du juge, il a effectué toute sa scolarité en France. La grand-mère ayant la garde légale, perçoit les allocations familiales. De situation modeste, le jeune garçon a bénéficié d'une bourse au collège. À son entrée en seconde, il se voit refuser cette aide non pas parce qu'il est étranger, mais, en application des textes qui régissent l'attribution des bourses, parce qu'il ne séjourne pas en France avec sa famille, constituée stricto sensu du père et de la mère.

Le deuxième cas concerne les conséquences d'un changement de réglementation en matière de délivrance de diplôme professionnel.

Une coiffeuse en exercice, titulaire du certificat d'aptitude professionnel (CAP), prépare le brevet professionnel (BP) dans l'option « coiffure dames ». À la fois par validation des acquis professionnels et par épreuves ponctuelles, elle réussit en 1998 et 1999 un certain nombre d'épreuves et en particulier quatre des cinq épreuves qui composent l'une des deux unités de contrôle, pour laquelle ne lui manque que la réussite au dessin.

Malheureusement, un arrêté du 12 octobre 1998 a remplacé ce BP coiffure à trois options par un nouveau BP coiffure, à deux options, la dernière session de l'ancien BP ayant eu lieu en 1999. Les seules mesures d'équivalence prévues concernent les candidats possédant en entier une des unités de contrôle.

La coiffeuse en question n'a donc plus rien. Et pourtant, les fiches de validation qui lui ont été adressées en décembre 1998 et décembre 1999, alors même que l'arrêté du 12 octobre 1998 était déjà publié, mentionnaient : « les dispenses obtenues sont valables cinq ans ». Elle n'a pas été reçue au nouveau BP, mais elle a obtenu la note 14/20 à l'épreuve d'arts appliqués.

Le médiateur académique qui avait été saisi par l'intéressée, se heurte ainsi au mur de la réglementation et ne peut faire évoluer positivement la situation.

Les deux cas suivants, posent le problème du remboursement total ou partiel de frais d'inscription dans certains établissements privés en cas de renoncement des candidats à la formation prévue.

Le premier cas concerne une jeune fille candidate au concours de kinésithérapeute qui a pris une inscription dans un cours privé hors contrat qui assure une préparation aux concours paramédicaux-sanitaires-sociaux. Cet organisme privé a exigé pour assurer la réservation d'une place un acompte de 3 500 F. La candidate, qui devait recevoir la formation à la rentrée de septembre 2001, avait signé le bulletin d'inscription le 10 avril 2001. Deux semaines plus tard, la candidate se rétracte et demande le remboursement de l'acompte, ce que refuse l'organisme. La famille sollicite une médiation. Le médiateur académique écrit à l'organisme de formation en lui faisant part notamment de son étonnement qu'il puisse encaisser la somme de 3 500 F sans qu'aucun service n'ait été rendu en contrepartie. Il lui précise que pour des sommes très inférieures (100 F) les établissements publics répondent systématiquement à la demande des familles. La société lui répond par l'intermédiaire de son avocat qu'elle n'envisage pas de remboursement.

Le second cas concerne également une jeune fille titulaire d'un bac professionnel de commerce, qui s'est inscrite dans une école privée hors contrat pour une formation en vue d'obtenir le brevet de technicien supérieur (BTS). Après une quinzaine de jours de scolarité, la jeune fille se rend compte qu'elle n'a pas les capacités nécessaires pour suivre avec profit les cours qui sont dispensés par l'organisme de formation et se voit dans l'obligation d'abandonner. Alors qu'une prestation minimale a été fournie par l'établissement, celui-ci demande

à la famille dont les revenus sont modestes et à l'enfant majeur qui est sans emploi, de régler la totalité du prix des études fixé pour l'année 2001-2002, soit 19 600 F.

Le médiateur académique saisi par la famille écrit à l'organisme de formation en lui demandant de limiter sa créance au temps effectif de présence de l'étudiante.

Dans ces deux affaires aucun résultat positif pour l'étudiante n'a pu être obtenu à ce jour et cette situation conduit à s'interroger sur la nécessité d'une réglementation de ces activités d'enseignement qui soit protectrice des intérêts des étudiants et des familles comme cela est déjà prévu dans le code de l'éducation (article L. 444-8) en ce qui concerne le contrat passé avec les organismes privés dispensant un enseignement à distance.

Le cas suivant est un exemple d'une limitation apportée par circulaire aux droits reconnus aux usagers par les lois et règlements et en particulier aux étudiants handicapés en matière de remboursement de frais de transport.

L'affaire concerne une étudiante handicapée scolarisée dans une classe de BTS dans un lycée de l'académie de N., qui doit faire plusieurs déplacements quotidiens adaptés dont le remboursement incombe, en raison du lieu de domicile des parents, au CROUS de Z... Ce dernier refuse de procéder au remboursement de ces frais au motif que le décret n° 77-864 du 22 juillet 1977 fixant les conditions d'application de l'art. 8 de la loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées, a prévu dans son article 1^{er} le remboursement des frais de déplacement des élèves fréquentant un établissement d'enseignement général, dans la limite d'un aller-retour par jour, tandis que les frais de déplacement des étudiants handicapés, conformément aux dispositions de l'art. 5, sont pris en charge par l'État, sans limitation d'un aller-retour. Or, la circulaire d'application n° 83-056 du 31 janvier 1983 relative au remboursement des frais de transport exposés par les étudiants handicapés, au point 3a, méconnaît le statut d'étudiant aux élèves des classes préparatoires aux grandes écoles et aux élèves des classes de BTS et les placent sous l'empire des dispositions plus restrictives de l'article 1^{er} du décret.

Les dispositions de cette circulaire devraient être mises en conformité avec les articles 1 et 5 du décret d'application de la loi d'orientation en faveur des personnes handicapées. L'attention de la direction compétente a été appelée sur cette difficulté.

Les deux cas suivants qui concernent la communication de copies d'examen, sont cités à titre d'information car le problème vient d'être réglé par une note ministérielle récente.

De nombreux parents d'élèves ayant subi l'épreuve anticipée de français du baccalauréat s'adressent au médiateur académique pour les aider à obtenir communication de la copie de leur enfant. L'administration, dans un premier temps, refuse la communication des dites copies avant passage devant le jury du baccalauréat, soit l'année suivant celle du passage de l'épreuve, car elle consi-

dère que les notes obtenues sont provisoires tant que le jury ne s'est pas prononcé.

Des usagers mécontents adressent une réclamation à la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) qui leur donne raison et enjoint à l'administration de permettre la consultation des copies. L'administration obtempère pour les candidats qui s'étaient adressés à la CADA. Or, un tribunal administratif, saisi par un usager donne raison à la première position du ministre et infirme celle de la CADA. Le ministère s'appuie sur ce jugement pour revenir à sa position première qui est le refus de consultation.

Cependant devant le nombre de demandes et le mécontentement des familles, le ministère revient une nouvelle fois sur sa position et décide de permettre cette consultation ; c'est l'objet de la note de service rectificative du 27/12/2001, publiée au Bulletin Officiel de l'Éducation Nationale (BOEN) n° 1 du 3 janvier 2002.

En ce qui concerne les personnels

Les cas les plus signalés se situent dans les domaines de la validation des services auxiliaires, de la promotion et du reclassement des personnels nommés dans l'enseignement supérieur, de l'indemnité de changement de résidence et de l'attribution de l'allocation de rentrée scolaire.

Le premier cas concerne un professeur certifié qui avait omis de signaler des périodes d'instituteur auxiliaire relativement importantes (5ans) lors de sa demande de validation de services.

L'intéressé avait donc fait une nouvelle demande de validation concernant cette période, auprès du service des pensions qui l'avait rejetée. Ce service motivait son refus par l'application « d'une décision de principe » du ministère des finances. Cette « décision de principe » figure dans une réponse faite par le service des pensions du ministère de l'économie et des finances en date du 31 janvier 1996, à une question qui lui avait été posée le ministère de l'intérieur. Or, si l'application de la réglementation en matière de validation de services auxiliaires impose que toute demande doive porter obligatoirement sur la totalité desdits services et prohibe de ce fait les demandes partielles de validation, il ne semble pas qu'elle interdise la modification d'une première décision de validation dont il apparaîtrait ultérieurement, au vu d'une demande complémentaire, qu'elle n'aurait été que partielle.

La rigidité dont fait preuve l'administration dans ce domaine peut donc avoir des conséquences très graves pour les intéressés et elle est souvent perçue comme une injustice dans la mesure où les personnels ne sont pas toujours informés, en temps utile, des possibilités qui s'offrent à eux.

Ces difficultés de validation de périodes « oubliées » lors d'une première validation tendent malheureusement à se multiplier. Pour éviter de profondes injustices, il conviendrait que le ministère des finances assouplisse sa position dans le traitement des demandes de régularisation qu'il reçoit actuellement et que, pour l'avenir,

une information précise et exhaustive soit adressée personnellement au nouveau fonctionnaire.

Le second type de difficultés avait été constaté par le médiateur de l'éducation nationale et certains médiateurs académiques et porte sur les conditions peu favorables dans lesquelles sont prises en compte, pour leur reclassement, les années d'expérience professionnelle antérieures à la titularisation des personnels nommés dans l'enseignement supérieur.

Trois types de questions sont posées :

1°) Le décret n° 85-465 du 26 avril 1985 portant classement du personnel nommé dans l'enseignement supérieur est ainsi générateur de nombreuses contestations par les personnels concernés qui n'en comprennent pas le bien-fondé. L'expérience professionnelle passée et la mobilité étant aujourd'hui des facteurs déterminants de la compétence pédagogique et de la mise à jour en continu des connaissances, cette réglementation apparaît actuellement trop rigide et son évolution semble devoir s'imposer.

2°) Un autre problème concernant également les personnels de l'enseignement supérieur, est tiré des conséquences de la fusion des deux grades de maître de conférences suite à l'intervention du décret n° 2001-429 du 16 mai 2001, fusion qui entraîne la prise en compte d'une partie de leur ancienneté pour les nouveaux entrants dans le grade unique. Or, le mécanisme mis en place aboutit à ce qu'un maître assistant classé au 4^e échelon, qui a été promu à la 1^{ère} classe des maîtres de conférences au 1^{er} janvier 1995, sans ancienneté, aurait été aujourd'hui mieux classé dans son nouveau corps si sa promotion avait eu lieu après la fusion. Il y a donc dans ce cas, une iniquité difficilement acceptée par les intéressés.

3°) Enfin, les modalités de reclassement dans le corps des maîtres de conférences, de personnalités d'origine étrangère appartenant à l'Union Européenne, au moment où ils intègrent ledit corps dans une université française, constituent également une importante cause de saisine du médiateur de l'éducation nationale. Ces enseignants souhaitent que leur soient comptées, dans leur reclassement, les années qu'ils ont accomplies en tant qu'universitaires dans leur pays d'origine, en application du principe d'égalité de traitement des travailleurs communautaires. Ce principe impose en effet aux États membres d'accueillir les ressortissants communautaires dans les mêmes conditions que les nationaux. Or, actuellement, l'État français considère qu'il remplit ses obligations dans ce domaine en soumettant tant les personnes de nationalité française que les autres ressortissants des pays de l'Union aux dispositions du décret n° 85-465 du 26 avril 1985 relatif aux règles de classement des personnes nommées dans les corps d'enseignants chercheurs des établissements d'enseignement supérieur du ministère de l'Éducation nationale.

Ainsi, les années accomplies en tant qu'universitaire peuvent être prises en compte, selon la procédure prévue par ce décret, en tout ou en partie, après avis du Conseil National des Universités (CNU). Toutefois, cette question de la prise en compte des services accomplis dans un autre État membre fait l'objet d'un recours

pré contentieux intenté par les instances communautaires contre les autorités françaises.

Le médiateur de l'éducation nationale est aussi souvent saisi par des ressortissants des autres États membres sur l'application, dans ce domaine et dans d'autres, du principe de l'égalité de traitement.

Le troisième cas montre la difficulté d'adapter une réglementation insuffisamment précise à la situation d'un agent.

Ce cas concerne la principale d'un collège, veuve et mère d'un enfant de 21 ans non à charge, qui conteste le calcul de son indemnité de changement de résidence à la suite de son déménagement dans l'académie où elle vient d'être nommée.

Le texte prévoit une bonification de volume pour le veuf sans enfants et pour le veuf avec enfant à charge. L'intéressée est considérée comme n'appartenant à aucune de ces deux catégories et est indemnisée comme une célibataire. Elle n'obtient pas satisfaction malgré plusieurs courriers et saisit le médiateur académique. La lecture du texte semble erronée car le veuf sans enfant à charge doit recevoir une bonification égale à la moitié de ce qui aurait dû revenir à son conjoint. La situation de blocage ne disparaîtra que deux années pleines après le déménagement...

Le cas suivant concerne le refus d'attribution à un fonctionnaire, père de famille, de l'allocation de rentrée scolaire du fait d'un dépassement du plafond de ressources dû à des retards de paiement d'heures par le rectorat.

L'intéressé, professeur de collège, par ailleurs parent d'élève, se voit refuser par le rectorat l'allocation de rentrée scolaire de septembre 2001 pour ses quatre enfants scolarisés. Il bénéficiait de cette prestation sociale les années précédentes. La famille ne dispose que de son seul salaire et elle n'est pas imposable sur le revenu. Il considère que le dépassement du plafond qui le prive de cette allocation provient de rappels concernant des revenus des années antérieures. Sa famille se voit donc privée d'une somme de plus de 6 000 F (914,69 €).

Cet enseignant a donc saisi le médiateur académique lequel, après examen notamment de l'avis d'imposition et des bulletins de salaire de l'intéressé, est intervenu auprès du recteur, en recommandant que la situation particulière de cet enseignant soit prise en considération et que le bénéfice de l'allocation de rentrée scolaire lui soit accordée pour l'année scolaire 2000-2001.

Malgré un « examen attentif » par les services, la suggestion équitable du médiateur n'a pas été retenue, ce qui est injuste et inacceptable.

La gestion de situations très sensibles : le cas des enseignants poursuivis à tort

Dans ce domaine, les exemples les plus caractéristiques concernent des instituteurs ou directeurs d'école accusés sur dénonciation d'actes de pédophilie sur des élèves et dont l'innocence est établie après enquête ou jugement.

Des situations de ce genre ont été observées dans plusieurs académies et, dans certains cas, l'intervention du médiateur académique a été sollicitée non pas au stade de l'enquête administrative ou judiciaire mais pour faciliter la réintégration des intéressés dans leurs fonctions.

Le problème est très difficile à régler et les médiateurs ne ménagent pas leurs efforts pour aider à briser le véritable mur de réserve qui s'est édifié à l'encontre des intéressés pendant le temps où l'enquête sur les faits reprochés a été diligentée, alors même qu'il convient de rappeler un principe essentiel de notre droit : la présomption d'innocence. En effet, pendant cette période, l'agent concerné a fait l'objet de mesures qui ne sont pas de nature à plaider en sa faveur (mise en examen accompagnée parfois d'une courte durée d'emprisonnement, suspension systématique des fonctions) et l'information sur l'affaire a souvent été abondamment relayée par les médias locaux. Les médiateurs s'efforcent de sensibiliser les différents intervenants afin que, par des mesures d'accompagnement, ils préparent les esprits au retour du fonctionnaire dans son emploi, de manière à éviter de réintégrer l'intéressé dans un climat hostile.

En effet, la rumeur de culpabilité persistant, le retour de l'agent sans aucune préparation peut apparaître pour certains parents comme une provocation de l'institution et altérer davantage l'état de santé physique et moral de l'intéressé.

Ainsi, tout en maintenant la plus grande rigueur pour les auteurs des fautes, il est essentiel que les personnels injustement mis en cause soient soutenus par l'institution.

Le ministre vient d'annoncer à ce sujet l'envoi aux recteurs et aux inspecteurs d'académie d'un texte précisant la marche à suivre au bénéfice des personnels qui ont bénéficié d'une décision de relaxe ou de non lieu.

Pour un meilleur accès à l'information

Il s'agit d'une question générale qui sous-tend l'action des médiateurs et conditionne souvent le comportement des usagers et des personnels.

Un éclairage particulier semble devoir être porté sur les domaines suivants :

Examens et concours : la clarification des règles du jeu paraît nécessaire

La nécessité d'une meilleure information quant au principe de souveraineté des jurys

Les médiateurs ont été saisis d'un nombre de réclamations en forte augmentation présentées par des personnes ayant échoué à un examen ou à un concours.

Certaines de ces réclamations ont fait apparaître que des erreurs matérielles avaient été commises par les jurys ou les centres d'examen, notamment dans la transcription des notes. Les erreurs qui ont été signalées ont ensuite été rectifiées, à la demande du candidat lui-même ou le cas échéant à la suite de l'intervention d'un médiateur.

Mais le plus souvent les réclamations présentées aux médiateurs à la suite d'un échec à un examen, ne font pas état d'irrégularités ou d'erreurs : les réclamants manifestent simplement le souhait que le médiateur procède à un réexamen de leurs copies ou une reconsidération des notes attribuées. Ces candidats fondent le plus souvent leur requête sur le fait que les résultats qu'ils avaient obtenus au cours de leur scolarité ou de leur formation étaient très supérieurs aux notes attribuées dans le cadre de l'examen.

Ces différentes réclamations montrent ainsi que le principe de souveraineté des jurys, que les médiateurs sont conduits à rappeler régulièrement, est manifestement ignoré d'un nombre non négligeable de candidats.

Dans ces conditions, le médiateur de l'éducation nationale suggère qu'une information soit effectuée au bénéfice de tous les candidats à un examen ou à un concours, par exemple par le biais d'une note d'information figurant dans les

dossiers d'inscription, afin que la règle de souveraineté des jurys soit présente à l'esprit de chacun.

Cette note pourrait rappeler les éléments d'information suivants :

L'appréciation de la qualité des prestations fournies par les candidats à un examen ou à un concours relève de la compétence souveraine du jury. C'est pourquoi il n'existe aucune procédure d'appel des décisions des jurys dès lors que ceux-ci ont fonctionné de façon régulière. De même il n'existe pas de procédure permettant d'obtenir une nouvelle correction de copies d'examen.

Ce principe de souveraineté des jurys ne peut être mis en cause quand bien même les notes délivrées apparaîtraient très différentes des résultats obtenus par le candidat au cours de sa scolarité ou de sa formation.

La nécessaire justification des notes attribuées par les jurys d'examens et de concours

La loi ne fait pas obligation aux jurys des examens et des concours de motiver ou d'expliquer les notes qu'ils attribuent. Les décisions des jurys ne sont pas, en effet, concernées par les dispositions de la loi du 17 juillet 1979 qui fait obligation à l'administration de motiver ses décisions. La jurisprudence confirme qu'un jury n'est pas obligé de motiver ses délibérations, ni de faire figurer une appréciation rédigée sur les copies des candidats, même s'il n'est pas interdit à un jury de justifier ses notes s'il le désire.

En instruisant différentes réclamations qui leur ont été soumises, les médiateurs ont constaté que la situation était peu satisfaisante dans ce domaine de la justification des notes. La pratique des jurys en la matière est en effet très variable ce qui entraîne différentes conséquences dommageables :

S'agissant tout d'abord des notes portées sur les copies d'épreuves écrites, copies communiquées aux candidats qui le demandent, la plupart des jurys n'y font pas figurer d'appréciation rédigée. L'absence d'appréciation vise sans doute dans l'esprit des présidents de jury à ne pas donner matière à contestation de la part des candidats ; les responsables des jurys considèrent également, semble-t-il, que les appréciations des correcteurs rendraient délicates la mise en œuvre de la double correction lorsque celle-ci est prévue ; de même ils estiment que ces appréciations pourraient gêner les opérations de révision de notes susceptibles d'être effectuées dans le cadre de la délibération finale d'un jury.

Le médiateur de l'éducation nationale a pu cependant constater que la pratique des jurys était différente selon les cas, certains jurys portant des appréciations écrites, d'autres non.

Dans ces conditions ceux des candidats qui constatent que leur copie ne porte pas d'appréciation écrite peuvent avoir le sentiment que la notation n'a pas été effectuée de façon sérieuse et ce sentiment est notamment partagé par plusieurs des personnes qui saisissent les médiateurs.

De plus, les copies normalisées utilisées pour les épreuves écrites d'un grand nombre d'examens comportent souvent un « cadre réservé à l'appréciation du correcteur », alors même que des consignes sont données aux correcteurs concernés de ne pas les remplir. Cette circonstance est de nature à renforcer la suspicion éprouvée par certains candidats à l'égard des décisions des jurys.

Pour ce qui est des fiches individuelles établies par les membres des jurys pour noter les prestations orales, la pratique est là encore diverse en ce qui concerne leur communication aux candidats à l'issue des épreuves.

En outre la dimension juridique de cette question ne paraît pas clairement établie, bien que la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) considère que ces documents, dès lors qu'ils sont conservés par l'administration, relèvent de la catégorie des documents nominatifs communicables aux intéressés, en application de la loi du 17 juillet 1978.

En ce qui concerne enfin la « motivation » de leurs délibérations finales, la pratique des jurys est là encore très variable. Certains jurys acceptent de recevoir, après la publication des résultats, les candidats qui le demandent ou de leur adresser un courrier personnel portant des appréciations sur leur prestation d'ensemble. D'autres jurys à l'inverse, en particulier dans le cas des concours, considèrent que le rapport général qu'ils publient à l'issue des épreuves les dispense de communiquer à chaque candidat une appréciation personnelle.

L'instruction des différentes réclamations reçues dans ce domaine des examens et concours a amené le médiateur de l'éducation nationale à considérer que les pratiques différentes des jurys et l'absence de règles communes en matière de justification et d'explication des notes délivrées, ont très probablement un effet dommageable.

Le médiateur a conscience des difficultés pratiques soulevées par cette question. Cependant il lui paraît souhaitable que les règles en la matière soient désormais posées de façon claire, qu'elles soient portées à la connaissance de tous les candidats et qu'elles soient appliquées par tous les jurys de façon uniforme.

Pour sa part, le médiateur considère qu'il serait opportun de rendre désormais obligatoire la production par les jurys d'une appréciation écrite individuelle se rapportant aux notes attribuées, qu'il s'agisse des notes des épreuves écrites ou orales, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre examens et concours.

Cette obligation de justification aurait en effet un triple intérêt :

- Elle aurait tout d'abord une utilité pédagogique et permettrait aux candidats de tirer profit des remarques du jury afin de se présenter de nouveau dans de meilleures conditions aux épreuves des examens et concours.
- Elle permettrait également de renforcer la crédibilité du système des examens et concours, dont l'organisation constitue une des activités importantes du service public de l'Éducation nationale.

Enfin et surtout l'obligation de porter une appréciation écrite à l'appui des notes attribuées constituerait pour les jurys une incitation à faire preuve de la plus grande rigueur possible dans l'évaluation des prestations des candidats.

Il y a lieu à cet égard de prendre en compte une double réalité :

Il est bien certain, tout d'abord, que compte tenu du nombre d'épreuves d'examens et de concours organisés chaque année, un certain nombre de décisions prises par les jurys peuvent prêter à discussion. Le médiateur a par exemple examiné différentes réclamations qui semblaient montrer que le jury avait manifestement manqué de temps pour approfondir son jugement.

Toutefois il ne paraît pas souhaitable d'envisager de remettre en cause le principe de souveraineté des jurys. L'intervention d'une instance d'appel ou *a fortiori* d'un juge, susceptibles de réexaminer l'appréciation portée par un jury sur les prestations des candidats, se heurterait en effet à des difficultés pratiques sans doute insurmontables compte tenu du nombre des recours qui seraient susceptibles d'être introduits.

En revanche, le médiateur considère que l'obligation d'expliquer les notes attribuées constituerait un moyen de renforcer la qualité des décisions, sans pour autant entraîner un bouleversement du système.

Ceci est notamment vrai pour un certain nombre d'examens organisés sans que les copies des épreuves écrites aient bénéficié d'une double correction, cas en particulier des épreuves du baccalauréat.

Il est en effet indéniable que l'absence de double correction ne peut qu'affaiblir la fiabilité des décisions rendues par un jury d'examen : les témoignages recueillis auprès des personnes ayant participé à des jurys d'examens dans le cadre desquels un système de double correction est organisé, montrent que l'appréciation initiale de chacun des deux correcteurs peut fortement différer avant que ceux-ci ne se soient concertés pour aboutir à la note finale.

Mais le médiateur n'ignore pas que la mise en œuvre d'une double correction, en particulier dans le cadre du baccalauréat, se heurterait à des difficultés importantes d'organisation et de coût.

Dans ces conditions, le médiateur considère que l'obligation pour le correcteur d'expliquer par écrit les notes d'épreuves écrites ou orales qu'il a attribuées, serait de nature à renforcer la qualité de la notation et à minimiser les inconvénients de l'absence de double correction.

Procédures et fonctionnement des comités médicaux

À la suite de la constatation, au cours de l'année précédente, de certains dysfonctionnements, le médiateur de l'éducation nationale avait proposé que l'inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la recherche

(IGAENR) procède à une enquête sur le fonctionnement des comités médicaux et leur articulation avec les services de personnels (ReMEDIA 00-32)

Cette recommandation a été suivie et un inspecteur général de l'administration a été désigné pour procéder à l'examen de cette question au cours de l'année 2002.

En attendant les résultats de cette enquête et comme le montrent les exemples de dysfonctionnement précédemment cités, il apparaît opportun de développer l'information tant des personnels que des services gestionnaires sur les procédures et le fonctionnement des comités médicaux et les droits des agents dans ce domaine.

En effet, recevoir une information pertinente est une nécessité pour les personnels qui doivent avoir recours aux procédures concernant les comités médicaux, départementaux et supérieur, ainsi que la commission de réforme. En effet, les dossiers relatifs à ce type d'affaires montrent d'une part, que les services doivent faire preuve d'une technicité bien maîtrisée car ces procédures sont assez complexes et que d'autre part, les personnels méconnaissent très souvent le dispositif réglementaire applicable et sont généralement dans une situation d'infériorité psychologique peu propice à des initiatives adaptées.

Dans ces conditions, il paraît essentiel de rappeler aux services ayant en charge ce type de dossier les dispositions du décret n° 2000-610 du 28 juin 2000 qui ont été intégrées dans le décret n° 86-442 du 14 mars 1986. Ce dispositif insiste sur le fait que l'information donnée au fonctionnaire par le secrétariat du comité médical doit leur parvenir en étant systématiquement accompagnée d'une mention de ses droits concernant la communication de son dossier, de la possibilité de faire entendre le médecin de son choix et des voies de recours possibles devant le comité médical supérieur. En outre, les services doivent veiller à ce que la commission de réforme ait délibéré dans des conditions conformes à l'article 19 du décret n° 86-442 du 14 mars 1986. Enfin, conformément à l'article 47 de ce même décret, à l'expiration de la dernière période de congé de longue maladie ou de longue durée, les fonctionnaires qui doivent être admis à la retraite, le paiement du demi-traitement doit être maintenu, le cas échéant, jusqu'à la date de la décision d'admission à la retraite.

Enseignants du privé – Enseignants du public

Les médiateurs sont fréquemment saisis par des enseignants de l'enseignement privé souhaitant intégrer ou réintégrer l'enseignement public et qui ne comprennent pas les motifs qui s'opposent à leur démarche.

Pour éviter des déconvenues, sources de conflits potentiels, il serait utile de rappeler les conditions de passage de l'enseignement privé vers l'enseignement public.

Il convient en effet de distinguer deux cas de figure différents :

- Le premier correspond à la situation des professeurs ayant passé avec succès les concours de recrutement (CAPES – CAPET – Agrégation...) qui ont choisi

d'opter pour l'enseignement privé. Ils peuvent néanmoins demander à venir ou revenir vers l'enseignement public après quelques années.

Ils doivent simultanément demander leur affectation dans l'enseignement public et participer au mouvement national à gestion déconcentrée.

Leur demande est satisfaite en fonction des besoins du service, c'est-à-dire si leur discipline est déficitaire ; dans le cas contraire, ils devront demeurer dans l'enseignement privé. À noter que s'ils intègrent le public, ils sont soumis à une année dite « probatoire » à l'issue de laquelle ils sont titularisés en tant que professeurs de l'enseignement public.

- Le second cas concerné, les professeurs détenteurs du concours d'accès à l'échelle de rémunération (CAER) qui ne sont pas fonctionnaires mais contractuels même si le concours passé leur donne l'équivalent, en terme de rémunération, de la situation de professeurs certifiés ou agrégés...

Ils n'ont pas la possibilité de passer, comme les précédents, du privé vers le public.

La lancinante question des trop perçus

Les problèmes de nature financière figurent parmi les motifs souvent cités dans les réclamations des agents de l'administration.

Le retard de versement du premier traitement reste encore assez fréquent et conduisent les services sociaux à y faire face parfois avec difficulté.

Mais, même si des progrès ont pu être constatés dans certains départements ou académies, la question de la mauvaise information et des modalités de règlement de trop perçus reste d'actualité. Les deux exemples suivants illustrent ces propos :

Le premier concerne la situation de plusieurs professeurs d'enseignement général de collège (PEGC) qui ont été promus dans le corps des certifiés. Certains ont passé le CAPES bien avant les mesures d'intégration en faisant l'effort de poursuivre leurs études en enseignant. Ils ont été reclassés dans leur nouveau corps depuis fort longtemps (l'un d'entre eux depuis 22 ans !). Les services ont omis de leur supprimer l'indemnité spécifique de 150 F (liée à l'ancien statut d'instituteur) malgré les remarques adressées à l'époque par certains d'entre eux : des courriers en témoignent. À l'occasion de la mise en place du module paie, cette erreur est apparue et les professeurs concernés ont reçu une note leur précisant qu'ils devraient rembourser les sommes trop perçues à la suite d'une erreur manifeste de l'administration au moment du reclassement, opération qui ne relève que de la responsabilité de l'administration.

Pour quelques-uns, les plus anciens, les sommes réclamées étaient très importantes : plusieurs milliers de francs pour l'une. Ils se sont adressés au médiateur académique et le problème a pu être réglé.

Le second concerne un professeur dont l'épouse, également professeur dans une autre académie, est décédée en 1998 et qui vient de prendre sa retraite. Il reçoit, sans préavis, un avis de retrait de salaire de plus de 40 000 F, pour les traitements indûment versés après le décès de son épouse par les services financiers du rectorat (prévenu du décès en temps utile) qui ont continué à servir son traitement pendant cinq mois. Il faut noter que l'intéressé n'a pas eu accès au compte de sa femme pendant plusieurs mois (compte au seul nom de l'épouse) et qu'il n'avait aucun moyen de se rendre compte du trop versé.

Ces deux exemples montrent la nécessité de mettre en œuvre la suggestion formulée en 2000 (REMEDIA 00-10)

Faciliter la participation des représentants de parents d'élèves

Sans prétendre exprimer ce que pourrait être un statut des parents d'élèves, question difficile, les deux remarques suivantes concernent d'une part les conditions d'exercice de la fonction de représentant et d'autre part l'information des parents.

Les associations de parents d'élèves sont normalement sollicitées pour désigner des représentants dans diverses commissions du système éducatif.

Cette participation les conduit à solliciter un congé sans rémunération auprès de leur employeur.

S'appuyant sur les dispositions de l'article L 225-8 du Code du travail qui dispose que « si, à l'occasion de cette représentation le salarié subit une diminution de rémunération, il reçoit de l'État une indemnité compensant, en totalité ou partiellement et, le cas échéant, sous forme forfaitaire, la diminution de rémunération ».

Dans un certain nombre de cas, les intéressés rencontrent des difficultés pour obtenir cette indemnité, au demeurant modeste (39,66 F l'heure soit 6,05 €).

Ainsi un représentant d'une fédération désigné comme membre d'une commission d'appel a siégé à deux reprises et obtenu un congé non rémunéré de deux jours par son entreprise.

En revanche, il se heurte à un refus d'indemnisation de la part de l'inspecteur d'académie de son département.

Saisi, le médiateur de l'éducation nationale, après consultation de la direction des affaires juridiques, a fait savoir à l'intéressé qu'il était dans son droit et que l'inspecteur d'académie en liaison avec le rectorat devait l'indemniser en imputant la dépense sur le chapitre 31.96 – art. 41 – § 94.

Il serait souhaitable de mieux faire connaître l'existence de ces dispositions.

La mise à disposition d'une information à destination des parents dans un domaine qui les concerne directement est essentielle.

Les enseignants de collèges ont reçu individuellement l'ouvrage « intitulé » qu'apprend-on au collège », rédigé par le Conseil National des Programmes. Cette initiative mérite d'être soulignée car elle est de nature à permettre en langage clair de » mieux comprendre ce que nos enfants apprennent « , pour reprendre le sous titre. Il reste que tous les parents d'élèves scolarisés en collège ou a fortiori sur le point d'y être accueillis pourraient tous être destinataires de ce livre.

Il faut saluer aussi l'effort significatif fait par la diffusion de documents édités par Handiscol destinés à expliciter les enjeux et les modalités de la scolarisation d'élèves atteints de déficiences. Il conviendrait toutefois de s'interroger sur les modalités de transmission de telles informations en direction de publics fragiles moins habitués à l'écrit.

Troisième partie

Recommandations

Recommandations d'ordre général

ReMEDIA 01-01

Donner une suite concrète aux décisions du Comité de Suivi concernant les recommandations des rapports de 1999 et 2000

ReMEDIA 01-02

Rendre effective le « désherbage » du Recueil des Lois et Règlements (RLR) et l'accompagner d'un dispositif anti production de textes...

ReMEDIA 01-03

Expliciter très clairement le droit pour les familles à scolariser un enfant atteint de handicap en milieu ordinaire, en renversant la perspective actuelle posée par la loi de 1975

ReMEDIA 01-04

Élaborer en s'inspirant, le cas échéant, des modèles existant tant en France qu'à l'étranger une « charte » générale des rapports de l'utilisateur avec l'administration de l'Éducation nationale

Inciter chaque service à mettre en œuvre une démarche de qualité qui pourrait aboutir à des engagements pris par les différents acteurs vis à vis des usagers en particulier

ReMEDIA 01-05

Informers individuellement les familles de l'existence du réseau des médiateurs et des modalités de leur intervention

Cette information pourrait être donnée à chaque électeur lors de l'envoi des documents pour le vote aux élections aux conseils d'école et d'établissement.

ReMEDIA 01-06

Lancer une étude qualitative sur les diverses procédures de règlement des conflits et réclamations de toutes natures existant dans le domaine scolaire et tenter d'en apprécier l'impact

ReMEDIA 01-07

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

ReMEDIA 01-08

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

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

Recommandations d'ordre spécifique

ReMEDIA 01-09

Clarifier et améliorer le dispositif existant de passage des enseignants en fonction dans les établissements d'enseignement privé sous contrat vers l'enseignement public

Mieux informer les personnels concernés des conditions à remplir.

ReMEDIA 01-10

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

ReMEDIA 01-11

Inviter le centre national d'enseignement à distance (CNED) à élaborer une charte à l'intention de l'ensemble de ses usagers dans laquelle les obligations à la fois des élèves, de l'administration de l'établissement et des professeurs, seraient clairement définies

ReMEDIA 01-12

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

ReMEDIA 01-13

Revoir les règles relatives à la validation des services auxiliaires de sorte que, même tardivement, un fonctionnaire puisse faire prendre en compte des services de non titulaire qu'il aurait omis de signaler lors de l'émission d'une première décision de recevabilité

ReMEDIA 01-14

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

ReMADIA 01-15

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

ReMEDIA 01-16

Permettre aux élèves handicapés des classes préparatoires aux grandes écoles et de brevet de technicien supérieur (BTS) d'obtenir un remboursement de leur frais de transport conformément à leur statut d'étudiant, en modifiant la circulaire n° 83-056 du 31 janvier 1983

Conclusion

À l'issue de l'examen des cas qui précèdent et qui sont autant de témoignages de la vie quotidienne, on peut regretter que des solutions n'aient pas été spontanément trouvées, sans avoir eu recours à un médiateur, où être tenté d'aller devant une juridiction

Il est sans doute des cas où le conflit est inévitable, dans la mesure où l'approche générale est difficilement réductible à un point de vue individuel

Il reste que tout doit être fait pour éviter de telles extrémités qui sont le signe d'un échec. Bien plus, la judiciarisation traduit dans de nombreux cas un appel à l'aide face à une certaine incompréhension. Les contentieux introduits en matière de responsabilité montrent dans de nombreux cas que le requérant s'adresse à la justice moins pour mettre en cause personnellement les agents publics que pour avoir des éclaircissements. De plus en plus, les usagers et les personnels veulent tout à fait légitimement comprendre ce qui leur arrive. Il peut, en effet, paraître étonnant de demander à un juge de donner l'explication au lieu et place du décideur.

Dans un tel contexte, ceci devrait conduire à s'interroger sur les moyens de réduire une des plus grandes inégalités dans notre société, celle qui a trait à l'accès aux informations et à leur compréhension. Là aussi, les initiés culturels savent comment interpréter, voire contourner, telle ou telle disposition qui peut être importante pour leur situation ou celle à venir de leurs enfants. Entre la lettre des textes, des procédures et la réalité vécue, les stratégies individuelles se développent et sont sources de frustrations et d'inégalités pour des parents que l'on doit créditer, en règle générale, de la volonté de faire au mieux pour leurs enfants.

L'institution scolaire fait certes des efforts dans ce domaine, mais il existe un impératif de clarté, d'élucidation des questions difficiles... Le développement des évaluations publiques va dans la bonne direction mais ne permet pas d'apporter des réponses ciblées à toute une série de questions qui préoccupent les parents. À cet égard, les médiateurs sont souvent sollicités dans des domaines qui, formellement, ne relèvent pas de leurs compétences. La confiance dont ils peuvent bénéficier et leur expérience les conduisent à une approche nuancée et toujours fondée sur l'écoute. Mais surtout, au-delà des demandes précises qu'ils formulent, des conseils qu'ils sollicitent, nombreux sont les interlocuteurs des médiateurs qui attendent d'eux la possibilité d'explicitier leur situation sans nécessairement attendre une solution. Ce simple constat renforce la nécessité pour l'institution scolaire d'écouter et d'expliquer, condition de l'établissement d'un lien de confiance de qualité.

Cette confiance est aussi une condition de l'efficacité de l'action administrative.

Tel ou tel faux pas dans la manière de prendre une décision peut avoir un impact négatif sur l'image et la crédibilité de l'institution. À titre d'exemple, il serait parti-

culièrement grave et sans doute excessif que les difficultés que rencontrent un certain nombre d'inscrits au CNED pour recevoir dans de bonnes conditions leurs cours occultent, aux yeux des usagers de cet établissement, ses performances technologiques remarquables.

De même les bouleversements difficilement lisibles et chaotiques du dispositif de formation des personnels de l'administration centrale rendent sceptiques les personnels sur l'importance donnée à la formation comme levier de changement et donne un exemple de management discutable.

Nombreuses situations critiques, notamment un certain nombre de celles qui sont mentionnées dans le présent rapport appellent des solutions tout à fait accessibles par les décideurs. Les médiateurs n'ont souvent qu'un rôle de révélateur de situations qui peuvent être réglées sans qu'il soit nécessaire de modifier la réglementation, sauf à la marge. Ceci est particulièrement vrai pour le traitement de la plupart des situations de handicap.

Des améliorations sont donc possibles. Les décideurs en font la preuve chaque jour. Les médiateurs le constatent aussi, même si dans ce domaine la persévérance doit rester la règle.

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 Répu-

blique. 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

Site internet



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

Circulaire ministérielle du 26 juin 2001 (BOEN n° 27 du 5 juillet 2001)

RELATIONS AVEC LES USAGERS

Mise en œuvre des recommandations du médiateur de l'éducation nationale

Texte adressé aux rectrices et recteurs d'académie ; aux directrices et directeurs d'administration centrale ; aux présidentes et présidents d'université ; aux directrices et directeurs d'établissement d'enseignement supérieur ; aux inspectrices et inspecteurs d'académie, directrices et directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale ; aux inspectrices et inspecteurs de l'Éducation nationale ; aux chefs d'établissement d'enseignement du second degré

Chaque jour, chacun de nous, à sa place, agit pour améliorer le fonctionnement de notre système éducatif afin de mieux remplir notre mission commune de service public. Cette action demande des explications sans cesse renouvelées et une attention constante dans sa mise en œuvre.

Je sais que vous attachez une grande importance à ce qui constitue le cœur de vos responsabilités.

Nous devons, en effet, mettre tout en œuvre pour faciliter une bonne compréhension pour chacun de nos interlocuteurs, une des conditions du succès.

Aussi, même si des progrès ont été réalisés dans ce domaine, je vous demande de veiller particulièrement à promouvoir tout ce qui peut améliorer la qualité de nos relations avec les publics diversifiés qui s'adressent à nous, qu'il s'agisse des élèves, des étudiants, des parents ou des personnels.

À cet égard, les suggestions formulées par le médiateur de l'éducation nationale méritent d'être examinées avec soin et mises en œuvre dans la mesure où elles insistent sur la qualité du dialogue et l'attention particulière portée à chaque interlocuteur, dans le respect du droit.

Les textes d'application de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations étant désormais publiés, je vous demande de veiller scrupuleusement à ce que chaque courrier qui vous est adressé reçoive une réponse rapide n'excédant pas quelques jours, parfois immédiate, compte tenu de délais imposés par la demande (dates limites...).

Dans l'hypothèse où une réponse détaillée s'avérerait impossible dans un tel délai, vous veillerez à ce que toute demande, y compris celles parvenant par messagerie électronique, fasse l'objet d'un accusé de réception portant mention des coordonnées de l'agent qui suit le dossier.

Par ailleurs, les demandes qui vous sont adressées à tort seront transmises sans délai, à votre initiative, au service compétent, l'intéressé étant avisé de cette transmission.

Enfin, vous veillerez à ce que les correspondances adressées à vos interlocuteurs soient rédigées dans un langage clair, afin de les rendre plus accessibles, notamment à un public parfois peu familier avec nos institutions scolaires et universitaires. Il conviendra, dans cet esprit, d'éviter de présenter des réponses trop techniques, assorties de références à des textes législatifs ou réglementaires, dépourvues des explications nécessaires à leur compréhension.

La rigueur du raisonnement me paraît, en effet, tout à fait compatible avec une présentation très pédagogique.

Plus largement, en ce qui concerne l'amélioration de l'accueil et de l'orientation des usagers, je souhaite que vous preniez les dispositions nécessaires afin de faire en sorte que les structures prévues à cet effet (halls et locaux

d'accès à des services ouverts au public...) fonctionnent de manière plus optimale et que les périodes de congés scolaires ou universitaires ne se traduisent pas par une réduction de la qualité de l'accueil.

Enfin, dans toute la mesure du possible, vous affecterez à ces fonctions des agents motivés, aptes évidemment à saisir le contenu d'une demande et à y apporter une réponse nuancée et personnalisée ou à orienter l'utilisateur vers le service compétent.

La mise en œuvre de ces quelques orientations, qui peuvent et doivent être complétées par vos soins, ne peut être effective dans un certain nombre de cas qu'après une réflexion sur l'organisation même de vos services, tenant compte notamment de surcharges saisonnières de certains d'entre eux.

Je suis sûr que vous aurez à cœur de faire de notre administration au quotidien, et à tous les niveaux, un lieu d'accueil et d'échange pour chacun de nos interlocuteurs.

Il y va de la bonne image de notre institution, qui doit être en permanence à l'écoute des parents, des élèves, des étudiants et de ses personnels.

Je vous remercie pour l'attention particulière que vous portez à cette démarche quotidienne de nature, aussi, à valoriser légitimement l'image de vos collaborateurs au sein d'un service public plus proche, mieux compris et donc plus efficace.

Le ministre de l'Éducation nationale,
Jack Lang

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

Médiateur de l'éducation nationale

110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP

- Jacky Simon

Ministère de l'Éducation nationale
Accueil :
4 rue Danton
75006 Paris

Tél. 01 55 55 39 87
Fax 01 55 55 22 99
e-mail : mediateur@education.gouv.fr

Adjoint au médiateur

- Georges Motsch
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

Les médiateurs académiques et les correspondants

Aix-Marseille

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

Amiens

- M. Bernard Pradat
20, bd Alsace-Lorraine, BP 2609
80026 Amiens cedex 1
Tél : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Besançon

- M. Michel Vigneron
10, rue de la Convention
25030 Besançon cedex
Tél : 03 81 65 49 74
Fax : 03 81 65 49 95
michel.vigneron@ac-besancon.fr

Bordeaux

- M. Edmond Benayoun
5, rue Joseph de Carayon-Latour
BP 935, 33060 Bordeaux cedex
Tél : 05 57 57 87 21
Fax : 05 56 96 29 42
marie-cecile.holagray@ac-bordeaux.fr

Caen

- M. Jean Leveille
Lycée Mézeray
6 place Robert Dugné
61200 Argentan
Tél : 02 33 67 88 33
Fax : 02 33 67 88 34
jean.levaille@ac-caen.fr

Correspondante :

- M^{me} Jacqueline Davoust
Collège Jacques Prévert
20, avenue Jean-François Millet
BP 732, 50200 Coutances
Tél. : 02 33 76 61 31
Fax : 02 33 76 61 30

Clermont-Ferrand

- M. Jean-Pierre Aufrère
3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 30 00
mediateur63@ac-clermont.fr

Corse

- M. Pierre Bessiere
BP 808, 20192 Ajaccio cedex
Tél : 04 95 50 33 72
Fax : 04 95 51 27 06
media-aca@ac-corse.fr

Créteil

- M. Michel Salines
4, rue Georges Enesco,
94010 Créteil cedex 04
Tél : 01 49 81 65 72
Fax : 01 49 81 65 85
michel.salines@wanadoo.fr

Correspondant :

- M. Charles Dahan
Tél : 01 49 81 65 71

Dijon

- M. Jean Roche
51, rue Monge, BP 1516
21033 Dijon cedex
Tél : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 05
jean.roche@ac-dijon.fr

Grenoble

- M^{me} Monique Bellemin
7, place Bir-Hakeim, BP 10650000
38021 Grenoble cedex
Tél : 04 76 74 70 28
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Guadeloupe

- M. Bertène Juminer
Bd de l'Union, 97142 Abymes
Tél : 0 590 21 38 59
Fax : 0 590 21 38 66
bertene.juminer@ac-guadeloupe.fr

Guyane

- M. Gauthier Hermine
LP Jean Michotte
Bd de la République, BP 9018
97305 Cayenne cedex
Tél : 0 594 25 49 39
Fax : 0 594 31 96 91
9794P@ac-guyane.fr

Lille

- M. Pierre Tison
20, rue Saint-Jacques, BP 709
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 55 53 05
stephanie.allaey@ac-lille.fr

Correspondant

- M. Guy Rouvillain
IA du Nord
1, rue Claude Bernard
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 62 31 79
Fax : 03 20 53 75 79
ce.imediateur@ac-lille.fr

Limoges

- M^{me} Ginette Pauliat
13, rue F. Chénieux
87031 Limoges cedex
Tél : 05 55 11 40 40 / 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
pauliat.mediateur@ac-limoges.fr

Lyon

- M^{me} Marie-Thérèse Massard
92, rue de Marseille, BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél : 04 72 80 60 60
Fax : 04 78 58 54 78
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

Martinique

- M. Maximin Caristan
Rectorat site de Terreville
97233 Schœlcher
Tél : 0 596 52 26 65
Fax : 0 596 52 29 78
max.caristan@martinique.fr

Montpellier

- M. Jacques Pepin
31, rue de l'Université
34064 Montpellier cedex 2
Tél : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
jacques.pepin@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz

- M. Claude Pair
Lycée Stanislas, 468, rue de Vandœuvre
54600 Villers-les-Nancy
Tél : 03 83 91 35 43
Fax : 03 83 27 90 54
mediateur@ac-nancy-metz.fr

Nantes

- M^{me} Lyliane Poirier
4, chemin de La Houssinière
BP 72616, 44326 Nantes cedex 03
Tél : 02 40 37 37 04
Fax : 02 40 37 33 90
mediateur@ac-nantes.fr

Correspondant :

- M. Guy Faucon
IA de la Loire atlantique
7, route de la Jonelière
44322 Nantes cedex 3
Tél : 02 51 81 74 63
Fax : 02 51 12 43 56
guyfaucon@9online.fr

Nice

- M. Jean-Claude Peyronne
53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 70 83
mediateur@ac-nice.fr

Orléans-Tours

- M. Michel Dansart
21, rue Saint-Étienne
45043 Orléans cedex 1
Tél : 02 38 79 46 28
Fax : 02 38 62 41 79

Paris

- M. André Lafond
47, rue des Écoles
75230 Paris cedex 05
Tél : 01 40 46 20 36
Fax : 01 40 46 20 10
mediateur.acad@ac-paris.fr

Correspondant :

- M. Claude Hui

Poitiers

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

Reims

- M. Michel Domont
1, rue Navier
51082 Reims cedex
Tél : 03 26 05 68 05
Fax : 03 26 05 69 99
ce.sg@ac-reims.fr

Rennes

- M. André Quintric
59 bis, bd d'Armorique
35700 Rennes
Tél : 02 99 84 82 79
Fax : 02 99 84 82 31
mediateur@ac-rennes.fr

Réunion

- M. Claude Rouhète
24, avenue Georges Brassens
Moufia
97702 Saint-Denis cedex 9
Tél : 0 262 48 14 46
Fax : 0 262 48 14 38
mediateur@ac-reunion.fr

Rouen

- M^{me} 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
mediateur.academique@ac-rouen.fr

Strasbourg

- M. Jean-Marc Bischoff
6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
jean-marc.bischoff@ac-strasbourg.fr

Toulouse

- M. René Chausseray
Place Saint-Jacques
31073 Toulouse cedex
Tél : 05 62 47 30 80
Fax : 05 62 47 30 89
mediateur@ac-toulouse.fr

Correspondante :

- M^{me} Nadine Milhaud

Versailles

- M. Pierre Dasté
3, bd de Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél : 01 30 83 51 06
Fax : 01 30 83 50 77
pierre.daste@education.gouv.fr

Correspondants :

- M. Jean Blondeau
- M^{me} Marie-Claire Rouillaux

Tél : 01 30 83 40 51

Territoires d'outre-mer

- M. Lucien Lellouche
Correspondant du médiateur de l'éducation nationale
110 rue de Grenelle
75357 Paris cedex 07
Tél : 01 55 55 25 21 – fax : 01 55 55 22 99
lucien.lellouche@9online.fr

Table des matières

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

Première partie

Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2001	11
---	----

Chapitre premier

Le fonctionnement général du dispositif en 2001	13
--	----

Un réseau qui couvre l'ensemble du territoire	13
--	----

• Sur un plan général	14
-----------------------------	----

De possibles dérives à contrôler	14
---	----

Des contresens à éviter	16
--------------------------------------	----

• Les médiateurs ne sont ni des structures d'appel ni des lieux de passe droits.	16
---	----

• Les médiateurs ne peuvent remettre en cause les résultats des examens et concours	16
---	----

Les relations avec le Médiateur de la République	17
---	----

<i>Proposition 96-R004 relative à l'indemnisation des dommages causés par et aux élèves de l'enseignement public</i>	17
--	----

<i>Proposition 99-R002 relative à la possibilité de prolonger le droit à concourir pour l'internat en médecine en cas d'empêchement non seulement pour cas de force majeure collective mais aussi pour force majeure individuelle, maladie notamment</i> ..	17
---	----

<i>Proposition 99-R004 ayant pour objet de prévenir l'apparition de trop perçus liés à la perception simultanée d'un traitement d'activité et d'indemnités journalières de sécurité sociale par un agent contractuel de l'État, pendant un congé de maternité, de maladie ou d'accident du travail</i>	17
--	----

<i>Proposition 00-R7 relative au barème des bourses de lycée</i>	17
--	----

<i>Proposition 00-R13 relative aux frais de scolarité des apprentis de l'enseignement supérieur</i>	17
---	----

La collaboration avec la Défenseure des Enfants	18
--	----

Les relations avec les inspections générales	18
---	----

La recherche d'une certaine ouverture vers l'extérieur	19
---	----

<i>Le témoignage des médiateurs de l'académie de Nantes</i>	19
---	----

Chapitre deuxième

Le suivi des recommandations figurant dans les rapports de 1999 et de 2000	21
---	----

Recommandations figurant dans le rapport de l'année 1999	21
---	----

Recommandations figurant dans le rapport de l'année 2000	26
---	----

Chapitre troisième

L'activité des médiateurs en 2001	35
--	----

Les réclamations reçues en 2001	35
--	----

L'origine des réclamations	38
La nature des réclamations	40
Les délais d'intervention des médiateurs	42
Les résultats de l'intervention du médiateur	43

Deuxième partie

Les constatations des médiateurs en 2001 : examen de quelques cas significatifs	47
--	----

Chapitre premier

Traiter la différence	49
Les élèves	49
• Les élèves et le handicap : aller à l'école avec les autres	49
<i>Handicap et scolarité</i>	49
<i>Intelligence précoce et scolarité</i>	56
• L'origine scolaire des élèves et accueil	59
• Le traitement de l'élève difficile	60
• Les vœux d'affectations et d'orientations déroatoires	62
• La situation familiale et scolarisation	64
Les personnels du système éducatif	65
• L'institution scolaire face à la maladie ou au handicap	65
• Le prix de la sincérité	68

Chapitre deuxième

Améliorer la qualité de l'action administrative	71
L'administration peine parfois à reconnaître ses erreurs et à les rectifier	71
• Les usagers victimes d'erreurs de l'administration	71
• Les personnels victimes d'erreurs de l'administration	73
Des difficultés nées d'une réglementation imprécise voire inexistante	74
• En ce qui concerne les usagers	74
• En ce qui concerne les personnels	77
La gestion de situations très sensibles : le cas des enseignants poursuivis à tort	80

Chapitre troisième

Pour un meilleur accès à l'information	81
Examens et concours : la clarification des règles du jeu paraît nécessaire	81
• La nécessité d'une meilleure information quant au principe de souveraineté des jurys	81

• La nécessaire justification des notes attribuées par les jurys d'examens et de concours	82
Procédures et fonctionnement des comités médicaux	84
Enseignants du privé – Enseignants du public	85
La lancinante question des trop perçus	86
Faciliter la participation des représentants de parents d'élèves	87
Troisième partie	
Recommandations	89
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	91
Chapitre deuxième	
Recommandations d'ordre spécifique	93
 Conclusion	 95
 ANNEXES	
Annexe 1	
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	101
Annexe 2	
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	103
Annexe 3	
Site internet	105
Annexe 4	
Circulaire ministérielle du 26 juin 2001 sur les relations avec les usagers (BOEN n° 27 du 5 juillet 2001)	107
Annexe 5	
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	109