

Rapport du médiateur de l'éducation nationale



juin 2004

*« J'ai découvert ce secret :
après avoir gravi une haute colline,
tout ce qu'on découvre, c'est qu'il
reste d'autres collines à gravir »*

Nelson Mandéla

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques

**reçus par Luc Ferry, ministre de la Jeunesse,
de l'Éducation nationale et de la Recherche**



– Paris – Le 14 novembre 2003
© Caroline Lucas/MJENR

« En application de la loi du 11 mars 1957 (article 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992, complétés par la loi du 3 janvier 1995, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre. »

© La Documentation française, Paris 2004
ISBN 2-11-005642-8



Paris le 19 AVR. 2004

Le médiateur de
l'éducation nationale

Affaire suivie par

Jacky SIMON

MEDIA/ JS/CB

Téléphone

01 55 55 39 87

Fax

01 55 55 22 99

Mai

mediateur

@education.gouv.fr

Adresse postale

Tout courrier doit être

expédié à l'adresse

suivante :

Ministère de l'éducation

nationale, de

l'enseignement supérieur

et de la recherche

Médiateur de l'éducation

nationale

110 rue de Grenelle

75357 Paris 07

Accueil

4 rue Danton

75006 Paris

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre mon cinquième rapport rédigé en ma qualité de médiateur de l'éducation nationale.

Les remarques et suggestions faites s'appuient sur les nombreuses réclamations dont quelques-unes sont rapportées dans ce document, instruites par les médiateurs académiques, mes collaborateurs ou moi-même.

Si sur un plan général, et malgré une meilleure connaissance du dispositif de la médiation, on constate une stabilisation du nombre des réclamations, ceci s'accompagne d'une augmentation significative de celles émanant des usagers, parents, étudiants... et surtout de la complexité des situations rencontrées notamment sur un plan relationnel.

Les médiateurs dépensent beaucoup d'énergie à expliquer aux usagers et personnels les arcanes d'une réglementation souvent complexe, voire compliquée, alors même que ceci pourrait relever naturellement du décideur. Parfois, ils réussissent parfois de véritables médiations en rapprochant des points de vue à condition que dans le respect du droit les parties, et en particulier l'administration, renoncent à une certaine rigidité non fondée.

Avec un recul de cinq années, il est possible d'affirmer avec précaution que la culture du service à l'usager, même si elle a progressé, doit être amplifiée sans l'opposer à celle du service public, bien au contraire.

Dans le domaine de l'éducation, nos concitoyens veulent aussi comprendre ce qui leur arrive et ne se contentent plus d'arguments d'autorité qui font de moins en moins autorité.

Les médiateurs, en particulier les médiateurs académiques, qui sont de bons connaisseurs du système éducatif et des attentes de ses usagers et de ses personnels, apportent bénévolement leurs compétences pour faire évoluer une administration souvent efficace vers un comportement de ses acteurs de tous niveaux plus ouvert, plus à l'écoute et plus attentif.

Femmes et hommes de conviction, les médiateurs, tout en restant modestes, font preuve de détermination et veulent apporter la preuve que face à des situations particulièrement complexes, des issues sont souvent possibles si les décideurs y consacrent l'énergie souhaitable.

Le présent rapport donne un certain nombre d'exemples convaincants.

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

Le médiateur de l'éducation nationale

Jacky SIMON

Monsieur François Fillon

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

110 rue de Grenelle

75357 Paris 07 SP

Le Ministre

Paris, le 26 AVRIL 2004

Monsieur le Médiateur,

J'ai reçu avec un grand intérêt votre rapport portant sur l'année 2003 qui traduit, avec nuance et détermination, la qualité du travail mené quotidiennement par les médiateurs académiques, vos collaborateurs et vous-même.

Je vous remercie vivement pour la qualité de votre engagement à faire évoluer notre système éducatif vers une plus grande ouverture et une meilleure attention aux usagers qui attendent beaucoup de l'école, en particulier les plus fragiles.

Je n'oublie pas non plus les personnels qui sont gérés par notre institution et qui méritent eux aussi de la considération dans le traitement de leur situation.

D'une façon générale, les constats très concrets faits par les médiateurs au plus près des personnes, donnent un éclairage utile pour mettre en perspective les grands principes qui doivent être affichés avec clarté et traduits dans la vie courante.

Par vos remarques directes et précises, formulées sans détour et en toute indépendance, vous apportez beaucoup aux décideurs de tous niveaux.

Ainsi en est-il d'un domaine très sensible concernant l'accueil des élèves en situation de handicap où l'écart entre les intentions affichées et la réalité vécue par les familles et leurs enfants est souvent trop grand. Le projet de loi, en cours de discussion au Parlement, devrait permettre de progresser.

Plus largement, je suis frappé par votre volonté et celle des médiateurs académiques de faire de ce réseau de médiateurs bénévoles et décidés un levier de progrès et de transparence. A cet égard, la simplification de nos dispositifs et de nos procédures, leur lisibilité ainsi qu'un sens fort des responsabilités, sont essentiels pour permettre à tous nos concitoyens d'entretenir un rapport confiant avec l'école et y réussir.

En vous remerciant, ainsi que vos collègues médiateurs académiques, pour votre travail patient de conviction et aussi de persuasion qui enrichira la démarche de modernisation du service public éducatif, je tiens à vous assurer de mon plein appui pour la tâche qui vous a été confiée.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de ma considération distinguée.



François FILLON

Monsieur Jacky SIMON
Médiateur de l'Éducation nationale
4, rue Danton
75006 Paris

EL/Résumé rapport de Jacky SIMON

110, rue de Grenelle, 75337 Paris 15 07 - Téléphone : 01 55 55 10 10

Sommaire

Avant-propos	9
Première partie	
Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2003	15
Chapitre premier	
Le fonctionnement général en 2003	17
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale	29
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2003	45
Deuxième partie	
La présentation de quelques cas significatifs rencontrés en 2003	59
Chapitre premier	
De quelques réclamations adressées par des usagers	61
Chapitre deuxième	
De quelques réclamations adressées par des personnels	71
Troisième partie	
Recommandations	95
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	97
Chapitre deuxième	
Recommandations particulières	99
Conclusion	103

ANNEXES

Annexe 1

Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	111
--	-----

Annexe 2

Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	113
---	-----

Annexe 3

Comment lutter contre le harcèlement moral ?	115
---	-----

Annexe 4

Lettre de mission adressée à Nicole Baldet	121
---	-----

Annexe 5

Lettre-type aux agents relevant d'une retenue sur traitement	123
--	-----

Annexe 6

Point de vue – Lettre à un chargé de mission	125
---	-----

Annexe 7

Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	127
--	-----

Table des matières	125
---------------------------------	-----

Avant-propos

Le développement des médiateurs institutionnels est relativement récent mais il s'amplifie, tendant à accréditer non une montée des conflits et dysfonctionnements mais plutôt la recherche d'une réponse non judiciaire aux difficultés que peuvent rencontrer des usagers et des personnels dans leurs rapports avec le service public.

Il serait faux et illusoire de croire que la création de ces structures, en général légères, peuvent remplacer des services opérationnels qui doivent avoir de plus en plus la préoccupation de la qualité du service rendu et de la considération des citoyens et usagers. Mais le développement de ces instances a un rôle d'entraînement, d'incitation et de pacification lors de conflits ou désaccords qui peuvent dégénérer. Ils invitent et incitent à la recherche d'un terrain d'entente, en ce sens ils sont un pont entre deux rives parfois opposées et qui, sans l'intervention de ce tiers relativement neutre, resteraient définitivement éloignées.

C'est dans cet esprit qu'ont été créés le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques en décembre 1998.

Je m'étais donné comme objectif essentiel et sans doute un peu irréaliste, certes, d'aider les décideurs à trouver des solutions plus justes, plus équitables aux problèmes sérieux soulevés par les réclamants, mais aussi et surtout, de faire évoluer la culture quasi régaliennne des décideurs de l'éducation nationale vers une culture davantage tournée vers la qualité du service rendu et la prise en compte de la spécificité de chacun au sein d'un service public respectueux de ses propres règles.

Sans la détermination de mes collègues médiateurs académiques et de mes collaborateurs, sans leur passion à essayer de servir l'autre au sein d'un service public dont ils connaissent les arcanes et les labyrinthes, je n'aurais pu commencer à entamer avec un certain succès qui demande à être confirmé, le scepticisme qui est trop souvent attaché à toute innovation un peu dérangeante.

Aussi, tenter de résumer en quelques pages les ombres et les lumières de cinq années environ de fonctionnement du réseau des médiateurs relève à mon avis d'un pari impossible.

Si à cela on ajoute la volonté de faire part, sans excès mais aussi avec franchise, des observations qui ont le plus frappé les médiateurs, on mesure la difficulté de la tâche.

C'est pourtant dans ce contexte que je souhaite me placer et illustrer notre capacité à parler librement de ce qui ne va pas dans notre système éducatif sans occulter les évolutions perceptibles et encourageantes.

Dans un article de la revue *Service Public*¹, je soulignais que « *le médiateur ne doit pas déborder de son rôle [...] qu'il doit être persévérant voire parfois dérangeant (et qu') il a en quelque sorte un devoir d'impertinence maîtrisée* ».

Observateurs privilégiés du fonctionnement de l'administration et du comportement de ses acteurs, les médiateurs ont pu faire, avec le recul nécessaire et le désintéressement qu'on leur reconnaît, un certain nombre de constatations faites d'ombres mais aussi de couleurs ainsi que de suggestions parfois retenues et mises en œuvre.

Ils ont tout d'abord constaté qu'en règle générale une plus grande attention semble être apportée aux situations difficiles tant sur le plan technique que sur celui de ses conséquences humaines. Rien ne serait plus faux que d'accréditer l'idée que l'administration fait fi de la situation d'hommes et de femmes en difficulté. De nombreux cas sont réglés souvent avec tact. Bien plus et, sans que l'on puisse le mettre uniquement au compte de l'influence des médiateurs, la gestion « par lot », à l'aune du nombre, cède un peu le pas à une approche plus personnalisée. Ceci est vrai au niveau de l'administration centrale mais parfois plus marqué dans les services déconcentrés, en particulier pour la gestion des personnels. La baisse du pourcentage de réclamations concernant les personnels traduit cette tendance.

Il faut donc encourager ces comportements et valoriser ceux qui manifestent ainsi une conception élevée du service public et du service au public. Il reste évidemment, comme ce rapport le montre à travers un certain nombre d'exemples, que des progrès sont encore possibles et même souhaitables. Tant au niveau central qu'académique, on oppose encore trop souvent une gestion collective qui doit être précise car portant sur des grandes « masses » à une gestion individuelle, difficile, voire contestable car trop tributaire d'abus. La peur de se faire instrumentaliser par des personnes qui parfois usent d'arguments fallacieux conduit certains gestionnaires à se replier sur une application stricte et étroite de la réglementation. Ceci est d'autant plus contestable que tantôt, en matière de gestion de personnels, on présente le barème de gestion, sans valeur juridique, comme un cadre strict dont on ne peut s'échapper, tantôt comme un élément d'aide à la gestion, purement indicatif. Tout cela donne parfois l'impression que ce flou a pour principal objet de laisser une certaine souplesse... aux gestionnaires. Cette attitude à géométrie variable n'est pas sans inconvénient pour les personnels qui ont quelque difficulté à s'y retrouver mais aussi pour les responsables dont on sous-estime l'approche humaine mais aussi la capacité d'initiative et de responsabilité.

La peur d'être trompé l'emporte encore trop souvent sur l'initiative généreuse et juste. Comment ne pas rappeler cette belle formule de Démocrite : « *Tu supportes des injustices ; console-toi, le vrai malheur c'est d'en faire* ».

En second lieu, les médiateurs ont observé que le souci du dialogue et de l'explication semble être plus présent, en particulier dans les services déconcentrés

1- « Le service public et ses médiateurs », revue *Service Public*, janvier-février 2004. Magazine du ministère de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.

qui considèrent moins souvent que les choses et les décisions « vont de soi ». La pression des usagers y est pour quelque chose mais aussi la prise de conscience du fait que nos concitoyens veulent comprendre ce qui leur arrive, non pas nécessairement pour en contester le bien-fondé mais plutôt pour être considérés.

Évidemment, de telles certitudes seraient plus crédibles si la suggestion faite depuis deux années de travailler à la mise au point d'un baromètre de satisfaction des usagers et personnels dans leurs rapports avec le système éducatif avait pris corps et cela malgré un accord de principe.

Il reste que ces constatations impressionnistes traduisent une évolution qui va dans la bonne direction, ce qui ne doit cependant pas faire oublier ce qui prête à discussion et ternit souvent l'image du service public de l'éducation.

Dans ce domaine, je n'égèrèrai pas la liste de dysfonctionnements qui d'ailleurs sont souvent relevés en termes généraux par les corps de contrôle, mais plutôt les domaines de tension les plus significatifs que les médiateurs, tant au plan académique que national, ont à connaître.

- Malgré les propos rassurants qui précèdent, il n'est pas rare d'être confronté à ce que j'appelle la « réglementation-logiciel ». Ainsi en est-il lorsqu'une affaire, notamment financière, s'avère insoluble non pas à cause de la réglementation mais tout simplement parce que le logiciel utilisé ne permet pas cette souplesse de traitement et... le logiciel prend le pas sur le bon sens et empêche de réfléchir, c'est-à-dire d'infléchir la décision. Ce logiciel est en train de prendre la place traditionnelle du contrôleur financier à qui on prête sans doute une capacité d'empêchement allant au-delà du raisonnable... Où se situe la considération pour l'usager, le citoyen ?

- L'écart entre le discours général et la réalité constatée au quotidien est une donnée ressentie fortement par nos interlocuteurs et cela dans des domaines souvent chargés d'affectivité forte et de douleur. Ainsi, en cette année 2003, « année du handicap », nombreux sont nos interlocuteurs, en particulier les parents, qui ne comprennent pas les décisions prises, alors même qu'ils ont l'impression d'avoir entendu que l'accueil des élèves en situation de handicap était une priorité. Ils souhaiteraient tout simplement que cet accueil soit naturel et qu'au moins en cas d'impossibilité on leur explique calmement et sans se cacher derrière des formules ambiguës qui aboutissent à nier ce pouvoir des parents que l'on affirme entier, alors même qu'ils reçoivent dans un certain nombre de cas des décisions et non des avis sans qu'on leur précise si cela est définitif ou peut être mis en cause.

On ne peut que se réjouir à la lecture du projet de loi en cours de discussion, de constater une volonté de clarification nécessaire en ce domaine. Il convient cependant d'attendre le vote définitif d'un texte prometteur qui semble clarifier les situations et peut-être éviter les incertitudes qui toutes risquent de nuire aux enfants en situation de handicap. Sans nier l'importance évidente des moyens à mettre en œuvre, cette clarté est primordiale au plan des principes et de la recherche d'un consensus culturel commun de la part de chaque acteur qui devrait considérer ces élèves non comme des élèves particuliers mais comme partie intégrante d'élèves à

accueillir dans les établissements scolaires, au besoin selon des modalités particulières et sous la responsabilité de l'éducation nationale, comme tous les autres.

Il est, par ailleurs, un point assez général sur lequel les médiateurs sont interpellés, peut-être avec une intensité plus grande qu'il y a quelques années. Il porte sur la question centrale de la motivation tant des élèves que des personnels. Je dois dire que je ne suis pas surpris d'apprendre que, selon les premières synthèses tirées du débat sur l'école, cette question arriverait en première ligne. Les personnels, et pas uniquement les enseignants d'ailleurs, se confient volontiers aux médiateurs pour leur parler moins de leurs conditions de travail au sens habituel que de leurs états d'âme, bref d'une certaine forme de lassitude et de désintérêt pour ce qu'ils font ou voudraient faire. Ils sont touchés par ce mal particulièrement pernicieux et sont blasés, la forme la plus grave qui soit dans un milieu où la formule de Diderot est particulièrement valable : « *Il faut être enthousiaste de son métier pour y exceller* ».

• Je n'ai pas à analyser les causes ni à mesurer le bien-fondé de cette attitude, mais je suis obligé de constater qu'il serait cependant souhaitable de redonner du sens aux missions des différents acteurs et surtout de montrer la cohérence et le volontarisme des démarches. Ceci est vrai pour les enseignants vis-à-vis de leurs élèves qui ont un besoin fort d'exemplarité de la part de leurs maîtres. Le principe de Pigmalion, maintes fois rappelé, ne règle pas toutes les situations mais il est efficace à condition d'être utilisé... comme un vecteur de l'autorité qui passe par l'exemple et la confiance.

Cette nécessité d'être soutenu et motivé est aussi évidente pour les enseignants et les responsables administratifs. Je n'en retiendrai que **deux exemples** :

1– **S'agissant du premier**, je rappellerai que dans le rapport 2002 je mettais l'accent sur la nécessité de **relancer les directeurs des relations et des ressources humaines (DRRH)**, structures qui, malgré leurs effets positifs, ont tendance à perdre leur sens et surtout leurs ambitions lesquelles mériteraient au passage d'être précisées à nouveau. À cette question, on a trop tendance à répondre éventuellement technique, alors qu'il faudrait répondre passion...

2– **Le second exemple**, particulièrement saisissant, a trait aux conditions dans lesquelles le **schéma de modernisation du ministère (SMR)** a été lancé en octobre 2002. Il ne s'agit pas ici de nier la nécessité de prendre en compte l'objectif permanent de modernisation de la gestion publique ni des structures. Il ne s'agit pas non plus de discuter du bien-fondé de telle ou telle orientation. Ce n'est pas le rôle du médiateur, d'autant plus que plusieurs formules sont sans doute possibles.

En revanche, il me paraît clair que la cohérence et la manière de faire sont primordiales et méritent attention. C'est ainsi que début octobre 2003, les personnels de l'administration centrale ont pu prendre connaissance d'un document fort bien fait portant « rapport d'activité » pour 2002-2003. À la rubrique « modernisation de l'administration centrale », il est fait état de la transformation de la « délégation aux relations internationales et à la coopération » en direction, **d'une marque symbolique de l'importance de la dimension internationale dans l'action du ministère.**

À la même date, le ministère transmet un document, qui sera ensuite présenté aux organisations représentatives des personnels en comité technique paritaire, représentant, comme le souhaite le Premier ministre, des éléments forts pour moderniser la structure de l'administration centrale. La mesure phare concerne « *le redimensionnement et la recomposition de la fonction internationale avec l'évolution vers une structure transversale de mission très resserrée et des activités internationales prises en charge directement par les directions opérationnelles* ».

Une telle option est parfaitement envisageable et cohérente, notamment compte tenu des travaux sur l'évolution de l'administration centrale réalisés il y a quelques années. En revanche, elle paraît peu cohérente avec la décision prise vis-à-vis de la direction concernée et apparaît quelque peu désinvolte aux yeux des personnels, voire d'interlocuteurs extérieurs à la direction qui n'en saisissent pas le bien-fondé en relation avec la fonction internationale. Ce téléscopage de calendrier décrédibilise les réformes, même les plus fondées, et ne peut que renforcer les oppositions habituelles à tout changement.

Un nombre d'agents de cette direction s'adressent au médiateur pour faire état de leur incompréhension face à une décision qu'ils ne comprennent pas.

Sans sous-estimer la situation de chacun, qui devrait faire l'objet d'une attention particulière, le plus important se situe peut-être ailleurs. En effet, hormis ceux qui continueront à se passionner pour leurs tâches quoiqu'il arrive, une telle démarche peut aboutir à augmenter le nombre des personnes blasées et résignées, donc moins efficaces. Dans un tel contexte, la reprise d'un dialogue social de qualité ne peut être qu'incertain, malgré l'approfondissement *a posteriori* de ce qui apparaît comme une décision préalable de principe.

Ce même souci de relations fondées sur la confiance et la responsabilité devrait aussi s'appliquer à mieux situer la place d'acteurs essentiels au sein du système éducatif. Ainsi, devraient être précisées les lignes de force d'une déontologie de l'enseignant et du chef d'établissement.

Lors du débat public qui a accompagné la rédaction du « rapport Stasi », sur la laïcité du nom du Médiateur de la République, les médiateurs ont souvent été interrogés sur les raisons qui expliquent le traitement différent fait aux élèves et aux professeurs. Ces interrogations et ces incompréhensions marquent une méconnaissance grave de la place qu'occupent les personnels éducatifs et les fonctionnaires dans notre pays, pays dans lequel « l'enseignement est une affaire d'État » et la République laïque. Elles traduisent aussi un certain désarroi et des incertitudes vis-à-vis de points de repères solides.

Aussi, la nécessité d'élaborer un **certain nombre de principes déontologiques me paraît aujourd'hui indispensable** et est reprise dans les recommandations du présent rapport. Il est non moins indispensable de rappeler que la mise au point d'une réglementation, aussi précise soit-elle, ne saurait gommer le sens des responsabilités de chacun.

Enfin, sur un plan général, je souhaite souligner que les observations et recommandations d'ensemble faites les années précédentes n'ont rien perdu de leur pertinence même si, comme je l'ai dit et je l'espère, des progrès sont perceptibles avec, parallèlement, une montée en exigence de qualité et de compréhension, de la part de tous nos interlocuteurs.

Là aussi comme en matière d'éducation, la répétition, la conviction et la persévérance s'imposent.

Le rapport que je présente comprend comme chaque année trois parties :

La **première partie** traite du fonctionnement général du réseau à travers notamment les suites données aux recommandations des années passées. L'approche statistique donne des indications quantitatives et qualitatives.

La **deuxième partie** illustre, à l'aide d'exemples vécus et significatifs, l'activité des médiateurs mais aussi la capacité des décideurs à régler ou non des questions parfois simples, parfois délicates.

La **troisième partie** formule un certain nombre de recommandations à destination des décideurs afin de rendre plus juste, plus équitable et plus efficace, le fonctionnement du service public pour le plus grand bénéfice de ses usagers et de ses personnels.

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Jacky Simon

Médiateur de l'éducation nationale

Première partie

Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2003

Le fonctionnement général en 2003

La grande stabilité du réseau des médiateurs académiques

Le réseau des médiateurs académiques et des correspondants, par sa stabilité très grande, témoigne de l'attachement de ses membres à leur mission, très prenante pour chacun d'eux. Peu de changements sont intervenus depuis l'an passé et la très grande majorité d'entre eux exercent leur mission bénévole depuis la mise en place du réseau.

Au 1^{er} janvier 2004, l'origine des 39 médiateurs académiques et correspondants est la suivante :

Recteur	1
Inspecteur général de l'éducation nationale	1
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	5
Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional	8
Chef d'établissement	15
Administrateur civil	1
Attaché d'administration centrale	1
Total	39

On note par ailleurs une augmentation du pourcentage de femmes puisque sur 39 personnes, on compte 9 médiatrices ou correspondantes, soit près de 25 %.

Une meilleure connaissance et donc reconnaissance du rôle du réseau des médiateurs

Les précédents rapports insistaient sur le déficit de notoriété du dispositif. Même si la situation est perfectible et doit être réexaminée sans cesse, il semble que des progrès ont été faits notamment grâce à l'action des médiateurs eux-mêmes et celle des recteurs (cf. suivi des recommandations et témoignage du médiateur de l'académie de Nancy-Metz).

Un travail en confiance avec le Médiateur de la République

Comme chaque année le médiateur de l'éducation nationale et ses collaborateurs ont traité ensemble un certain nombre de dossiers. Par ailleurs, sur un autre plan, le médiateur de l'éducation nationale, dans son rôle de correspondant ministériel du Médiateur de la République, a eu à assurer le suivi de plusieurs de ses recommandations. Il faut admettre pour le regretter que, malgré ses efforts, l'étude et la mise en œuvre de certaines d'entre elles, sans doute délicates, ont peu progressé.

Proposition 96-R004 – Indemnisation des dommages causés par et aux élèves de l'enseignement public

Le rapport du groupe de travail sur la responsabilité civile des membres de l'enseignement remis au ministre en avril 2001 et qui avait été communiqué au médiateur de la République, comportait deux séries de dispositions. Certaines nécessitent un texte de nature législative, d'autres permettent d'apporter une amélioration dans le cadre du dispositif juridique actuel. La mise en œuvre des premières, qui nécessite une réflexion interministérielle approfondie, n'a pas été jugée prioritaire. La mise en œuvre des secondes a conduit à envisager l'élaboration, à destination des familles et des membres de l'enseignement, d'un fascicule d'information sur les accidents scolaires, la responsabilité des enseignants et en particulier celle des professeurs d'éducation physique et sportive.

Proposition 99-R004 – Prévention des trop perçus liés à la perception simultanée d'un traitement d'activité et d'indemnités journalières

Cette question, qui ne peut trouver une solution que sur un plan interministériel, est en attente d'une initiative du médiateur de la République tendant à réunir les ministères intéressés afin d'examiner l'ensemble des solutions possibles.

Proposition 03-R01 – Reconnaissance de l'enseignement dispensé dans les LEP pour permettre la conduite accompagnée

La réglementation de la formation et l'organisation du permis de conduire relève de la compétence exclusive du ministre chargé des Transports. L'article R. 211-5 du Code de la route définit les règles relatives à l'apprentissage anticipé de la conduite accompagnée et impose une période de formation initiale obligatoirement dispensée dans une auto-école. La prise en compte de toute autre formation relève d'une modification de cet article R. 211-5.

Proposition 03-R03 – Prise en compte des services antérieurs pour le reclassement des enseignants chercheurs

À cette question il a été répondu que l'état actuel de la réglementation ne permet la prise en compte que du dernier emploi occupé avant l'entrée dans un corps d'enseignant-chercheur et que seuls les services d'allocataire d'enseignement supérieur et de moniteur sont cumulables. S'agissant d'une meilleure prise en compte des

services d'enseignement effectués à l'étranger, il a été précisé que le décret n° 2002-1294 du 24 octobre 2002 prévoit la prise en compte des services des ressortissants des États membres de l'Espace économique européen avant leur entrée dans un corps de fonctionnaire de l'État et de ses établissements publics et que, par ailleurs, une large réflexion était en cours sur les conditions de classement des enseignants-chercheurs.

Proposition 03-R05 – Droit de vote et d'éligibilité des deux parents pour l'élection des représentants des parents d'élèves aux conseils d'école et aux conseils d'administration des établissements publics locaux d'enseignement

Un dispositif permettant d'étendre le droit de suffrage aux deux parents de tout élève est en cours d'élaboration. Ces nouvelles dispositions devraient entrer en vigueur à la prochaine rentrée scolaire, pour les élections qui auront lieu en octobre 2004.

Proposition 03-R06 – Cotisations sociales des « inventeurs occasionnels »

Cette question est toujours à l'étude au sein des services de la ministre déléguée à la Recherche et aux nouvelles technologies.

Proposition 03-R014 – Maintien de la majoration pour enfant(s) à charge de l'indemnité représentative de logement en cas de résidence alternée

Le directeur des affaires financières a pris l'attache du directeur général des collectivités locales afin de lui proposer la mise en œuvre de cette réforme par voie de circulaire.

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

Cette question est actuellement à l'étude.

Proposition 03-R20 – Attribution de plein droit des prestations familiales au titre d'enfants étrangers séjournant régulièrement en France

La ministre déléguée à la Recherche et les autres ministères concernés ont fait connaître leur accord qui devra être traduit concrètement par le ministère chargé des Affaires sociales.

Des relations confiantes avec la Défenseure des enfants et ses délégués

Comme les années passées, des relations de confiance se sont établies avec la Défenseure des enfants et son délégué général qui traite plus particulièrement les réclamations concernant le système éducatif. Les considérations générales publiées

dans ce rapport (www.defenseurdesenfants.fr) rejoignent largement les constats faits par le médiateur de l'éducation nationale, en particulier en ce qui concerne l'accueil des enfants atteints de handicap.

Par ailleurs, tout en partageant le point de vue parfois oublié que l'enfant qui va à l'école n'est pas seulement un élève mais aussi un enfant et doit être traité aussi comme tel, on permettra au médiateur de l'éducation nationale de rappeler que dans notre conception républicaine de l'école, un enfant qui entre dans l'école devient un élève c'est-à-dire un être à instruire et éduquer, soumis à une certaine contrainte. L'école n'est pas la société en modèle réduit. Il s'agit donc, en la matière, d'une question de mesure.

Il ne devrait donc pas y avoir de contradiction.

Il faut noter enfin que tous les cas, peu nombreux il est vrai, signalés d'hypothèses de mauvais traitements ont fait l'objet de vérifications immédiates au plus près du terrain et conduit à inviter fortement les autorités compétentes à agir lorsque se confirmaient les dires initiaux. En règle générale, c'est ce qui s'est produit grâce à l'action conjointe notamment des médiateurs académiques et des délégués de la Défenseure des enfants. Il faut signaler cependant que beaucoup d'incidents signalés traduisent parfois la difficulté du dialogue parents/enseignants.

Aussi, le médiateur de l'éducation nationale a pris acte de la désignation le 2 mars 2004 d'un membre de l'Inspection générale de l'éducation nationale comme correspondant de la Défenseure des enfants sur le sujet « de la maltraitance exercée sur des enfants à l'école maternelle et élémentaire », phénomène sensible mais qualifié de marginal. Le médiateur de l'éducation nationale, bien entendu, œuvrera en étroite liaison avec la personne désignée afin de renforcer la vigilance en la matière sans compliquer l'approche des familles (*cf.* en annexe 4 la lettre de mission du 2 mars 2004 adressée à Madame Nicole Baldet).

L'ouverture nécessaire et suivie vers l'extérieur

Le médiateur de l'éducation nationale, membre de l'Association des *ombudsmans* et médiateurs de la francophonie, a participé à la réunion de ses membres à Tunis du 13 au 17 octobre 2003 consacré au thème de « la médiation et les droits de l'homme ». Cette réunion a été aussi l'occasion de faire connaître le rôle du réseau des médiateurs à l'éducation nationale française.

La participation au club des médiateurs du service public se poursuit et un numéro déjà cité de la revue de la fonction publique a permis d'explicitier les activités d'un certain nombre de médiateurs institutionnels dont le médiateur de l'éducation nationale. Par ailleurs, un projet de charte de l'activité des médiateurs institutionnels est en cours d'élaboration.

Dans le cadre du débat sur l'école piloté par Claude Thélot, des médiateurs académiques ont participé à des débats au sein de leur académie soit comme

intervenants soit comme animateurs. Le médiateur de l'éducation nationale a pour sa part été auditionné par la Commission Thélot.

Enfin le médiateur de l'éducation nationale a été auditionné par les deux commissions présidées par M. Stasi, le Médiateur de la République, l'une sur la laïcité, l'autre sur la création d'une autorité administrative indépendante pour lutter contre les discriminations.

Une attention particulière sur le rôle des médiateurs, pour éviter des contresens

Il existe une certaine confusion dans l'utilisation des termes de médiateurs et de médiation. Ceci ne serait pas grave, s'il ne s'agissait que d'une question de label. En revanche, l'utilisation désordonnée de ces termes ne doit pas induire en erreur les personnes qui recourent aux médiateurs alors même que leur création a pour objet notamment de leur faciliter la vie, de clarifier ce qui peut être obscur, bref de ne pas créer des contresens.

Il convient en particulier de ne pas confondre activité des médiateurs et médiation

Les médiateurs, à l'éducation nationale mais aussi dans d'autres institutions, ont des rôles divers qui dépassent le cadre strict de la médiation, entendue au sens de tentative de rapprochement de points de vue pour atteindre une position acceptable par les deux partis.

Pour reprendre la définition de Jean-Pierre Bonafé-Schmitt : « *La médiation est un processus par lequel un tiers neutre tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose* », *Les médiations, la médiation*, « Trajets », Erès, 1999.

Cette définition est certes contestée par ceux qui insistent, à juste titre, sur la neutralité du tiers qui ne doit pas appartenir à l'institution même avec des garanties d'indépendance (cf. en particulier Michèle Guillaume-Hoffnung in *La Médiation*, « Que sais-je ? » PUF).

Sans contester la pureté de l'approche, on peut aussi indiquer que la neutralité est une qualité intrinsèque du médiateur et que l'important n'est-il pas que les parties en soient aussi convaincues ?

En revanche, plus grave est la situation dans laquelle on parle de médiation alors qu'il ne s'agit que d'intervention d'un médiateur. Ainsi, s'agissant du voile, avant la mise en œuvre de la loi du 15 mars 2004 (JO du 17 mars 2004), la médiatrice en charge des questions de voile à l'éducation nationale, ainsi d'ailleurs que certains médiateurs académiques, pouvaient aider les deux parties à trouver un terrain

d'entente, conduisant chacun à faire un bout de chemin vers l'autre. Il s'agissait alors d'une médiation.

C'est sans doute parce que, notamment, ce processus qui repose sur un accord différent selon les circonstances et les personnes aboutissait à des situations variables, que la nécessité d'une clarification législative a été jugée opportune.

Dans ce nouveau contexte, il ne semble pas que la notion de médiation ait sa place. Il s'agit de mettre en œuvre un principe que l'on a voulu simple et clair : interdiction de signes ostensibles. Il n'y a pas matière à médiation quand la décision à venir est absolument certaine.

En revanche, même s'il n'y a rien à négocier, il est essentiel d'expliquer en amont, de dialoguer pour faire comprendre, pour convaincre et surtout éviter qu'un refus de suivre les prescriptions législatives aboutisse à l'éviction de l'élève de l'établissement.

De la même façon, s'il est donné suite à des suggestions émanant de parlementaires au sujet du fonctionnement nouveau des commissions départementales de l'éducation spéciale (CDES) appelées à ne donner qu'un avis et laissant effectivement la décision finale à la famille, un médiateur (académique ou son correspondant) pourrait jouer un rôle d'intermédiaire au plan de l'explication et de l'adhésion sans remettre en cause le pouvoir de la famille.

La bonne connaissance de la culture de l'institution peut être un atout non négligeable

S'agissant de l'éducation nationale, institution complexe, le parti a été pris dès la création de la médiature, de choisir les médiateurs parmi d'anciens acteurs et connaisseurs du système éducatif, et non de faire appel à des personnes extérieures. Il semble que la bonne connaissance des arcanes du milieu et de sa culture soit bénéfique tant pour les réclamants que pour l'institution.

Cette démarche repose sur une volonté marquée d'efficacité et privilégie la confiance et la persuasion excluant de la part du médiateur toute tentation de sermonner ou de prédication... selon les termes de l'intervention à Tunis de Madame Dyane Adam, commissaire aux langues officielles au Canada, qui pour illustrer son propos a livré l'anecdote suivante : « *Un jour, un gardien dans un jardin zoologique tombe dans la fosse aux lions. Le voilà tout de suite entouré de dix fauves qui ne pensent qu'à en faire une bouchée.*

Afin de les dissuader, le gardien se met à les haranguer, avec toute l'éloquence qui naît de la terreur.

Il leur rappelle avec forces exemples que tous les humains, que tous les animaux, sont frères et qu'un jour le lion et l'agneau partageront la même couche... Même si, comme le dit si bien Woody Allen, l'agneau dormira bien mal.

Les carnivores écoutèrent le prêche du gardien avec beaucoup de recueillement. Certains avaient même la larme à l'œil. À la fin, il y eut des applaudissements nourris.

Puis, sans plus de cérémonie, les lions dévorèrent le malheureux gardien ».

La morale de cette fable est qu'en matière de stratégie, il ne faut pas confondre prédication et persuasion. Les beaux discours sont insuffisants et l'erreur du gardien a été de ne pas comprendre la culture organisationnelle du groupe auquel il s'adressait.

Les questions qu'ont à traiter les médiateurs à l'éducation nationale, notamment en matière de relations entre les parents et l'institution, peuvent être source d'incompréhension de la part de celui qui ne réalise pas que l'institution scolaire a plutôt tendance à agir par rapport à son offre de formation plutôt que de prendre en compte les souhaits des parents et des élèves. L'effet structure prédomine souvent sur la demande... Tout le travail des médiateurs n'est pas de bousculer cela radicalement mais de faire en sorte que les souhaits des uns et des autres, lorsqu'ils sont légitimes, ne soient pas ignorés au nom d'impératifs structurels. Tel est par exemple l'enjeu des processus délicats d'orientation. Là aussi, il s'agit d'une question d'équilibre.

Le témoignage du médiateur de l'académie de Nancy-Metz, Claude Pair



En 1988, je remettais à Claude Allègre un rapport sur la rénovation du service public de l'éducation nationale, écrit avec quatre collègues et parmi eux Jacky Simon. L'une des toutes premières propositions était de « relancer la mise en place de médiateurs de l'école, chargés d'apporter un conseil et une aide aux usagers lorsqu'ils estiment rencontrer des difficultés à obtenir le service qu'ils attendent » ; le rapport ajoutait : « *Le médiateur doit à la fois bien connaître le système éducatif et être indépendant ; le niveau de l'académie est sans doute le bon, avec ce qu'il faut d'éloignement* ». Comme il arrive souvent, beaucoup des propositions faites sont restées sans lendemain, mais celle-là était retenue par le ministre dès la fin de l'année. Lorsque Jacky Simon, nommé médiateur national, m'a alors proposé d'occuper cette fonction de médiateur académique, je ne pouvais vraiment pas refuser. C'est un privilège rare de voir de l'intérieur la réalisation d'une suggestion que l'on a faite.

Depuis cinq ans, j'ai vu croître le nombre de requêtes, de 120 en 1999 à 183 en 2003, et changer l'équilibre entre les demandeurs. D'abord entre les personnels et les usagers (surtout parents, aussi étudiants) : un tiers

d'usagers en 1999, près de la moitié en 2001 et 2002, davantage pour les deux premiers mois de 2004. Parmi les personnels, au départ il s'agissait plutôt d'enseignants et même de professeurs du secondaire, alors qu'ensuite se sont développées les demandes émanant des autres personnels : administratifs, ouvriers, enseignants du primaire... Au début, je regrettais la trop faible proportion d'usagers, car je pensais que les personnels avaient d'autres moyens de se faire entendre : le rapport mentionné plus haut ne parlait d'ailleurs que des usagers. Avec le recul, je constate que les personnels présentent aussi des requêtes pleines d'intérêt, que le médiateur peut vraiment leur rendre service et, en même temps, amener l'administration à éviter certaines erreurs récurrentes. D'ailleurs, une meilleure information a permis le rééquilibrage constaté, tant chez les personnels qu'avec les usagers.

Les associations de parents d'élèves et les établissements ont contribué à cette information. À la dernière rentrée, le ministre, répondant à une suggestion du médiateur national, a demandé aux académies de faire connaître aux familles l'existence des médiateurs. Dans notre académie, un document recto verso a été ainsi diffusé à tous les parents, intitulé *Élèves, étudiants, parents, vous pouvez vous adresser au médiateur de l'éducation nationale* : qui est le médiateur, qui peut s'adresser à lui, dans quels cas, comment, quelle suite sera donnée.

Cette connaissance plus répandue conduit cependant à prendre quelques précautions pour garantir autant que possible le sérieux des démarches. Je souhaite que toute demande fasse l'objet d'un écrit : cela conduit en effet le demandeur à préciser sa requête et me permet de mener une première réflexion sur les documents fournis, et éventuellement de réclamer des compléments, avant toute autre action. Mais c'est aussi nécessaire pour assurer le caractère réfléchi de la requête et limiter les demandes qui n'ont pour but que d'exprimer une mauvaise humeur, voire de procéder à une dénonciation, sans rien demander en réalité. Bien entendu, je ne refuse pas un entretien téléphonique préalable, mais je n'accorde pas les nombreux rendez-vous qui sont sollicités avant de disposer d'une requête écrite, d'avoir pu y réfléchir et de m'être convaincu que le rendez-vous permettra vraiment d'avancer. Il y a pourtant des exceptions à cette règle de la demande écrite préalable, en cas d'urgence, ou lorsqu'un entretien téléphonique me donne l'impression que le demandeur aura des difficultés à écrire, ou encore quand il ne s'agit pas à proprement parler d'une requête mais plutôt d'une demande de conseil ou de la recherche d'une information qui n'a pu être obtenue par ailleurs.

Les requêtes proprement dites concernent des conflits de nature diverse : il y a donc une autre partie, qui n'a pas eu l'initiative de la requête : un service du rectorat ou de l'inspection académique – et il faut alors rechercher l'interlocuteur le plus proche de la décision en renonçant à la voie hiérar-

chique —, un chef d'établissement, un enseignant... En règle générale, je prends contact avec cette autre partie, plus rarement avec une tierce personne, par exemple son supérieur hiérarchique. Il s'agit pour moi d'informer cet interlocuteur de l'existence de la requête, de recueillir son point de vue et des informations complémentaires. Il arrive quelquefois que le demandeur souhaite une confidentialité absolue, par exemple par crainte de représailles : je lui indique alors que cela rendrait impossible toute action de médiation et je recherche avec lui ce qui peut être dit et à qui.

Ensuite, sauf dans les cas les plus simples, alternent des temps de réflexion du médiateur et de contacts avec le demandeur, l'interlocuteur identifié au départ et d'autres éventuellement. J'insiste sur la réflexion, notamment dans les questions complexes : l'objectif est de croiser les positions et les connaissances des uns et des autres, en surmontant les contradictions, pour construire une solution que chacun reconnaisse comme satisfaisante, ou au moins acceptable, et qui souvent n'est donc pas celle qui correspond à la requête initiale. Dans cette activité, la solitude du médiateur serait un véritable obstacle et j'ai la chance de travailler avec une collaboratrice expérimentée et généreuse : même si l'un ou l'autre d'entre nous traite préférentiellement tel ou tel type de dossier, chacun est au courant de l'avancement de tous. Pour les contacts, l'outil essentiel est le téléphone, beaucoup plus que l'écrit plus impersonnel et plus lent, et parfois les rencontres quand elles s'avèrent nécessaires, mais seulement lorsque l'on a déjà bien avancé : s'il n'en est pas ainsi, en effet, elles sont peu efficaces.

On peut alors distinguer trois modes de traitement, un dossier pouvant passer d'un à l'autre au cours du processus.

1) Un travail avec le seul demandeur, pour mieux lui faire comprendre la situation et éventuellement l'aider à agir lui-même. C'est plus ou moins possible, car la médiation demande une rencontre avec l'autre et ici le médiateur doit, jusqu'à un certain point, prendre la place de l'autre, ce qui n'est pas nécessairement compris. Mais, même en cas d'échec immédiat, il peut y avoir un effet différé.

2) Une position d'intermédiaire pour le médiateur qui travaille séparément avec les deux parties : c'est le cas le plus fréquent. Une condition de réussite est que la médiation soit acceptée des deux côtés, notamment par celui qui n'est pas demandeur ; quant au demandeur, il peut alors avoir des doutes sur l'impartialité du médiateur. Ici aussi, le médiateur est un substitut de l'autre, ce n'est pas toujours bien accepté et chacun peut chercher à se mettre en position de force. Une autre condition est donc que chacun admette que sa position puisse évoluer.

3) Une rencontre des protagonistes en présence du médiateur, notamment en cas de conflit relationnel. L'objectif est ici de restaurer la reconnaissance et la compréhension mutuelles, avant de construire une solution

avec les interlocuteurs. L'avantage est que la genèse du conflit est explicitée, que chacun des protagonistes prend conscience que l'autre est une personne et peut comprendre ses motivations. Les conditions à remplir sont que chacun des interlocuteurs accepte la rencontre et l'idée de pouvoir évoluer dans sa position. Pour le médiateur, il doit avoir un objectif clair, mais ne pas vouloir à tout prix aboutir à une réconciliation, plus modestement à une vie quotidienne apaisée ; il doit montrer qu'il n'est pas un juge qui dit qui a raison et impose une solution ; il faut aussi qu'il puisse consacrer le temps nécessaire à l'évolution des points de vue, ce qui n'est pas toujours facile.

Dans tous les cas, le principe qui oriente l'action est que chacun a le droit de présenter des observations sur la manière dont il est traité, ou dont le sont ses enfants, et de recevoir une réponse, non pas complaisante, mais tenant compte de ses arguments. Les conditions pour y parvenir sont l'écoute mutuelle et une certaine égalité entre les interlocuteurs. Les obstacles sont donc le refus d'une des parties d'écouter l'autre, souvent par une « dénonciation » de l'interlocuteur, et le refus de l'égalité, par une non reconnaissance de son interlocuteur comme fondé à faire une telle démarche. Le rôle du médiateur est alors de restaurer ces deux conditions, autrement dit de désarmer ces deux refus.

D'après le décret qui institue les médiateurs, les conflits concernent « les services et les établissements » dans leurs « relations avec les usagers et les agents ». En réalité, il s'agit parfois de conflits de personnes ou encore de conflits qui sont personnalisés. Souvent, le demandeur ressent une atteinte à sa dignité : il parle d'injustice, de désinvolture, de mépris, particulièrement en cas d'absence de réponse ou de réponse dilatoire ; il pense qu'on a voulu le « casser », qu'il est victime de « harcèlement ». En face, on a bonne conscience et toute mise en question est douloureuse. Que ces impressions soient justifiées ou non, le médiateur cherche à les dissiper. C'est paradoxalement plus difficile lorsqu'elles sont injustifiées : il s'agit alors de faire comprendre la position de l'autre. Mais certains demandeurs ne sont pas prêts à accepter une solution qui ne leur apporte pas une victoire totale, fût-ce au prix d'un refus du libre-arbitre de la partie adverse, et donc, là aussi, de sa dignité. La pleine réussite, c'est, en construisant une solution avec les deux interlocuteurs, d'obtenir qu'ils se reconnaissent comme des personnes d'égale dignité.

Pour moi qui suis d'origine scientifique, la médiation s'apparente à la recherche, dont on peut ainsi résumer la démarche : deux personnes en désaccord doivent considérer loyalement leurs expériences comme également valables et vouloir les rapprocher pour les rendre compatibles, puis développer leur capacité conjuguée d'inventer, en trébuchant souvent, un langage commun permettant de transmettre ces expériences, le langage d'une communication sans parasites, sans « bruit » créé par les

sentiments ¹. Le médiateur n'est pas passif dans ce processus : comme un directeur de recherche, il incite les interlocuteurs à avancer dans la démarche, en se substituant à eux le moins possible... ce que, comme un directeur de recherche, il a parfois du mal à éviter ! La solution n'est pas connue à l'avance, moins encore que dans la recherche scientifique. On peut dire que c'est ce qui m'a plu dans ce nouveau « métier ». Et, plus encore, que ces solutions, et leur construction, aient pu aider des personnes à se sentir écoutées et reconnues.

¹ L. Joint-Lambert, « L'université face au défi culturel de l'exclusion sociale », revue *Quart Monde* n° 170, 1999.

Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale

Comité de suivi de la mise en œuvre des recommandations des rapports du médiateur de l'éducation nationale

Lors de la réunion du comité de suivi de 1^{er} mars 2004, présidée par la directrice adjointe de cabinet, l'ensemble des recommandations formulées par le médiateur de l'éducation nationale dans ses rapports a été attentivement examiné par les représentants des directions.

Ces recommandations ont été regroupées en quatre grandes rubriques :

- la qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels ;
- l'amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels ;
- pour un meilleur traitement du handicap ;
- autres recommandations.

Si un certain nombre de dossiers progressent régulièrement, notamment ceux qui traitent d'une meilleure information, tel n'est pas le cas des dossiers de nature statutaire qui recueillent souvent un succès d'estime mais sans plus. Sans doute la difficulté technique y est-elle pour quelque chose, ajoutée au caractère souvent interministériel des mesures envisagées. Il reste un sentiment d'insatisfaction, car il s'agit de domaines dans lesquels les usagers et les personnels sont les plus critiques voire les plus choqués. À cela s'ajoute la complexité supplémentaire née d'une réglementation non encore stabilisée. Tel est le cas du domaine particulièrement hermétique des pensions. Les personnels qui, comme on devrait le savoir, ne partent en général qu'une fois dans leur vie à la retraite, sont censés connaître les subtilités d'une réglementation qui parfois oppose les directions gestionnaires, les services juridiques et le service des pensions.

Enfin, les questions réputées plus qualitatives telles que la mise au point d'une charte du dialogue parent/enseignant, le harcèlement moral... cheminent lentement, confirmant une nouvelle fois que la continuité et la ténacité sont nécessaires pour qui veut faire évoluer les choses.

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

Pour une meilleure information des usagers

Sur le « désherbage » du RLR et le Code de l'éducation

ReMEDIA 01-02

Rendre effectif le « désherbage » du Recueil des lois et règlements (RLR) et l'accompagner d'un dispositif anti-production de textes...

ReMEDIA 02-06

Poursuivre activement le « désherbage » du Recueil des lois et règlements (RLR) actuellement en cours.

Décision : poursuivre le travail de « désherbage » commencé par le groupe mis en place en juin 2002. Sur la méthode, il conviendrait de conserver les textes, même anciens, ayant une valeur actuelle. En revanche pour les textes obsolètes mais ayant un intérêt historique ou pouvant servir de référence, il conviendrait que le CNDP les regroupe à part afin qu'ils puissent être mis à la disposition notamment des chercheurs.

Concernant l'information sur le dispositif des médiateurs

ReMEDIA 01-05

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

Décision : suite à la publication de la note de service relative aux élections des représentants de parents d'élèves aux conseils des écoles et aux conseils d'administration des EPLE, pour l'année 2003-2004 (BOEN n° 22 du 29 mai 2003), quelques académies ont effectivement diffusé des éléments d'information. Il conviendrait donc de rappeler à nouveau l'attention des recteurs sur ce point.

La direction de l'enseignement supérieur invitera les établissements d'enseignement supérieur à faire figurer cette information dans la charte de qualité que les établissements sont invités à conclure, comme elle s'était engagée à le faire l'année précédente (cf. relevé de décisions de la réunion du comité de suivi du 18 février 2003).

Sur les jurys d'examens et concours

ReMEDIA 01-14

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

ReMEDIA 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.

Décision : le comité donne acte à la DESCO et à la DES pour les mesures prises ou envisagées dans le but de rappeler aux candidats aux examens et concours le principe de souveraineté des jurys. Par ailleurs, l'harmonisation de la notation organisée pour les épreuves écrites du baccalauréat doit être étendue, comme le suggère la DESCO, aux examens relatifs aux diplômes professionnels du second degré.

S'agissant de l'enseignement supérieur, une fiche sur les jurys d'examen sera insérée dans le guide thématique destiné aux présidents et directeurs des établissements d'enseignement supérieur comme le suggère la DES. Dans ce cadre, il sera recommandé aux établissements d'informer les étudiants sur le principe de la souveraineté des jurys et de porter une appréciation écrite individuelle relative aux notes attribuées.

Sur l'indemnisation des délégués des parents d'élèves

Rapport 2001, page 87

Il serait souhaitable de mieux faire connaître aux représentants des parents d'élèves appelés à siéger dans diverses commissions du système éducatif qu'ils ont la possibilité, lorsqu'ils subissent une diminution de salaire à l'occasion de cette représentation, de recevoir de l'État une indemnité compensant, en totalité ou partiellement, cette diminution de leur rémunération. Il conviendrait de prévenir les inspecteurs d'académie des modalités d'imputation de cette dépense.

Décision : le comité donne acte à la DAF pour l'instruction qu'elle a adressée aux recteurs sur la mise en œuvre du droit à indemnisation des délégués des parents d'élèves appelés à participer aux réunions des instances consultatives départementales et académiques. Cette instruction sera publiée sur le site du médiateur de l'éducation nationale.

Pour une meilleure information des personnels

Sur les pensions de retraite

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 (BOEN), un dispositif plus préventif visant à communiquer à chaque fonctionnaire de l'éducation nationale, cinq ou dix ans par exemple, après sa titularisation, un premier document

comportant l'état civil et la situation de famille de l'intéressé ainsi qu'un état détaillé de ses services civils ou militaires précisant, notamment, le déroulement de sa carrière avec indications des périodes valables ou de nature à être prises en compte pour la retraite ainsi que les périodes d'activité pouvant, après validation, ouvrir droit à une pension. 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.

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 02-11

*Accepter les demandes de validation complémentaires de services auxiliaires. Plutôt que de s'interroger sur chaque cas pour tenter d'apprécier si la demande initiale de validation a été formulée en violation ou non des dispositions de l'article D. 2 qui dispose que la « demande de validation porte obligatoirement sur la totalité des services », il serait proposé, compte tenu du contexte actuel, de donner suite à ces demandes selon les modalités suivantes : les demandeurs accepteraient le retrait de la première décision de validation et la prise en compte d'une nouvelle décision, les retenues portant sur la totalité des services étant cette fois calculées sur la base du traitement **actuel** des intéressés.*

Décision : s'agissant de l'information des personnels, la note d'information sur les droits à pension de retraite annoncée dans la note de service du 7 juin 2001, après actualisation en fonction des dispositions figurant dans les décrets d'application de la loi portant réforme des retraites, devrait être publiée au *BOEN* et figurer sur le site internet du médiateur de l'éducation nationale.

S'agissant de la validation complémentaire de services auxiliaires, la position négative du ministère des Finances, répercutée par la DAF, n'est pas satisfaisante tant sur le plan juridique que sur celui de l'équité. La recommandation est maintenue et la DAF est invitée à maintenir la demande, auprès du ministère des Finances, à l'occasion du traitement d'autres questions relatives au nouveau régime des retraites.

Sur l'information des enseignants des établissements d'enseignement privés

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.

Décision : le comité prend acte de la fiche d'information établie par la DAF et adressée aux recteurs par note en date du 28 avril 2003. Cette fiche pourra figurer sur le site internet du médiateur de l'éducation nationale.

Sur les jurys d'examens et concours

ReMEDIA 01-14

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

ReMEDIA 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.

Décision : le comité prend acte des mesures prises pour rappeler aux candidats aux examens et concours le principe de souveraineté des jurys. S'agissant du rapport dont la rédaction doit être demandée systématiquement aux présidents de jurys, sa diffusion en ligne ou sur support papier, pour être efficace devra intervenir suffisamment tôt pour permettre aux candidats d'en tenir compte au moment de la préparation de l'examen ou du concours soit plusieurs mois au moins avant les épreuves écrites ou dès la publication du texte procédant à l'ouverture du concours. Les guides destinés aux présidents de jurys comporteront des indications générales sur la rédaction du rapport, de manière à satisfaire les objectifs qui lui sont assignés, notamment en matière d'information des futurs candidats.

Pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels

Améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes

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

Rapport 1999, page 75

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

MEDIA 99-22

Réflexion sur des normes de qualité et simplification des procédures.

Rapport 2001, page 8

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

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 02-01

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

ReMEDIA 02-02

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

Décision : l'expérimentation, déjà ancienne, des dispositifs d'accueil dans plusieurs sites (Strasbourg...) mériterait d'être mieux connue. Il en est de même de la charte interministérielle « Marianne », expérimentée dans six départements. Une information sur ces deux dispositifs est souhaitable. S'agissant de la qualité et en attendant la généralisation de la charte, il est souhaitable de rappeler un certain nombre de principes et de favoriser leur diffusion par voie électronique et par des actions de formation pilotées par la DPMA.

Sur la charte du dialogue parents-enseignants

ReMEDIA 00-07

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

Décision : comme convenu lors de la dernière réunion du comité de suivi du 18 février 2003, Le médiateur de l'éducation nationale a transmis ses éléments de réflexion au ministre. La DESCO travaille sur cette question en étroite liaison avec le médiateur de l'éducation nationale.

Sur la formule « radié des cadres »

ReMEDIA 00-11

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

Décision : le comité prend acte de ce qui a été fait dans ce domaine par la DPE et invite les directions concernées ainsi que les inspections générales qui n'auraient pas encore mis en œuvre cette recommandation, de le faire maintenant au plus vite.

Sur le « service minimum » d'accueil du public

ReMEDIA 00-12

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

Décision : le comité considère que cette question fait partie du dossier relatif à la mise en place d'une charte de l'accueil et doit donc être traitée dans le cadre de cette réflexion. En attendant, il convient au minimum, de développer de manière la plus large possible les possibilités d'information du public par les voies télématiques (sites internet) pendant les périodes de vacances scolaires et universitaires, qui ne recouvrent pas nécessairement celles de fermeture au public.

Sur le rôle des DRRH

Rapport 2001, page 15

Donner un signe fort, au plus haut niveau, sur l'importance du rôle des directeurs des relations et ressources humaines (DRRH) dans la gestion académique, quantitative et qualitative, des personnels.

Décision : le comité prend acte des actions menées par la DE et la DPE en direction des DRRH et rappelle la nécessité de réaffirmer l'importance du rôle des DRRH dans les académies.

Sur le problème des « trop perçu »

ReMEDIA 00-10

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

Décision : le comité prend acte des efforts d'information faits par la DAF en la matière. Il suggère néanmoins à la DAF d'ajouter dans le texte de la lettre-type, la possibilité pour l'agent de demander, sous condition et **à titre exceptionnel**, la remise totale ou partielle des sommes à reverser. Ce document sera publié sur le site internet du médiateur de l'éducation nationale.

Sur la coordination de l'action administrative (classement des établissements et mouvement)

MEDIA 99-11

Coordination de l'action administrative. Mieux articuler les calendriers de classement des établissements du second degré et le mouvement annuel des personnels de direction des établissements du second degré. Il est préconisé que la circulaire de classement des établissements soit publiée au BOEN quelques mois avant le début des opérations de mouvement.

Ceci éviterait à l'administration d'avoir à répondre à des demandes d'application de la clause de sauvegarde non prévue à cet effet. Par ailleurs, des tribunaux administratifs ont eu l'occasion de statuer sur ce type de différends et ont souvent donné satisfaction aux intéressés. Au moment où la procédure de classement des établissements est en voie de déconcentration, il devient encore plus urgent de prévoir une coordination entre ces deux calendriers.

Décision : le comité prend acte des dispositions prises en temps utile par la DESCO dans un délai compatible avec le mouvement des personnels de direction pour la rentrée 2004.

Sur la manière de répondre aux demandes des usagers

ReMEDIA 00-01

D'une façon générale, le besoin de réponses claires, précises, pédagogiques, à valeur explicative, et dans des délais raisonnables, mentionné avec force dans le rapport de 1999 reste très présent. Un vaste travail d'information et de formation est nécessaire à tous les niveaux, faisant moins appel à l'injonction, à la réponse type, qu'à la responsabilité et au savoir faire du rédacteur. Ainsi, on bannira, sauf à les enrichir, des réponses faussement informatives du type de la suivante : « [...] votre correspondance a retenu toute mon attention et a fait l'objet d'un examen particulièrement attentif de la part de mes services. Cependant, compte tenu des nécessités de service, je ne suis pas en mesure de réserver une suite favorable à votre requête [...] »

Décision : le comité prend acte des actions de formation à la rédaction administrative organisées par la DPMA et qui doivent être amplifiées tant au plan national qu'au plan académique.

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

Étude sur les modes de règlement des conflits dans le domaine scolaire

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.

Décision : si une étude d'ampleur sur le sujet n'a pas été jugée prioritaire par le comité de suivi, par contre, il avait été admis que cette question devrait entrer dans le champ des préoccupations de l'IGEN et de l'IGAENR. Le comité demande que les deux inspections générales intègrent cette étude dans le cadre du suivi de la rentrée scolaire.

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

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 02-05

Poursuivre la mise en œuvre d'un baromètre de satisfaction individuelle des usagers dans leurs rapports avec le système éducatif.

Décision : le projet de « baromètre » dont l'élaboration et l'extension à l'ensemble des usagers et des personnels avait été décidé par le comité de suivi, figure également parmi les mesures destinées à promouvoir le développement des démarches qualité dans les stratégies ministérielles de réforme de notre département ministériel. Il a donné lieu à plusieurs réunions préparatoires avec les directions concernées. La DPMA portera le projet avec l'assistance technique de la DEP. La DELCOM est également concernée par cette opération dans le cadre de sa mission d'information et de communication. La DPMA a présenté une demande de prise en charge de l'enquête auprès du Fonds pour la réforme de l'État, demande que le comité souhaite voir aboutir compte tenu de l'enjeu.

Pour un meilleur traitement du handicap

S'agissant du traitement du handicap

ReMEDIA 00-08

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

Décision :

- **pour les personnels** : il est pris acte des mesures prises ou envisagées par les directions de personnels tant pour le recrutement que le reclassement ou l'aménagement des postes de travail, sous réserve d'un bilan montrant que la situation s'améliore effectivement ;
- **pour les élèves** : le projet de loi portant réforme de la loi de 1975 pose le principe de l'accueil effectif en milieu scolaire ordinaire, comme le médiateur l'avait déjà recommandé. Il convient toutefois d'attendre le vote définitif de la loi.

Transport des élèves handicapés des classes préparatoires et de BTS

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.

Décision : le comité prend acte de ce que la décentralisation des transports scolaires en région d'Ile-de-France permettra d'harmoniser les dispositifs applicables aux étudiants handicapés.

Autres recommandations

Modifications statutaires souhaitables

Reclassement

ReMEDIA 00-20

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

ReMEDIA 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 01-12

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

ReMEDIA 02-10

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.

Pour éviter le développement de contentieux, il s'agit, notamment, des dispositions de l'article 7 à propos du reclassement des candidats qui ont été autorisés à concourir avec certains services que l'on ne veut pas retenir dans le reclassement.

Décision : sur la prise en compte des années d'activités professionnelles accomplies avant le concours et les conditions du reclassement des personnels nommés et reclassés dans un corps d'enseignant, le comité prend acte des discussions avec la DGAFP et de la réflexion interministérielle menée avec les organisations syndicales sur ces questions. Il prend acte également de la réflexion menée par la DPE sur le lien qui pourrait être établi entre discipline de recrutement et modalités de classement. Par ailleurs, Le médiateur maintient sa position en faveur de la position prise par le tribunal administratif de Nancy en ce qui concerne la notion de services professionnels à prendre en compte, en attendant la décision de la cour administrative d'appel auprès de laquelle l'administration a déféré ledit jugement.

Conditions de la réintégration dans leur corps d'origine des agents ayant été radiés des cadres

ReMEDIA 02-09

Permettre la prise en compte pour leur reclassement de l'ancienneté acquise par des personnes ayant été radiées des cadres et réintégrant leur corps d'origine notamment par concours. Cette recommandation est de nature interministérielle.

Un fonctionnaire qui prend sa retraite anticipée de plein droit après quinze années de services au minimum, plutôt que de redémarrer une carrière de débutant, devrait pouvoir bénéficier de la reprise en compte, dans son reclassement, de sa situation antérieure.

Décision : le comité prend acte de l'information faite en direction des ministères du Budget et de la Fonction publique sur les remarques émises par le médiateur sur cette question et souhaite une issue favorable.

Modification des règles de prise en charge des frais de changement de résidence pour les concubins avec enfants

ReMEDIA 00-16

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 : le comité prend acte du projet de modification du décret du 12 avril 1989 sur ce point et souhaite une issue rapide.

Le harcèlement moral

ReMEDIA 00-09

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

ReMEDIA 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.

ReMEDIA 02-03

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

Rapport 2002, page 71

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

Décision : conformément à ce qui avait été arrêté par le Comité de suivi, une proposition de méthode d'approche a été adressée par le médiateur de l'éducation nationale au ministre en juillet 2003 esquissant les grandes lignes d'un dispositif qui, en toute hypothèse, doit conduire à un traitement de ce type d'affaires au niveau local. Le médiateur de l'éducation nationale suggère qu'à l'issue d'un examen de ce dispositif par les directions concernées, un fonctionnaire de ce ministère soit chargé de la mission de le mettre en œuvre, en liaison avec les différents acteurs concernés. Il rappelle l'urgence de faire avancer ce dossier, compte tenu notamment des premières décisions de justice intervenues dans cette matière.

La protection des étudiants appelés à contracter avec des organismes privés délivrant un enseignement

Rapport 2001, page 75

Il serait souhaitable d'introduire dans la partie législative du Code de l'éducation des dispositions protectrices en faveur des étudiants appelés à contracter avec des organismes privés délivrant des enseignements, sur le modèle de l'article L. 444-8 réglementant le contrat passé avec les organismes d'enseignement à distance.

Décision : cette question fait toujours l'objet d'une réflexion à la DAJ.

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

Rapport 2000, page 69

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

Décision : pour le CAP « petite enfance » et le BEP « carrières sanitaires et sociales », l'obligation de formation en entreprise exigée dans certaines conditions pour les candidats non scolarisés, pose le problème de la passation d'une convention de stage avec l'entreprise d'accueil. Le comité prend acte de la réforme en cours du CAP « petite enfance », annoncée par la DESCO. En ce qui concerne le problème spécifique du stage, la DESCO étudie la possibilité pour les candidats libres de passer par l'intermédiaire du CNED.

Le fonctionnement des comités médicaux

ReMEDIA 00-30

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

ReMEDIA 0032

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

Décision : s'agissant du fonctionnement du comité médical supérieur, le comité prend acte du caractère infructueux des démarches faites jusqu'à présent auprès du ministère de tutelle.

Il demande que la deuxième phase de l'enquête sur le fonctionnement des comités départementaux que l'IGAENR devait entreprendre, éventuellement avec l'IGAS, soit mise en œuvre. Un projet de lettre de mission destinée à l'IGAENR et à l'IGAS sera transmis à cette fin par le chef de l'IGAENR à la signature du ministre.

Le problème du retour au travail des enseignants poursuivis à tort

Rapport 2001, page 80

Le retour au travail des enseignants poursuivis à tort pour actes de pédophilie et dont l'innocence est établie après enquête ou jugement doit être préparé, tant dans l'intérêt des intéressés que dans celui du service. Un texte précisant la marche à suivre devrait être adressé aux recteurs et aux inspecteurs d'académie.

Décision : le comité décide que lors d'une réunion des recteurs à l'administration centrale, une communication sera faite à ce sujet.

Questions concernant l'inspection, l'évaluation et la déontologie

MEDIA 99-21

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

ReMEDIA 02-07

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

ReMEDIA 02-04

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

Décision : sur la clarification des mécanismes d'inspection des personnels, le comité constate que la question reste ouverte. Concernant l'élaboration d'un dispositif de conseil et d'évaluation individuelle des enseignants, le comité prend acte des deux chantiers ouverts par la DPE sur certains aspects de la notation des enseignants. En ce qui concerne l'élaboration d'un code de déontologie de l'éducateur, le médiateur fera des suggestions dans ce domaine dans les prochaines semaines. Les chefs d'établissements seront inclus parmi les personnes concernées par ces règles de déontologie.

Divers

ReMEDIA 02-08

Prévoir des dispositions tendant à obtenir que les anciens agents publics au chômage bénéficient du Plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) et de la prise en charge des frais de formation.

Décision : le comité prend acte des éléments d'ordre juridique et financier qui ne permettent pas aux anciens agents publics au chômage de bénéficier de la prise en charge des frais de déplacement et d'hébergement exposés par eux pour les besoins de leur formation. Il prend acte également de la convention que le ministère a passé avec l'UNEDIC dont copie sera adressée au médiateur.

ReMEDIA 02-12

Supprimer la mention de l'établissement d'origine des candidats au baccalauréat sur les bordereaux d'interrogation utilisés par les examinateurs des épreuves orales.

Décision : le comité prend acte de ce que les descriptifs ou les listes d'œuvres prévus pour certaines épreuves comme par exemple les épreuves anticipées de français ou les épreuves de langues sont obligatoirement certifiés par le chef d'établissement, afin d'éviter que les candidats ne fournissent des listes erronées ou fantaisistes. Il prend acte également des résultats du sondage fait par la DESCO qui montre que dans les académies consultées la mention de l'établissement d'origine ne figure pas sur les bordereaux.

Rapport 2002, page 81

Améliorer l'information des agents non titulaires, au moment où ceux-ci quittent l'administration, sur les mécanismes d'indemnisation du chômage et les aider dans leurs démarches auprès des organismes spécialisés.

Décision : le comité prend acte du travail de veille législative et d'information des services déconcentrés assuré en ce domaine par la DAF.

Rapport 2002, page 7

Mettre à jour les instructions portant sur les opérations de mutation des enseignants du premier degré en consacrant la pratique des « INEAT » accordés sous réserve, assurant ainsi une égalité de traitement des candidats à la mutation sur tout le territoire.

Décision : le comité prend acte de la réponse de la DPE qui affirme avoir réglé le cas particulier qui est à l'origine de cette proposition.

L'activité des médiateurs en 2003

Cette approche très globale et un peu réductrice sur le plan quantitatif ne rend pas compte du temps passé, souvent très long, par chaque médiateur pour traiter les réclamations.

Les réclamations reçues en 2003

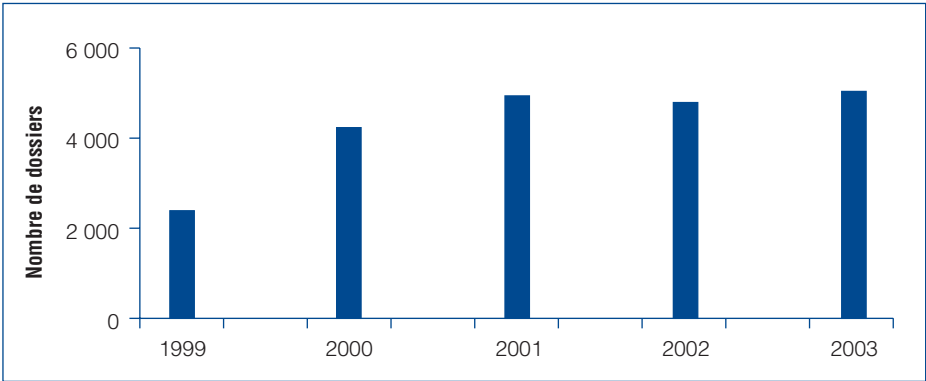
En 2003, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 5 036 réclamations.

Tableau 1
Réclamations traitées par les médiateurs en 2003

	2003		2002	2001	2000	1999
	Nombre de réclamations	% des réclamations reçues				
Nouvelles réclamations reçues en 2003 (5 036 réclamations)						
Traitées par les médiateurs académiques	4 065	81 %				
Traitées par le médiateur national	971	19 %				
Total des réclamations reçues en 2003	5 036	100 %	4 790	4 936	4 232	2 387
Réclamations traitées en 2003 (5 220 réclamations)						
– réclamations reportées de 2002	184					
– réclamations reçues en 2003	5 036					
Total des réclamations traitées en 2003	5 220		4 995			
État d'avancement au 31 décembre 2003 des réclamations traitées en 2003		% des réclamations traitées				
– dossiers de réclamations clôturés en 2003	4 721	90 %	4 376			
– réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2003	147	3 %				
– réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2003	352	7 %				
(Total des réclamations traitées en 2003)	5 220	100 %				

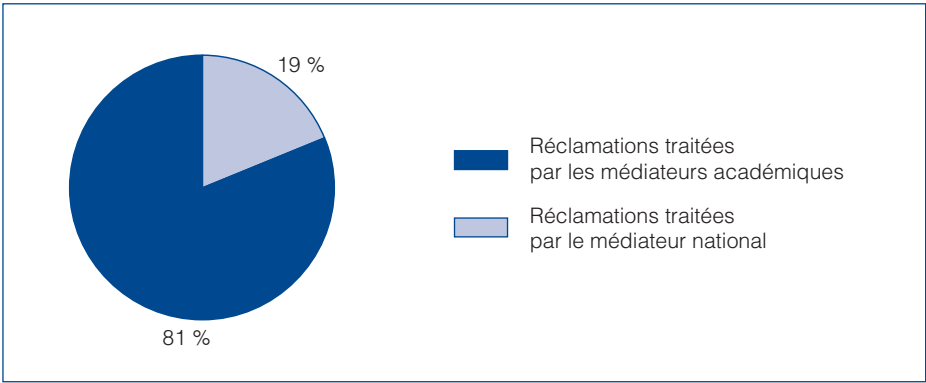
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s’est stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an (5 036 en 2003).

Figure n° 1
Évolution du nombre des réclamations transmises au médiateur

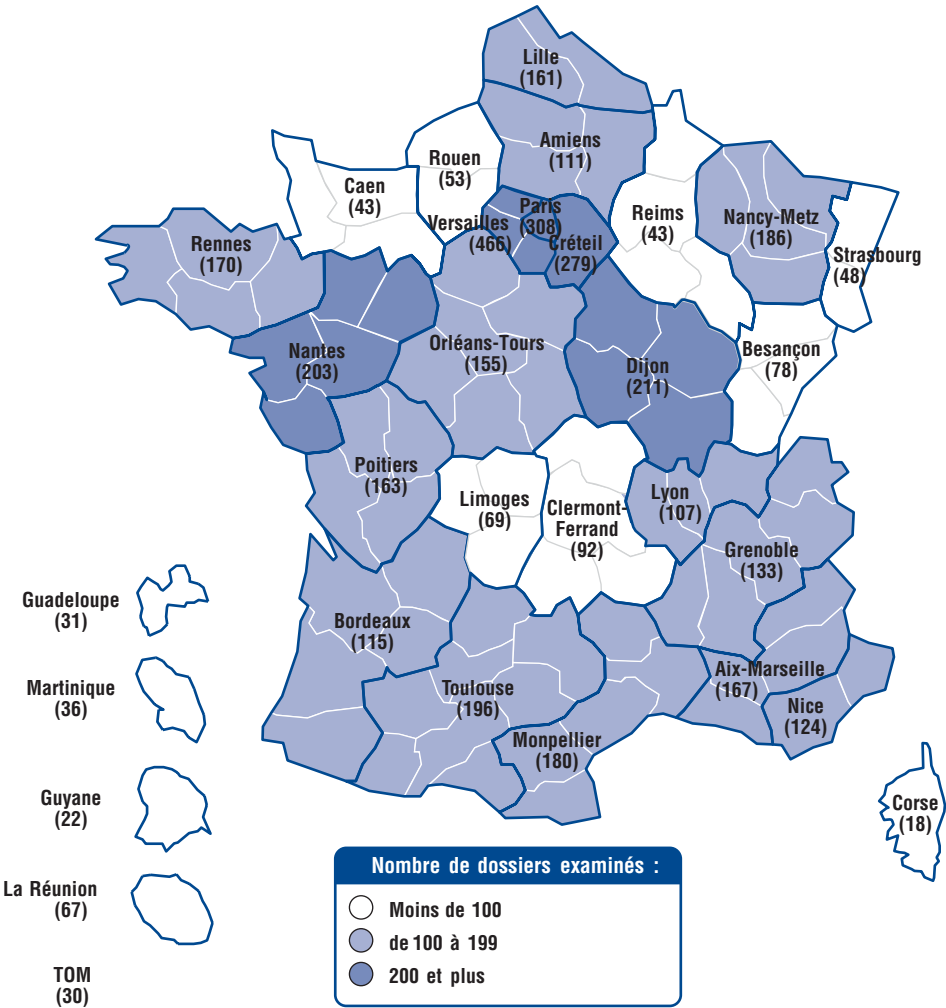


Comme les années précédentes la plupart (81 %) des réclamations transmises à la médiation en 2003 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 19 % l’ont été par le médiateur national.

Figure n° 2
Répartition des réclamations reçues en 2003



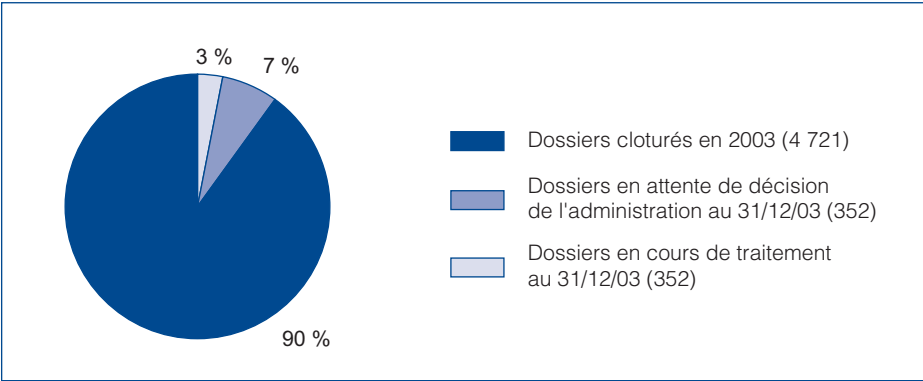
La répartition géographique des 4 065 réclamations reçues par les médiateurs académiques est la suivante :



Aix-Marseille	167	Guyane	22	Paris	308
Amiens	111	Lille	161	Poitiers	163
Besançon	78	Limoges	69	Reims	43
Bordeaux	115	Lyon	107	Rennes	170
Caen	43	Martinique	36	Réunion	67
Clermont	92	Montpellier	180	Rouen	53
Corse	18	Nancy-Metz	186	Strasbourg	48
Créteil	279	Nantes	203	TOM	30
Dijon	211	Nice	124	Toulouse	196
Grenoble	133	Orléans-Tours	155	Versailles	466
Guadeloupe	31				
				Total	4 065

Compte tenu des dossiers qui n’avaient pas été clôturés en 2002, ce sont 5 220 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2003 par les médiateurs. Sur ce total, 90 % des dossiers ont été terminés au cours de l’année. Pour 7 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2003, à une décision de l’administration. Enfin 3 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2003.

Figure n° 3
Réclamations traitées en 2003 (5 220 dossiers)



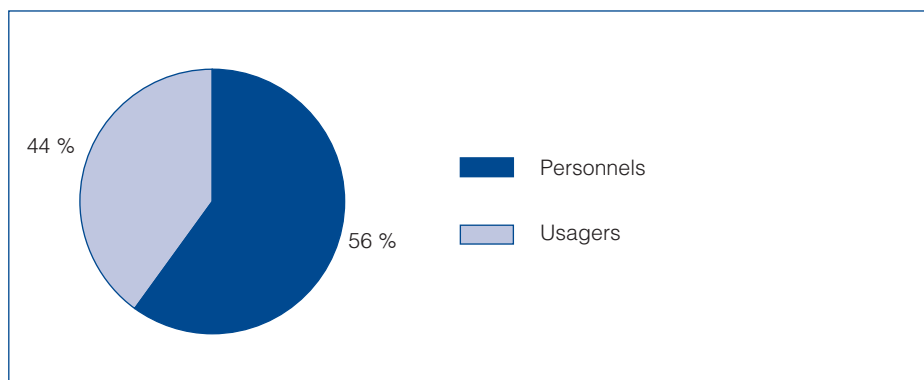
L'origine des réclamations

56 % des réclamations (il s’agit de celles qui ont été clôturées en 2003) émanent des personnels de l’éducation nationale, les usagers représentant 44 % des réclamations.

Tableau 2
Origine des réclamations

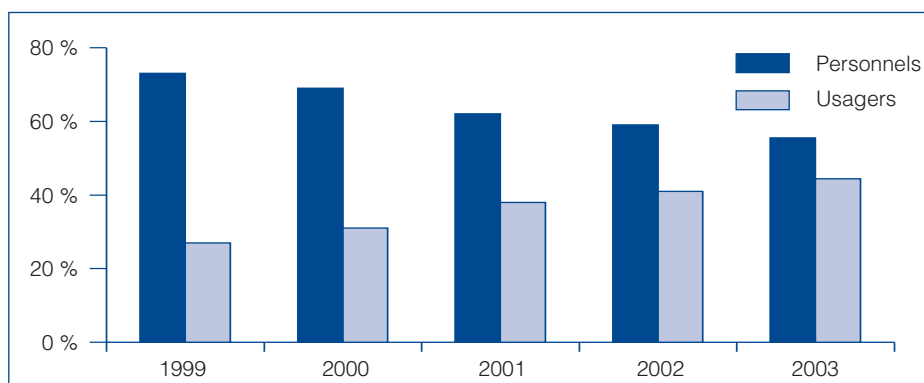
	2003 (Nombre)	2003 (%)	2002 (%)	2001 (%)	2000 (%)	1999 (%)
Personnels	2 622	56 %	59 %	62 %	69 %	79 %
dont : Personnels non enseignant	544	21 %				
Personnels non enseignant contractuels	187	7 %				
Enseignants du public (titulaires ou stagiaires)	1 549	59 %				
Enseignants du public (contractuels)	129	5 %				
Enseignants du privé sous contrat	116	4 %				
Personnel d’éducation, de documentation et d’orientation	97	4 %				
Usagers	2 099	44 %	41 %	38 %	31 %	21 %
dont : Établissements publics	1 995	95 %				
Établissements privés	104	5 %				
Total (dossiers terminés en 2003)	4 721	100 %	100 %	100 %	100 %	

Figure n° 4
Origine des réclamations



La part des réclamations présentées par les usagers (46 %) continue à augmenter (elle n'était que de 21 % en 1999).

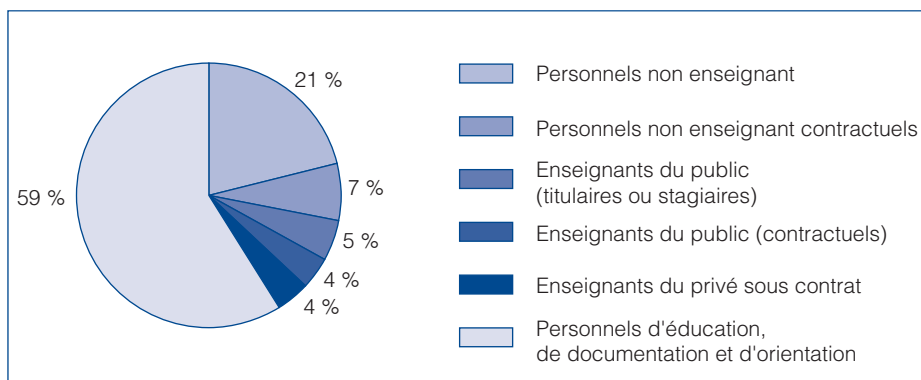
Figure n° 5
Origine des réclamations



La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants : ils représentent 68 % des dossiers présentés par les personnels (cf. tableau 2). La répartition des réclamations entre les différentes catégories de personnels reste proche de celle des années précédentes.

Figure n° 6

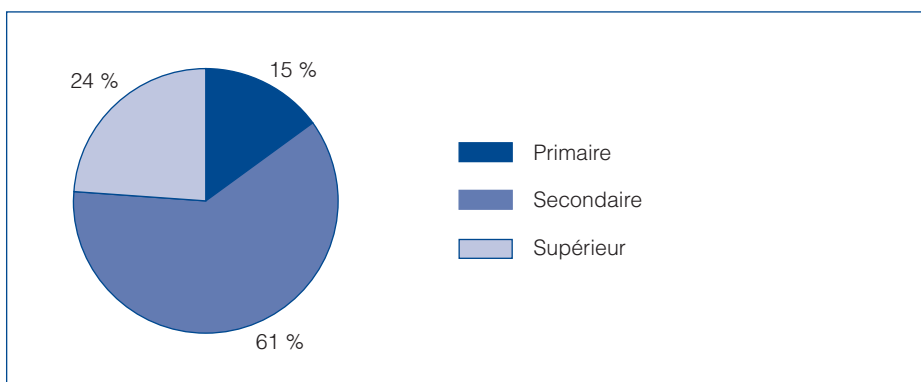
Réclamations présentées par des personnels



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (61 %) sont des élèves ou des parents d'élèves du second degré (cf. tableau 2). La répartition en 2003 des réclamations présentées par les usagers est peu différente de celle enregistrée depuis 1999 (et identique à celle de l'année dernière).

Figure n° 7

Réclamations présentées par des usagers



La nature des réclamations

Tableau 3
Nature des réclamations

		Nombre de dossiers	%
Personnels	Concours externe	42	2 %
	Concours interne (y compris tour extérieur et autres)	109	4 %
	Protection sociale	119	5 %
	Mutations – affectations	628	24 %
	Pensions – retraite	267	10 %
	Autres questions statutaires	518	20 %
	Questions financières	518	20 %
	Environnement et relations professionnelles	303	12 %
	Divers	118	5 %
(Sous-total : personnels)		2 622	100 %
Usagers	Scolarité et inscriptions	744	35 %
	Examens et concours	721	34 %
	Vie scolaire et universitaire	353	17 %
	Questions financières et sociales	134	6 %
	Handicap	58	3 %
	Divers	89	4 %
(Sous-total : usagers)		2 099	100 %
(Total des dossiers)		4 721	

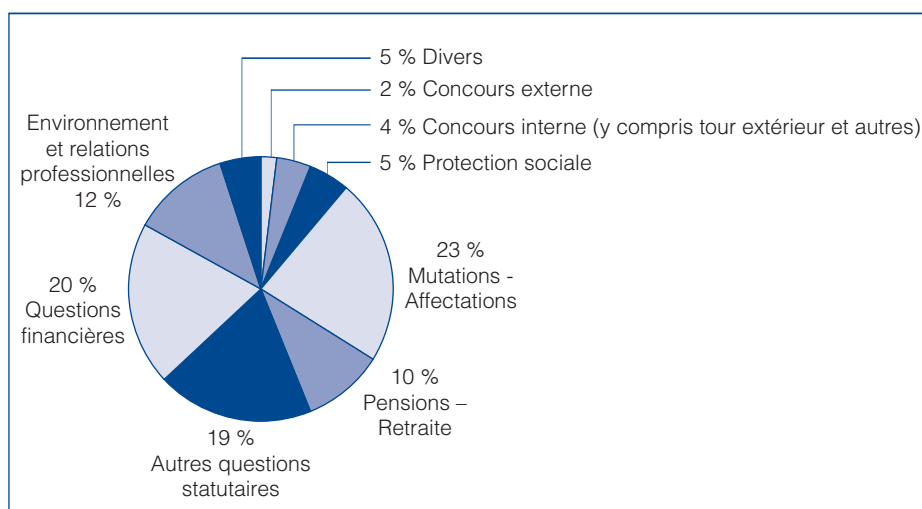
Quant à leur nature, les réclamations présentées par les **personnels** se répartissent de la façon suivante :

- **la plus grande partie des réclamations présentées par les personnels (24 %) est relative aux questions d’affectation et de mutation** (inter et intra académiques, postes à profil...) ;
- 20 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé-formation, cessation progressive d’activité, CMO, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d’office ou pour invalidité...) ;
- 20 % 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 6 % des dossiers ;
- 12 % 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 10 % des dossiers.

Cette répartition selon la nature des réclamations présentées est très proche de celle observée en 2002 (les réclamations concernant les mutations et affectations ont cependant pris la première place, devant celles qui concernent les questions statutaires).

Figure n° 8

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 (35 %).

34 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

17 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...).

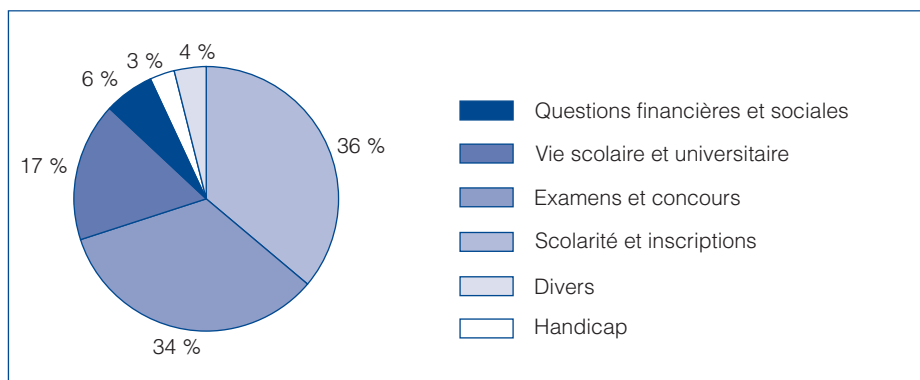
Enfin, 6 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

La rubrique permettant de comptabiliser les réclamations liées aux questions de handicap a été introduite cette année.

Ces proportions enregistrent une certaine évolution, la part des réclamations concernant les examens et concours connaissant une croissance continue (34 % en 2003 contre 27 % l'année précédente).

Figure n° 9

Nature des réclamations présentées par les usagers



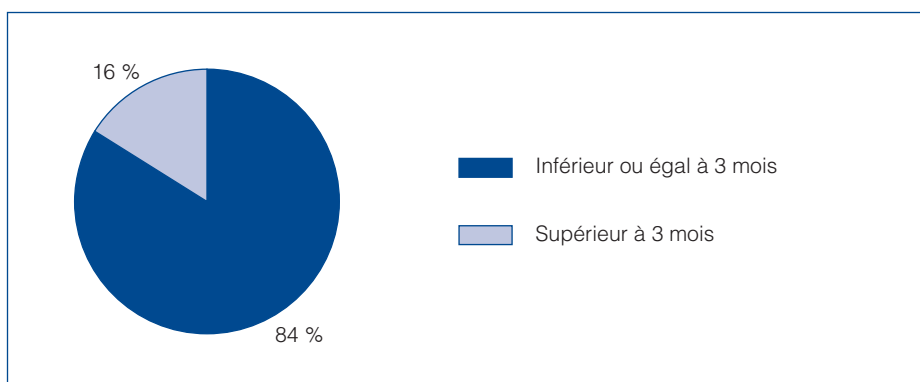
Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2003, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 86 % des cas et supérieur à trois mois pour 14 % des dossiers. Ces chiffres traduisent une légère diminution du délai de traitement des dossiers par rapport à l'année précédente (en 2002, 84 % des dossiers avaient pu être réglés dans un délai inférieur ou égal à trois mois).

NB : cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2003, 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 (cf. tableau 1).

Figure n° 10

Délais de règlement définitif des dossiers



Les résultats de l'intervention des médiateurs

Tableau 4
Résultat de l'intervention des médiateurs

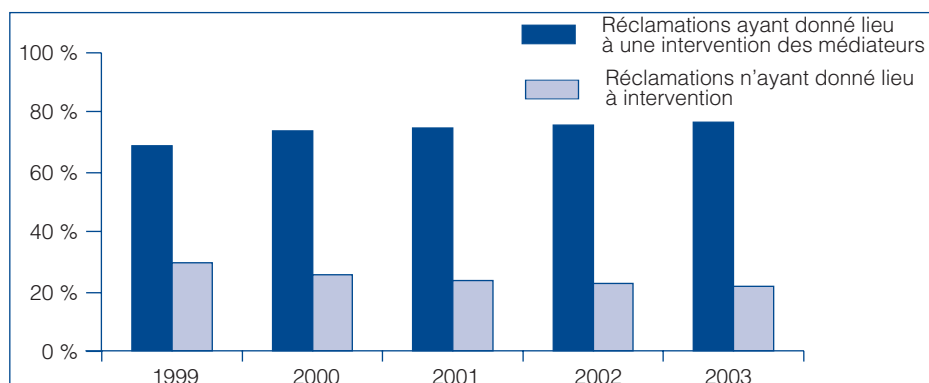
	Nombre de dossiers	% des dossiers clôturés (4 721)	% des dossiers ayant donné lieu à intervention (3 673)
Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	3 673		
<i>Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant :</i>	3 106		85 %
– erreur de l’administration rectifiée	573	12 %	
– inadaptation des textes : décision rectifiée	49	1 %	
– intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	470	10 %	
– médiation dans un conflit d’ordre relationnel	369	8 %	
– information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	896	19 %	
– transmission par le médiateur de la réclamation à l’administration, lorsque celle-ci n’a pas été saisie au préalable	168	4 %	
– explication par le médiateur de la décision administrative (décision de l’administration fondée mais insuffisamment ou incorrectement motivée)	581	12 %	
<i>Interventions n’ayant pas entraîné d’effets positifs pour le réclamant, dont :</i>	567		15 %
– erreur de l’administration non rectifiée	134	3 %	
– inadaptation des textes : décision non rectifiée	84	2 %	
– intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	349	7 %	
Dossiers n’ayant pas entraîné d’intervention du médiateur, dont :	1 048	22 %	
Rejet d’une réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	206	4 %	
Affaire réglée indépendamment de l’intervention du médiateur	179	4 %	
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	272	6 %	
Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs	391	8 %	
Total (dossiers clôturés en 2003) (1+2) :	4 721	100 %	100 %

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l’année 2003 (soit 4 721 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne porteuse d’une réclamation dans 3 673 de ces dossiers (soit dans 78 % du total des réclamations transmises aux médiateurs).

Dans les autres cas (soit 1 048 dossiers, soit 22 % des dossiers traités), la réclamation n’a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamations échappant au champ de compétence du médiateur ; réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...). Il est à relever que la part de ces dossiers pour lesquels le médiateur n’est pas intervenu diminue depuis 1999.

Figure n° 11

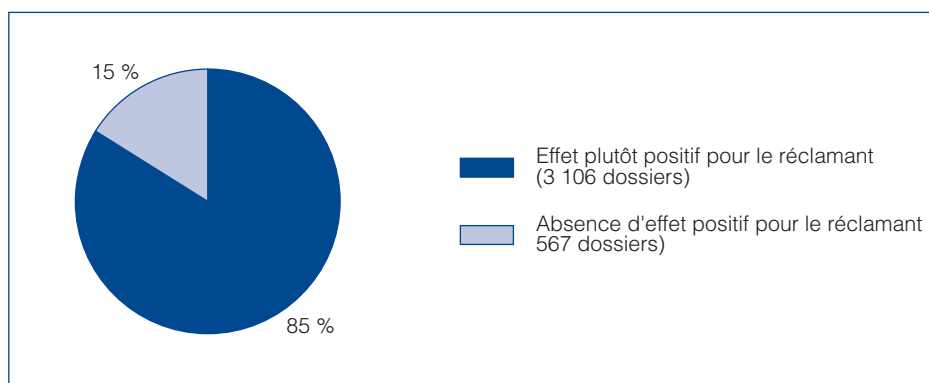
Réclamations donnant lieu à intervention des médiateurs : évolution



S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus, le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 85 % des cas (soit 3 106 dossiers). Pour 567 de ces dossiers (soit 15 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Figure n° 12

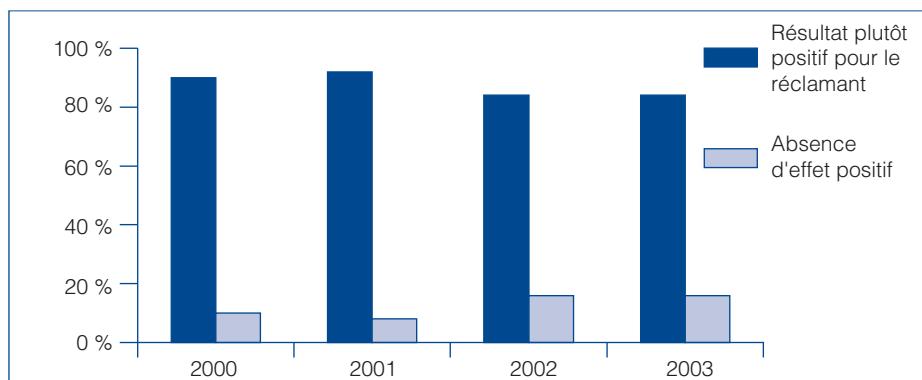
Résultat de l'intervention des médiateurs (sur 3673 dossiers)



Ce résultat est comparable à celui de l'année précédente (84 % des dossiers avaient abouti à un résultat plutôt positif pour le réclamant en 2002).

Figure n° 13

Résultat de l'intervention du médiateur : évolution



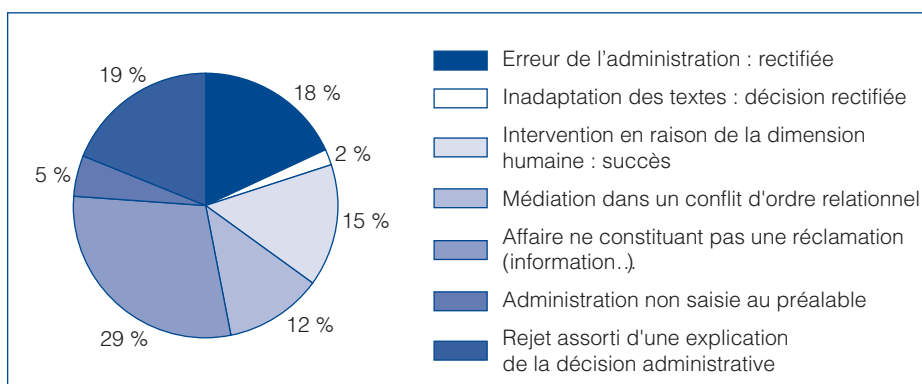
Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant (ce qui correspond à 3 106 réclamations) se répartissent en plusieurs catégories :

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 1 092 dossiers (soit 23 % des dossiers traités ; cf. tableau 4).

Concernant 369 dossiers (soit 8 % des dossiers traités), les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation ». Ces dossiers de médiation concernent des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont

Figure n° 14

Interventions ayant produit un résultat plutôt positif pour le réclamant (soit 3106 dossiers)



intervenues pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue.

Dans un nombre appréciable de cas (23 % des demandes d'intervention présentées aux médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis, à lui donner un avis ou un conseil, ou encore à transmettre leur dossier à l'administration compétente lorsque celle-ci n'avait pas été saisie au préalable.

Enfin pour 581 autres dossiers (soit 12 % des dossiers traités), la « plus-value » apportée par les médiateurs a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard. Les explications données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

Deuxième partie

**La présentation
de quelques cas
significatifs
rencontrés en 2003**

Des progrès à petits pas

Aujourd'hui l'ardeur réformatrice semble s'être répandue dans les moindres recoins du service public et aucun secteur ne devrait y échapper.

Ce vent de réforme apporte son lot de projets aux dimensions importantes et à l'économie plus ou moins complexe. Leur mise en œuvre est souvent longue et difficile, ponctuée d'expérimentations, de rapports et d'expertises. Au-delà de leur objectif de rationalisation de la dépense publique, ces projets ont également l'ambition de satisfaire du mieux possible les demandes et besoins des usagers.

Face à ces projets, existe une autre façon de réformer qui n'exige pas de moyens considérables, qui s'attaque plus à un état d'esprit qu'à des structures, qui répond aux préoccupations de l'utilisateur ou du fonctionnaire et dont l'efficacité sur le système s'inscrit dans la durée. C'est une démarche en profondeur, à petits pas décidés et qui vient en complément des autres. Elle est plus facilement admise car elle s'appuie sur des exemples précis et incontestables de fonctionnement inadéquat ou, au contraire, de réussite de l'administration et privilégie la recherche de solutions concrètes en coopération avec les services concernés.

À l'éducation nationale, parmi les artisans de cette « réforme à petits pas » figurent les médiateurs. Qu'ils opèrent dans les académies ou au niveau central, ils sont les observateurs privilégiés du fonctionnement de l'administration. Ils favorisent par leur action la correction des comportements inadéquats qui, par habitude ou par routine, ne sont pas perçus comme tels par les décideurs.

Comme les années précédentes, le présent rapport met en évidence un certain nombre de ces comportements, afin que leur mise en exergue fasse prendre conscience de leur nocivité et mette en lumière les solutions qui ont été apportées. Ces solutions ont pour effet de rendre l'administration plus ouverte aux situations particulières, sans pour autant bouleverser l'ordonnancement administratif et juridique dans lequel les services agissent. C'est dans cet esprit que sont relatées et commentées les affaires suivantes.

De quelques réclamations adressées par des usagers

Des relations avec les usagers qui sont parfois encore difficiles

En ce qui concerne les usagers, nous retrouvons encore et toujours la difficulté du service public à traiter la différence et à s'extraire des automatismes qu'il a mis en place, pour prendre en compte la dimension proprement humaine et quelquefois unique des situations à traiter. C'est le cas notamment du traitement des situations de handicap et de maladie.

Le handicap et la maladie

A – Quand l'établissement et les éducateurs refusent de prendre en compte la différence

– Parfois, c'est de l'établissement même, que vient le refus de prendre en compte la différence.

1– C'est le cas par exemple d'un jeune écolier qui est déclaré dyslexique en septembre 2002. À l'époque, au vu de ses résultats scolaires et de son incapacité à suivre une classe de 6^e normale, il lui est proposé d'entrer en section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA). Au fil des mois, la famille constate que le handicap de leur fils est insuffisamment pris en compte sur le plan scolaire et que la structure d'accueil n'est pas adaptée. Elle constate également la grande souffrance morale de leur enfant du fait des réactions de ses camarades et de l'incompréhension de certains professeurs peu préparés à évaluer une telle situation. Tout semble alors aller de mal en pis, et les parents s'adressent alors au médiateur. Celui ci provoque une rencontre entre tous les partenaires éducatifs et institutionnels, afin qu'un projet personnalisé soit élaboré pour le jeune garçon ; ce qui fut fait.

2– Dans un autre cas, il s'agit d'une élève de 15 ans, scolarisée en 3^e et traitée depuis plus de six ans pour son obésité, qui subit le mépris et l'incompréhension de ses professeurs et de la directrice de l'établissement. Son état de santé la conduit à subir régulièrement des examens et ses professeurs, malgré les certificats médicaux fournis lors de chaque absence, s'obstinent à lui mettre la note zéro quand elle n'est pas présente à un devoir, entraînant ainsi une baisse de sa moyenne. Son professeur principal ne cesse de la décourager en rejetant tous ces choix d'orientation et en lui disant chaque fois

« *qu'elle n'y arrivera pas* ». La directrice se montre particulièrement hostile, voire même insultante envers l'élève qui, devant ce manque général d'humanité, doit suivre un traitement contre le stress. Or, ses parents pour pallier les difficultés rencontrées par leur fille, l'aident du mieux qu'ils peuvent au moyen notamment de cours particuliers. Le médiateur académique, saisi par les parents, réussit à obtenir l'affectation de l'élève dans un autre établissement où elle est très entourée et a repris confiance en elle. Il n'est pas rare et ce cas en est l'illustration, que les parents peuvent être amenés à subir l'incompréhension, voire l'hostilité des enseignants et du chef d'établissement, lorsque leur enfant est dans une situation particulière qui le fait se démarquer des autres élèves. Une telle situation qui exige de l'équipe éducative un effort particulier pour motiver et encourager l'élève n'est pas souvent traitée comme elle devrait l'être démontrant ainsi, une certaine difficulté voire parfois incapacité du système éducatif à assurer un traitement équitable de la différence, rejoignant ainsi les remarques déjà exprimées dans un précédent rapport (rapport année 2001, p. 49 à 65).

– Le refus peut être aussi le fait du chef d'établissement lui-même

On ne peut parfois que s'étonner de l'attitude d'un chef d'établissement à l'égard d'élèves handicapés et souhaiter qu'il s'informe sur le contenu des textes en la matière afin qu'il exerce sa mission d'éducateur de façon plus convenable, comme dans l'exemple suivant qui concerne une jeune lycéenne de 18 ans présentant une maladie invalidante l'obligeant à se déplacer en fauteuil roulant électrique. Du fait de son handicap, la jeune fille ne pouvait effectuer seule les transferts aux toilettes et à la cantine. Elle était admise normalement en classe de 1^{re} à la rentrée 2003, après une année de seconde tout à fait satisfaisante. L'assistante sociale qui s'occupe d'elle apprend du proviseur, le 1^{er} septembre 2003, que « *le lycée n'étant pas habilité à accueillir des handicapés* », la jeune fille ne sera pas reprise à la rentrée. Pendant son année de seconde, elle a été aidée par des adultes de l'établissement et en particulier par la proviseure-adjointe qui avait obtenu sa mutation, en septembre 2003, ce qui semble avoir motivé la décision du chef d'établissement. Ce problème a été finalement réglé par le médiateur académique grâce à l'intervention directe de l'IA-DSDEN du département et à la secrétaire de la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES). Cette jeune fille est désormais scolarisée dans des conditions normales.

– Des éducateurs non préparés

Parfois, la réticence vient des éducateurs eux-mêmes comme dans le cas suivant qui concerne une jeune fille admise à la rentrée 2003 en classe de 1^{re} STL, qui présente occasionnellement des crises d'une épilepsie encore mal équilibrée. Lors de la première séance de travaux pratiques, elle a une crise, s'écroule et perd connaissance un instant. Le professeur est effrayé. Il saisit la direction qui décide de lui proposer une autre orientation dans le même lycée. La maman refuse cette nouvelle orientation et choisit de demander son retour dans son ancien lycée. La maman considère, à juste titre, cette mesure comme une mesure d'exclusion et la comprend d'autant plus mal que le professeur de médecine qui suit sa fille a, à deux reprises, émis un avis favorable à cette orientation. Il apparaît avec une certaine évidence que

la nécessaire liaison entre les deux lycées n'a pas été mise en œuvre et que les professeurs n'ont pas été préparés à l'accueil de cette élève. En tout état de cause, il est vraiment regrettable, que cette jeune fille se soit ainsi sentie exclue et son traumatisme est aujourd'hui très important qui ajoute à la difficulté de se savoir différente. On aurait attendu une autre attitude de la part d'éducateurs.

B – Le rejet par les autres élèves

Le refus de la différence peut venir aussi d'autres acteurs, par exemple d'autres élèves. C'est les cas d'un élève de seconde, grand handicapé moteur qui confie fréquemment à ses parents son appréhension de venir au lycée et son dégoût de continuer sa scolarité. Plusieurs jeunes filles de sa classe en ont fait leur souffre-douleur. Les insultes quotidiennes, les propos humiliants relatifs à son handicap le blessent tant qu'il dit clairement préférer ne plus vivre. Cependant, par crainte de représailles de la part des élèves, ni la mère ni l'élève ne veulent déclarer cette situation au proviseur. C'est la grand-mère qui informe le médiateur de cette situation. Ce dernier refuse de taire cette maltraitance et avertit confidentiellement le chef d'établissement qui, instruit de la situation et conscient des craintes exprimées par la famille, a pu agir avec toute la discrétion et l'efficacité nécessaires.

C – Les rapports parfois tendus avec les commissions spécialisées

Les difficultés rencontrées peuvent également venir des rapports avec les commissions spécialisées dans l'intégration et l'orientation des élèves handicapés.

1– C'est le cas, par exemple d'une élève de 16 ans, handicapée mentale et scolarisée en SEGPA, qui a eu un comportement tellement exemplaire que ses professeurs lui ont établi des bulletins scolaires particulièrement élogieux. Sans tenir compte des souhaits des parents et des capacités réelles de l'élève, la CDES, sans doute trop optimiste, a affecté d'autorité celle-ci en lycée professionnel pour la préparation d'un BEP secrétariat. Les parents font appel mais la commission maintient cette décision totalement irréaliste (à 16 ans, l'élève ne sait pas lire l'heure). Le médiateur se rapproche du responsable académique. Tous deux reçoivent les parents et l'élève. Ensemble, ils élaborent un projet professionnel en collège dans la spécialité « sellerie ». Après un trimestre de scolarité, l'élève est épanouie, travaille bien, les parents sont apaisés.

2– Dans le même sens, un autre exemple peut être cité qui concerne un jeune garçon de 15 ans, handicapé moteur et en retard scolaire. Il n'écrit pas, mais utilise un ordinateur. Il est scolarisé à mi-temps en classe d'intégration scolaire (CLIS), avec depuis trois ans une dérogation pour demeurer en école élémentaire ; l'autre mi-temps s'effectue au Centre national d'enseignement à distance (CNED), avec une répétitrice choisie par la famille et rémunérée par le CNED. En outre, il reçoit des soins dans un service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD). Pour l'année suivante, la famille propose une solution analogue : mi-temps au collège en section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA), mi-temps au CNED. Après examen en commission de circonscription préélémentaire et élémentaire (CCPE) en l'absence de la famille qui dit n'avoir pas été informée de la

réunion, la CDES décide d'un placement en internat, à une centaine de kilomètres du domicile familial. Les parents sont mécontents et l'inspecteur d'académie dit qu'il appliquera la loi et suivra la CDES. La situation paraît bloquée. Heureusement, sur demande du médiateur, la secrétaire de la CDES accepte volontiers de revoir la famille. Et une solution est dégagée pour associer scolarisation, socialisation et soins : scolarisation majoritairement au CNED et partiellement au collège, participation à des clubs du collège, soins assurés par le SESSAD. La CDES accepte alors cette solution.

3— Parfois le blocage peut résulter d'une attitude de défense de territoire ou de compétence, qui apparaît comme dérisoire ou au moins déplacée, compte tenu du contexte. On donnera comme exemple le cas des parents d'une fillette autiste âgée de 3 ans, lesquels ont sollicité l'aide du médiateur académique afin d'obtenir que leur fille puisse réintégrer son école après une interruption due au fait qu'elle s'était cassé la jambe. Jusqu'à cet accident, l'élève allait en classe quelques heures par semaine, dans l'attente d'une l'auxiliaire de vie scolaire (AVS), que la CDES avait promis de nommer. Or, à la fin de la convalescence de leur fille, les parents ont repris contact avec la directrice de l'école pour l'informer de son retour. Ayant appris que l'AVS était déjà choisie, la directrice a alors programmé une première réunion entre partenaires pour élaborer le projet d'intégration de la fillette et a prévenu la CDES pour connaître les coordonnées de l'AVS afin de l'inviter à cette première réunion. La réponse du responsable de la CDES a été négative, déniait toute compétence à la directrice pour mettre en place le projet d'intégration. À ce jour et malgré l'intervention du médiateur académique auprès de l'inspecteur d'académie, la fillette n'est toujours pas réintégrée dans son école, faute de projet d'intégration.

D – Les freins venant des services académiques

C'est quelquefois des services rectoraux eux-mêmes que vient le refus de prendre en compte la différence, comme le montre le cas de cette jeune étudiante en histoire de l'art, atteinte depuis mai 1997, d'une maladie invalidante extrêmement rare. Après une année en DEUG d'histoire de l'art dans une université de la région, ses problèmes d'accessibilité sont tels (elle est en fauteuil électrique) qu'à la fin de l'année universitaire 2002-2003, elle cherche une orientation vers une formation d'infographiste. La seule école publique n'est pas accessible en fauteuil. Le directeur de cet établissement soucieux de l'aider, l'adresse à une école privée multimédia. Elle y est admise après examen. Cet établissement procède pendant l'été à des aménagements pour qu'elle n'éprouve aucune difficulté d'accès. Elle y est scolarisée dès la rentrée 2003. Cependant, la jeune fille habitant en banlieue doit être transportée tous les jours vers cette école. La famille sollicite donc les services du rectorat pour obtenir le remboursement réglementaire de ses frais de transport. Le rectorat s'y refuse au prétexte que l'école privée n'est pas sous contrat avec l'État, alors que les crédits existent et sont disponibles. L'intervention du médiateur académique se heurte à des réponses dilatoires et à un immobilisme tellement désespérant qu'il alerte, au niveau national, le médiateur de l'éducation nationale. Après deux mois de démarches le problème est enfin réglé de façon positive.

E – Les obstacles financiers

Parfois, c'est l'absence de moyens qui est mise en avant mais l'obstacle est néanmoins franchi, comme le montrent les deux cas suivants.

1– Dans le premier, il s'agit d'un élève âgé de 5 ans, scolarisé dans la maternelle d'une école privée en raison de deux demi-journées par semaine. Il n'existe pas d'auxiliaire d'intégration scolaire et dans la commune, il n'existe pas d'école publique (Vendée). L'enfant est suivi en hôpital de jour. En raison des progrès réalisés, la famille demande au directeur de l'école un accroissement du temps scolaire, qui refuse. La famille saisit le médiateur académique qui prend contact avec l'inspection académique et l'inspecteur de circonscription. Ces contacts sont positifs et le dossier est constitué puis examiné en CCPE. Le médiateur intervient également auprès de l'organisme de gestion de l'enseignement catholique (OGEC) qui gère l'école et auprès de la direction de l'enseignement catholique et obtient ainsi le recrutement d'une auxiliaire d'intégration scolaire. La demande de la famille est alors acceptée.

2– Dans le second cas, il s'agissait d'une demande d'aide d'une tierce personne et d'aménagement du temps de composition pour les épreuves écrites du CAP qu'avaient présenté, auprès du médecin de la CDES, dossier médical à l'appui, les parents d'un adolescent dyslexique, apprenti charpentier en seconde année chez les Compagnons du devoir. Plus de cinq mois après l'envoi de leur courrier, ils n'avaient toujours pas obtenu de réponse. Ils ont alerté le médiateur académique qui est intervenu auprès de la CDES, afin qu'une réponse soit apportée rapidement à la famille. Cette réponse a été effectivement donnée rapidement mais elle n'accordait à l'adolescent qu'une majoration d'un tiers temps pour les épreuves écrites. Sur les conseils du médiateur, la famille a présenté un recours gracieux auprès du recteur, que le médiateur a appuyé. Le recteur a demandé un réexamen du dossier et a informé la famille quelques semaines plus tard, que leur fils pourrait bénéficier d'une secrétaire lors des épreuves écrites du CAP.

Les relations parfois conflictuelles entre les parents et les enseignants

Dans de nombreux cas, ce sont les rapports entre parents et enseignants qui sont à l'origine du conflit, ce qui montre une fois encore la nécessité d'élaborer des règles de bonne conduite (cf. « charte des rapports parents-enseignants-élèves » ReMEDIA 00-07). Les trois exemples suivants illustrent ce propos.

1– Dans le premier, il s'agit de commentaires insultants à l'égard du professeur que les parents de l'élève ont fait figurer sur la copie d'un contrôle de mathématiques, en face des corrections de ce dernier. Ce professeur a exigé de recevoir des excuses. Le médiateur académique saisi par ce professeur a écrit aux parents afin d'obtenir d'eux qu'ils veulent bien présenter leurs excuses à celui-ci. À ce jour, le professeur n'a pas obtenu les excuses demandées mais, le simple fait de les avoir demandées a « marqué le coup » et l'incident n'a pas été renouvelé.

2– Dans le second exemple, un conseil de classe, tout en constatant les résultats scolaires très insuffisants d'un élève, à l'issue de la classe de 5^e, décide son passage en 4^e, contre l'avis des parents qui voudraient que leur fils redouble sa 5^e. La demande des parents apparaît pleinement justifiée tant sur le plan pédagogique, car l'élève pourrait ainsi s'améliorer et son âge le lui permet, que sur le plan du droit car les parents sont en droit d'exiger le redoublement lorsqu'il apparaît nécessaire dans l'intérêt de l'enfant. Le médiateur académique saisi par les parents de l'élève en cause est intervenu auprès du chef d'établissement et de l'inspecteur de l'orientation et a pu obtenir que l'élève puisse redoubler sa 5^e.

3– Dans le troisième cas, il s'agit d'un élève de CM2 qui avait sauté, à la demande de la mère, le CM1, et qui pose en classe de gros problèmes de discipline. Sa scolarité a été extrêmement chaotique puisqu'il a été instruit successivement dans sa famille par une maman exerçant une fonction dans le champ de la psychologie puis, dans différentes écoles, pour des séjours de durée variable. La demande de la mère vise à obtenir le passage de son fils, en janvier 2004, en classe de 6^e. Selon la maman, le collège de secteur était prêt à l'inscrire « *si l'administration donnait son accord* » ! La maman affirme avoir testé son enfant et découvert qu'il est « surdoué » et qu'à son avis, c'est parce qu'il reçoit un enseignement qui ne lui convient pas et qu'il s'ennuie dans une classe trop faible pour lui, qu'il pose des problèmes de discipline. La médiation a permis de renouer le contact entre l'institution et la famille. L'inspectrice du secteur, sur la suggestion du médiateur académique, a réuni une équipe éducative large. Les problèmes ont été analysés collectivement et la situation de cet enfant « normalisée ».

L'incidence négative des questions de territoire

Certains établissements n'existent pas dans toutes les académies et semblent réservés aux seuls élèves résidant dans l'académie, les autres élèves ayant beaucoup de mal à y entrer, comme le montrent les deux exemples suivants.

1– Dans le premier, il s'agit d'une élève de 3^e, parfaitement bilingue, dont le père est français et la mère britannique, qui a le projet de faire des études de médecine en Angleterre. C'est une excellente élève. Elle a demandé à entrer en option internationale, section anglais national, non pas dans son académie où l'option n'existe pas, mais dans une académie voisine. Le proviseur du lycée international demandé informe la famille de son avis favorable mais, l'inspection académique refuse l'inscription, avec comme motif cette seule mention, manuscrite : « *Priorité aux élèves de l'académie* ». Le médiateur s'adresse à l'inspecteur d'académie et réussit à le convaincre : L'élève est acceptée « à titre tout à fait exceptionnel », grâce à l'argument de la nationalité britannique de la mère.

2– Dans le second, il s'agit d'un élève de terminale souffrant de troubles de nature psychiatrique et dont la scolarisation en milieu ordinaire ne donne pas de résultats probants, que sa famille envisage d'inscrire dans un établissement

associant soins et études. Le médiateur académique a pu se procurer la plaquette éditée pour les établissements d'Île-de-France, et la plaquette plus modeste sur les cinq établissements de province. La répartition sur le territoire de ces établissements est très inégale et rien dans les brochures n'indique que le recrutement est régional. C'est pourtant ce qui a été répondu à la famille lorsqu'elle s'est renseignée sur les possibilités d'admission : l'organisation du système de santé les inciterait à privilégier la régionalisation. Un seul des établissements a accepté un dossier, mais n'a plus ensuite donné de nouvelles. Il y a indéniablement un manque de places pour ce type de besoins, d'autant plus que ces institutions couvrent à la fois l'enseignement secondaire et l'enseignement supérieur. Devant une telle situation, on peut se poser la question de savoir si des établissements répartis de manière aussi inégale, bénéficiant de personnels enseignants et administratifs mis à disposition par l'éducation nationale, ont le droit de limiter le recrutement à leur région.

Un mécanisme qui génère des trop perçus

Les problèmes liés aux demandes de remboursements de sommes indûment perçues concernent en général les relations de l'administration avec ses personnels et, plus rarement, les rapports entre les usagers et l'administration. Néanmoins, dans ce dernier cas, on peut donner l'exemple suivant issu des relations entre étudiants et CROUS en matière de bourse.

Un étudiant a obtenu une bourse pour suivre des études de DEUG, il a redoublé son année mais la bourse a été maintenue. Il dépose une demande de bourse pour la troisième fois au mois de mai 2002. Il n'obtient pas de réponse mais perçoit aux mois d'octobre et de novembre le montant de la bourse. En janvier 2003, il reçoit une lettre du CROUS lui annonçant qu'il n'a pas le droit à la bourse et qu'il doit rembourser les deux mois qu'il a indûment perçus. Alerté sur les inconvénients, pour les étudiants, de cette procédure, le CROUS répond qu'elle est habituelle et que chaque année plusieurs étudiants sont amenés à rembourser des sommes indûment perçues. On peut se demander pourquoi le CROUS ne met pas en place un système qui permette d'éviter ces difficultés.

Un manque d'ouverture d'esprit en matière d'examen et concours

Chaque année amène son contingent de conflits en matière d'examen et concours. Ils illustrent le manque d'ouverture d'esprit de l'administration envers les candidats pour lesquels ces examens sont d'une importance considérable pour leur avenir professionnel. Les cas retenus cette année ont trait au refus de fournir aux candidats les explications sur les motifs de la décision du jury, au refus de prendre en compte une erreur dans le déroulement d'une épreuve, à l'application d'une manière stricte d'une réglementation qui conduit à une impasse et à une validation des acquis de l'expérience dans des conditions difficiles.

Le refus de donner des explications au candidat

Une candidate au BTS assistant de gestion PME-PMI, préparé dans le cadre de la formation continue, avait saisi le médiateur académique, suite à son échec à cet examen. La candidate demandait des explications complémentaires relatives aux appréciations portées sur l'épreuve orale de « conduite et présentations d'activités professionnelles ». Le médiateur académique a jugé recevable sa requête dans la mesure où l'appréciation globale portée sur la prestation de la candidate à cette importante épreuve (cof. 3) : « *Le choix des activités présentées ne démontrent pas ses capacités d'assistante de gestion PME-PMI. Le profil de l'étudiante n'est pas celui exigé pour le BTS assistant de gestion* » était étonnante pour un BTS en alternance, lesdites activités ayant reçu vraisemblablement l'aval de l'école et de l'entreprise et ont été suivies par elles. La communication de la grille d'évaluation de cette épreuve lui avait été refusée et le principe de la souveraineté du jury avait été abondamment répété dans les courriers qui lui avaient été adressés. La candidate voulait ainsi savoir si elle n'avait pas perdu six mois de scolarité en persistant à entrer dans un corps de métier dans lequel elle n'était pas à sa place. Par son intervention auprès du directeur de cabinet du recteur, le médiateur a pu obtenir que l'intéressée soit reçue par l'inspecteur pédagogique régional d'économie et de gestion qui avait présidé le jury, afin que celui-ci lui explique plus longuement les motifs de la décision du jury.

Refus de prendre en considération une erreur dans le déroulement d'une épreuve

Une candidate à l'examen du BTS « force de vente » a été induite en erreur et déstabilisée lors de la préparation de l'une des épreuves les plus importantes (cof. 4) de l'examen, par une erreur du surveillant, lequel s'était trompé dans la distribution des copies et ne s'était rendu compte de son erreur qu'après que l'intéressée ait fini sa préparation. Le surveillant s'était simplement excusé en donnant à la candidate la bonne copie au lieu de lui proposer un autre sujet et le temps nécessaire pour le préparer. Or, cette candidate avait obtenu la note de 09/20 alors que si elle avait obtenu seulement 10, elle aurait obtenu la moyenne générale et aurait été admise à son BTS. Le médiateur, vu l'urgence, est intervenu très rapidement auprès de la division des concours du rectorat et a pu obtenir que la candidate puisse repasser l'épreuve en question.

L'application stricte d'une réglementation qui conduit à une impasse

Une élève scolarisée en Nouvelle-Calédonie échoue au baccalauréat « sciences médico-sociales » en décembre 2001. Le proviseur de son lycée lui indique que, faute de place, elle ne pourra redoubler. Elle demande alors à redoubler dans une ville de métropole, où elle résiderait chez des membres de sa famille. Mais, en fonction du décalage entre les années scolaires, elle ne peut reprendre ses études qu'à la rentrée de septembre 2002. En décembre, elle demande la conservation de ses notes des épreuves anticipées de français. Cela lui est refusé sur la base d'une application stricte de l'article 4 de l'arrêté du 15 septembre 1993 qui limite à la session qui suit immédiatement le succès ou l'échec au bac, la possibilité de conserver les notes

obtenues aux épreuves anticipées. Le rectorat lui reproche de ne pas s'être présentée à la session juin 2002, alors qu'elle n'était pas encore arrivée en métropole ! Le médiateur recommande d'interpréter le texte en considérant que la session suivant l'échec, qui en Nouvelle-Calédonie aurait été celle de novembre-décembre 2002, est en métropole celle de juin 2003, et donc de donner satisfaction à la demande. Il observe en outre qu'à la date de la réponse du rectorat et étant donné la charge de l'emploi du temps de la série sciences médico-sociales, il était pratiquement impossible au lycée d'organiser une préparation des épreuves dans des conditions convenables. Il obtiendra satisfaction.

Une validation des acquis de l'expérience obtenue dans des conditions difficiles

Dans le cas qui est évoqué ci-après, le médiateur académique s'est livré à un véritable « marathon » pour débrouiller une situation et la traiter avant qu'il ne soit trop tard. Son action a été compliquée par la distance (la demandeuse étant en poste en territoire étranger) et par les troubles qui affectaient ce territoire (Côte d'Ivoire) rendant les communications particulièrement difficiles.

L'intéressée est une infographiste en poste dans une organisation internationale à Abidjan, qui dépose en janvier 2002 un dossier de validation des acquis professionnels pour une option du BTS communication visuelle, auprès de l'académie A dont elle est originaire. Elle demande la dispense de 5 des 6 unités conformément à la réglementation qui ne permet pas alors de délivrer un diplôme complet sans examen. L'académie A, qui ne peut réunir un jury pour cette option, transmet à l'académie B qui elle-même, pour des raisons inconnues, repasse à l'académie C. La candidate fait le voyage pour rencontrer le jury : celui-ci lui attribue 4 unités ; il lui en manque donc 2 pour obtenir le BTS. Sur le conseil du dispositif académique de validation des acquis (DAVA) de l'académie A, elle envoie donc en novembre un nouveau dossier pour les deux unités manquantes, car les nouvelles dispositions de validation des acquis de l'expérience permettent maintenant d'obtenir le diplôme complet : cet envoi est fait au DAVA de l'académie C. À partir de ce moment-là, la situation se complique. L'académie C indique qu'elle n'est plus habilitée à délivrer ce BTS et qu'elle a transmis le dossier à l'académie D. Entre-temps, l'employeur de l'intéressée décide d'élever la qualification requise pour occuper son poste et lui fait savoir, qu'elle pourra continuer à l'occuper si elle obtient le BTS avant la fin de l'année, sinon une autre personne sera recrutée et elle sera licenciée. Vu l'urgence, le médiateur décide de traiter seul le dossier et, en un peu plus de 24 heures, après de multiples contacts tant avec les DAVA (dispositif académique de validation des acquis de l'expérience) des académies concernées qu'avec les présidents de jury, il parvient à faire expertiser le dossier de l'intéressée, laquelle obtiendra la validation demandée.

Une dénégation systématique des phénomènes de harcèlement moral

Le harcèlement moral dont peuvent être victimes les élèves n'est que rarement pris en considération par l'équipe éducative, le chef d'établissement et les autorités académiques, laissant ainsi perdurer des situations très difficiles à supporter pour les élèves concernés ainsi que pour leurs parents qui n'ont pas d'autres solutions que de porter plainte devant le juge pénal. L'exemple suivant en est l'illustration.

Depuis le début de l'année scolaire, une élève en BEP secrétariat-comptabilité dans un lycée professionnel est victime d'un harcèlement tant physique que moral de la part d'une élève de sa classe, à la tête d'un groupe de sept élèves. Le dialogue avec l'administration du lycée est difficile et infructueux. Il semble, selon les informations données par la mère, que l'administration s'accommode du comportement agressif de certaines élèves qu'elle finit par trouver normal compte tenu des caractéristiques de la zone de recrutement de l'établissement et que c'est l'élève harcelée qui doit faire l'effort de se faire accepter par le groupe en adoptant, si nécessaire, les mêmes comportements. Il lui est même demandé de présenter des excuses aux élèves qui la harcèlent. Le harcèlement bien que réel semble suffisamment sournois pour que l'équipe éducative dise ne rien avoir remarqué. Sur le conseil du chef d'établissement la mère porte plainte. Elle alerte l'inspection d'académie ainsi que le recteur en début d'année mais, ce n'est qu'en fin d'année, après que le médiateur académique ait été saisi de cette affaire et soit intervenu auprès de l'inspecteur d'académie et du cabinet du recteur que l'élève a effectivement changé de lycée.

Il faut aussi rappeler que l'existence d'un handicap chez un élève peut occasionner de la part des autres élèves, des comportements de harcèlement moral à son égard, comme le montre l'exemple cité précédemment de l'élève atteint d'obésité.

Les effets pervers du cloisonnement de l'administration

Le cloisonnement de l'administration peut conduire à des situations ubuesques comme le montre l'exemple de cette préfecture d'une grande métropole régionale qui soumet le renouvellement de la carte de séjour d'un étudiant étranger à sa réinscription dans une université alors que les universités de la région refusent cette réinscription si la carte de séjour n'est pas renouvelée. Le médiateur académique, malgré tous ses contacts avec les administrations concernées, n'est pas parvenu à mettre fin à ce cercle vicieux.

De quelques réclamations adressées par des personnels

En ce qui concerne les personnels, les médiateurs ont eu à connaître, cette année encore, de nombreuses réclamations dues, le plus souvent, à l'inaction de l'administration ou à une action fautive de sa part. Dans ces genres de cas, c'est le service, dans ce qu'il a de plus bureaucratique ou d'indifférence aux situations qui n'entrent pas dans la norme, qui est à l'origine de la situation conflictuelle. Si ce type de motif semble aller en diminution depuis quelques années, il reste néanmoins le plus grand pourvoyeur de réclamations. Parmi les autres sujets de réclamation, les problèmes liés à l'affectation et aux mutations figurent toujours en bonne place parmi les demandes, suivis de près par les litiges relatifs aux nombreux et divers aspects de l'activité administrative. D'autres motifs de réclamation ont tendance aujourd'hui à prendre de l'importance, liée sans doute aux préoccupations actuelles des agents en matière de retraite (droit à pension, validation de services), de santé (problèmes médicaux, handicap) et de relations professionnelles (harcèlement moral...). Enfin, dans d'autres domaines relativement pointus, quelques situations particulières ont paru intéressantes à relater.

Lorsque l'inertie ou la faute de l'administration est à l'origine du conflit

Le retard préjudiciable...

Le retard mis par l'administration à régler les situations les plus simples constitue un des motifs les plus classiques de réclamation des personnels. Il porte le plus souvent sur le règlement de la situation financière des agents, comme le règlement de leur rémunération ou tout simplement sur la marche à suivre.

... dans la détermination et le règlement de la rémunération

1— C'est le cas par exemple de certains professeurs contractuels en section professionnelle ou technologique dont l'expérience professionnelle antérieure peut avoir une influence sur l'indice de rémunération. Un de ces professeurs avait demandé à l'administration, par trois courriers successifs à six mois d'intervalle, de prendre en compte pour la détermination de son indice de rémunération, son expérience professionnelle antérieure. N'ayant pas reçu de réponse, il sollicite l'intervention du médiateur qui saisit le service concerné et obtient la réévaluation de son indice de rémunération.

2– C'est aussi le cas d'une institutrice remplaçante dans un établissement privé sous contrat qui a changé d'académie à la rentrée 2002 après avoir été reçue au concours interne de professeur des écoles. La liaison entre les deux services s'est faite de façon tellement mauvaise que huit mois après, sa situation financière n'est toujours pas réglée. Elle continue d'être payée partiellement par chacune des deux académies, ce qui se traduit par des retraits de salaires impronptus et incompréhensibles, malgré qu'elle se soit rendue à de multiples reprises dans les services de l'inspection académique qui la gère et qu'elle ait remplie ponctuellement tous les documents exigés. Finalement sa situation se régularise fin mars 2003, soit sept mois après sa prise de fonction et onze mois après son succès au concours.

... dans le versement de prestations dues

Le retard mis à verser des prestations dues à un agent peut avoir des conséquences graves pour l'intéressé, comme dans le cas de cette institutrice en congé de longue maladie abandonnée par son mari, qui se retrouve dans une situation financière critique en raison du retard de l'administration à lui verser des prestations alors que sont opérés des prélèvements automatiques sur son traitement pour divers remboursements au Trésor public. Le médiateur reçoit l'institutrice et constate son désarroi profond, presque critique. L'intervention urgente du médiateur auprès des services académiques aboutit au versement à l'intéressée d'une avance en attente de la régularisation complète des sommes dues par l'administration et une autre intervention auprès de la trésorerie générale permet d'obtenir un nouvel échéancier de la dette, compatible avec les ressources de l'intéressé. De critique, la situation est devenue supportable et l'institutrice a retrouvé sa sérénité.

... dans les procédures faisant intervenir les comités médicaux

Les délais excessifs mis à régler la situation médicale des agents, après consultation des comités médicaux, causent très souvent aux intéressés des préjudices graves.

1– C'est le cas d'un agent mis en congé de longue durée pour un an à compter du 9 décembre 2001. Cependant, la notification n'est faite qu'en octobre 2002. Dès réception, l'agent fait une demande de renouvellement qui n'arrive pas à temps pour être examinée avant la fin du congé. Son salaire est alors interrompu. Le médiateur intervient auprès de l'établissement et on lui explique qu'en cas de congé de longue durée, le logiciel utilisé reçoit la date de fin de congé et l'interruption est alors automatique. Le médiateur consulte ensuite le secrétariat du comité médical, qui ne peut fixer de date d'examen et signale seulement que la demande de renouvellement aurait dû être faite plus tôt. Cependant tout se terminera bien dans la mesure où l'établissement obtiendra de la trésorerie générale, à titre exceptionnel, une avance pour le mois de décembre et le maintien du traitement pendant encore quelques mois. Le médiateur, pour éviter le renouvellement de ce type de mésaventure suggère à l'établissement concerné de se rapprocher du service des traitements du rectorat, qui a défini, avec l'accord de la trésorerie générale, une procédure pour éviter l'interruption du salaire, au moins pendant quelques mois.

2- Dans le même domaine, on peut citer le cas de ce professeur des écoles en congé de longue durée, qui demande sa réintégration deux mois avant la fin de son congé mais omet de joindre un certificat médical, formalité qui ne lui avait pas été indiquée. L'erreur lui est signalée, mais le rendez-vous avec le médecin tarde un peu et ce n'est qu'après un peu plus d'un mois que l'inspection académique peut enfin envoyer le dossier complet au comité médical. L'expert est désigné un mois après, donc après la fin du congé de longue durée. La procédure devant le comité médical va durer ainsi plus de cinq mois et pendant cette période, le traitement de l'intéressé qui avait été maintenu pendant trois mois par l'inspection d'académie, était menacé de suspension par la trésorerie générale. Le médiateur obtient que le traitement soit maintenu jusqu'à ce que le comité médical se prononce.

... lors de la mise en place d'un dispositif d'intégration

À l'issue de son dernier contrat à durée déterminée, l'intéressée, sage-femme contractuelle du ministère chargé de la Coopération, remplissant les conditions requises par la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 pour bénéficier d'une titularisation, a été mise à la disposition, le 12 octobre 1999, de notre ministère pour y être titularisée et intégrée dans le corps des infirmiers.

Dans l'attente de la publication du décret n° 2000-789 du 24 août 2000 fixant les conditions exceptionnelles d'intégration de ces agents contractuels dans les corps d'accueil de fonctionnaires des autres ministères, le ministère des Affaires étrangères continue à rémunérer l'intéressée sur la base d'un avenant à son dernier contrat, jusqu'au 30 juin 2001, date à laquelle les crédits sont transférés au ministère de l'Éducation nationale.

L'intéressée prend contact avec le service compétent du ministère aussi bien par courrier que par téléphone. Elle ne reçoit aucune affectation à rejoindre mais apprend qu'elle doit se présenter à un examen professionnel. Or, cet examen n'a pas été organisé entre la date du 1^{er} juillet 2001 et la date du 1^{er} avril 2002, date à laquelle elle sollicite, auprès de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), sa mise à la retraite, étant née le 4 mai 1938.

La CNAV fait alors observer à l'intéressée que, pour cette période, les cotisations (part agent et part employeur) n'ayant pas été versées, il appartient à l'éducation nationale de procéder à une régularisation et saisit dans ce sens le ministère.

Malheureusement cette régularisation n'étant pas intervenue, l'intéressée doit attendre son soixante-cinquième anniversaire, soit une année, pour percevoir sa pension de retraite qui demeure incomplète en l'absence de régularisation de la période litigieuse.

Cette situation l'a placée dans une situation très difficile :

- elle a connu de graves problèmes financiers ;
- cette situation a eu des répercussions sur son état de santé.

Or, la complexité de ce dossier fait qu'il reste malheureusement de côté depuis des années sur un bureau. De même, le tribunal administratif saisi par l'intéressée n'a toujours pas fixé de date d'audience.

L'intéressée, à plus de soixante-cinq ans, aspire légitimement au règlement de son dossier.

Pour cette même période du 1^{er} juillet 2001 au 31 mars 2002, l'intéressée s'est vue privée de tout revenu.

... pour prononcer la titularisation d'un agent

La lenteur de l'administration pour prononcer la titularisation d'un agent peut avoir, pour l'intéressé, des conséquences disproportionnées sur sa situation familiale. C'est le cas d'une professeure des écoles, dont le barème lui aurait permis, l'année précédente, d'obtenir une affectation dans les Pyrénées-Atlantiques, en rapprochement de conjoint. Son mari exerce son activité professionnelle dans ce département et le couple a deux jeunes enfants. Malheureusement, sa demande de participation aux permutations informatisées pour la rentrée scolaire 2002 n'a pas été prise en compte du fait du retard mis par l'administration pour prononcer sa titularisation. En effet, l'intéressée bénéficiait d'une prolongation de stage consécutive à un congé de maternité jusqu'en octobre 2001 et la titularisation n'a été prononcée que par arrêté pris en février 2002 avec effet rétroactif au 1^{er} septembre 2001. L'intéressée a été informée que sa demande d'affectation dans le département des Pyrénées-Atlantiques n'a pas pu aboutir pour la rentrée scolaire 2003.

... pour rendre effective une procédure d'intégration

À l'issue de son dernier contrat à durée déterminée une sage-femme contractuelle du ministère de l'Agriculture est mise à disposition du ministère de l'Éducation nationale alors qu'elle remplit les conditions pour être titularisée.

Elle continue à être rémunérée par son ancien ministère en attente de la parution du décret permettant les conditions exceptionnelles d'intégration.

... pour prendre un texte général

Le retard pris dans l'élaboration et la publication d'un arrêté interministériel peut également avoir des effets dommageables pour une catégorie d'agents comme, par exemple, les empêcher d'obtenir la validation de certains services accomplis en France pour un ressortissant européen ou de services d'une autre catégorie accomplis à l'étranger pour un Français.

1— Dans le premier cas, il s'agit d'un professeur qui veut faire valider les services qu'il a accomplis en qualité d'assistant de langue étrangère dans des lycées français, dans les années 60-70. L'intéressé était alors de nationalité allemande et a acquis, ensuite, par déclaration, la nationalité française par mariage. La direction des affaires financières (service des pensions) lui a fait savoir que ces services n'étaient pas validables pour la retraite. Dans sa réclamation adressée au médiateur, ce professeur faisait valoir, d'une part, que des collègues d'origine allemande avaient obtenu la validation de services de lecteur effectués dans les universités, d'autre part, que les services accomplis par des assistants français dans des établissements du second degré en Allemagne étaient admis à validation.

Saisie par le médiateur, la direction des affaires financières a précisé qu'il était effectivement possible de valider des services rendus par un étranger dans la fonction publique (française) avant sa naturalisation, mais qu'en l'absence d'arrêté interministériel prévoyant la possibilité de valider les services accomplis en France comme assistant de langues étrangères dans les établissements du second degré, il n'était pas possible de donner une suite favorable à la demande du professeur.

Le médiateur a pris acte de ce fait mais, il lui semble nécessaire de suggérer que soit engagée la procédure visant à la publication d'un tel arrêté interministériel, pour établir une situation équitable entre les nationaux français dont les services d'assistant à l'étranger sont validables et les étrangers (y compris ceux, comme en l'espèce, ayant acquis ultérieurement la nationalité française) qui sont devenus fonctionnaires de l'enseignement, mais dont les services d'assistant accomplis en France ne sont pas validables. Il s'agissait là de cas tout à fait marginaux (étrangers naturalisés français), pour le moment, dans la mesure où l'ouverture des corps de fonctionnaires de l'enseignement du second degré à certains étrangers (ressortissants de l'Union européenne) est relativement récente, mais cette ouverture devrait générer, dans un futur relativement proche, un nombre plus important de demandes de ce type.

2- Dans le second cas, les réclamations concernent le refus de la direction des affaires financières (service des pensions) de procéder à la validation de services auxiliaires de documentation assurés à l'étranger alors que les services de même nature, accomplis en France, sont validables et que la section documentation du CAPES a été créée en 1989. L'administration fonde son refus sur le fait que **seuls les services d'enseignement** accomplis à l'étranger sont susceptibles d'une telle validation, en application du décret n° 65-772 et de l'arrêté interministériel du même jour. Un tel refus motivé uniquement par des raisons d'ordre purement juridique, n'apparaît pas équitable et il serait souhaitable que la procédure visant à la publication d'un arrêté interministériel autorisant cette validation soit engagée.

L'erreur de l'administration

Si l'administration commet des erreurs, ce seul fait n'est pas en lui-même condamnable si, dans le même temps, elle sait réparer à temps les conséquences de ces erreurs. Ce n'est malheureusement pas toujours le cas et dans cette hypothèse, le préjudice subi par la victime de l'erreur peut être très grave, comme le montrent les exemples suivants.

L'erreur dans le calcul des années de services prises en compte pour la retraite

Le premier exemple est celui d'un refus de pension opposé à un agent à cause d'un calcul erroné de ses services par l'administration. Cet agent avait demandé à bénéficier du congé de fin d'activité (CFA) lequel lui avait été accordé. Le décompte de ses services publics calculé par le rectorat faisant ressortir qu'il réunissait le minimum requis, soit quinze années, il fut donc mis en CFA et son arrêté de mise à la

retraite a été pris par le rectorat. Quelques mois avant la date de la mise à la retraite, le rectorat avertit l'intéressé que le service des pensions lui avait signalé que ne totalisant pas au moins quinze années de services effectifs à la veille de sa mise en CFA, il ne pouvait prétendre à une pension. Après vérifications il s'avère que le rectorat avait commis une erreur dans le décompte des services militaires de l'intéressé en ce qu'il n'avait pas tenu compte de la libération anticipée du contingent auquel appartenait l'intéressé, deux mois avant la date initialement prévue pour la fin du service. Suite à l'intervention du médiateur, les services rectoraux ont reconnu l'erreur et ont effectué des démarches auprès du ministère qui n'ont pas eu de résultat positif. L'intéressé a alors déposé un recours devant le tribunal administratif et en attendant, il se retrouve avec des ressources faibles puisque l'affiliation rétroactive au régime général de l'assurance vieillesse et à l'IRCANTEC n'est toujours pas effective. Pour éviter le renouvellement de situations de ce genre, il serait utile d'informer les services de personnels ainsi que les futurs retraités sur la manière dont sont décomptés les services militaires pris en compte pour la détermination du droit à pension.

L'erreur dans l'établissement du barème de mutation de l'agent

L'attribution d'un barème erroné dans le cadre du mouvement suite à une erreur dans le reclassement de l'intéressé peut avoir des conséquences importantes sur sa vie familiale, comme le montre l'exemple suivant. Après sa réussite à un concours enseignant, l'intéressé communique, pour son classement, les pièces justificatives aux services de gestion du rectorat où il effectue son stage. En janvier 2003, un exemplaire du décompte de son reclassement lui est notifié et il constate que les services d'enseignement accomplis dans un établissement privé hors contrat ont été rejetés. L'intéressé conteste immédiatement son reclassement s'appuyant pour cela sur des dispositions réglementaires. Une nouvelle décision de classement est prise par arrêté rectoral en février 2003 classant l'intéressé à compter du 1^{er} septembre 2002 au 5^e échelon avec une ancienneté de deux ans vingt-huit jours. Le 1^{er} avril 2003, n'ayant pas reçu ce nouvel arrêté de classement, l'enseignant saisit le ministère pour l'alerter sur les conséquences de ce reclassement tardif sur son affectation demandant que « *son barème pour les CAPN soit fixé en toute équité* ». Malheureusement, le barème avec lequel sa situation a été examinée, lors des opérations du mouvement, n'a pas pris en considération son reclassement au 5^e échelon pourtant effectif au 1^{er} septembre 2002. Or le barème qui aurait dû lui être attribué lui aurait permis d'être désigné pour exercer ses fonctions dans l'académie où son conjoint exerce son activité professionnelle. Ce barème erroné, a valu à l'intéressé une première affectation dans l'académie de Versailles au lieu d'une affectation dans l'académie du Sud de la France où résident sa compagne et sa fillette de 4 ans, ses collègues, eux bien reclassés, sont restés près de leur conjoint.

L'erreur dans l'interprétation d'un texte

L'erreur peut aussi prendre la forme d'une mauvaise d'interprétation d'un texte législatif ou réglementaire, soit qu'elle vienne de l'autorité qui prend la décision, soit qu'elle résulte d'une note de service non conforme à la loi.

1– **Dans la première hypothèse**, il s’agit d’une contractuelle exerçant des fonctions administratives dans un Centre de formation d’apprentis (CFA) annexé à un lycée qui est admise au concours réservé d’adjoint administratif. Mais, après son succès, elle est informée par la division des examens et concours du rectorat, qu’elle ne remplit pas les conditions pour se présenter au concours car en tant que surveillante contractuelle, elle n’exerce pas des missions dévolues aux fonctionnaires de catégorie C. Or, si son contrat comporte bien ce terme, un certificat du proviseur du lycée, directeur du CFA, accompagné de la liste de ses tâches administratives, figure dans son dossier de candidature. Or, la loi et son décret d’application mentionnent l’exercice de missions et en aucune manière le statut ni la catégorie : il s’agit donc d’une interprétation erronée. Le médiateur demande la visite au CFA d’un inspecteur chargé de l’apprentissage, qui confirme à son tour que l’intéressée assure le secrétariat de direction du centre. Il faudra pourtant beaucoup de ténacité et d’insistance pour que son succès au concours soit reconnu et qu’elle soit nommée adjointe administrative.

2– **Dans la deuxième hypothèse**, c’est une ancienne surveillante, qui a exercé des fonctions de conseillère principale d’éducation et qui souhaite se présenter au concours réservé correspondant. La division des examens et concours, lui indique que sa candidature n’est pas recevable puisqu’elle était surveillante. Le service, consulté par le médiateur, se réfère à la note de service 2003-101 du 26 juin 2003 et soutient que la candidate ne peut se présenter car, à l’époque, elle n’était ni maîtresse auxiliaire, ni enseignante contractuelle, ni vacataire. Le médiateur académique demande que la question soit posée au ministère et effectue lui-même une démarche par l’intermédiaire du médiateur de l’éducation nationale. Il suggère à la requérante de déposer sa candidature en attendant que la question soit éclaircie. Finalement, il est reconnu que la condition d’avoir exercé des missions dévolues aux agents titulaires était bien remplie.

L’erreur dans l’établissement du barème d’un agent pour une promotion de grade

Un professeur signale au médiateur académique que dans le cadre de la sélection pour la promotion à la hors-classe, son admission par concours au corps des certifiés n’avait pas été prise en compte et qu’en conséquence, il n’a pas été retenu. Le médiateur vérifie que la demande est fondée et qu’il s’agit bien d’une erreur de l’administration sans laquelle le barème de l’intéressé aurait été suffisant pour lui permettre d’obtenir cette promotion. Sa conviction étant faite, il convainc l’administration de son erreur. Malheureusement, toutes les promotions ont été attribuées. La solution qui sera trouvée consistera à indemniser ce professeur du manque à gagner pendant un an et le médiateur recommandera au recteur d’attribuer à l’intéressé sa promotion en 2004.

L’erreur dans l’appréciation des capacités d’un agent à exercer une fonction

L’erreur peut enfin prendre l’aspect d’une mauvaise appréciation de la situation d’un agent à qui a été confiée des fonctions qu’il ne pouvait pas ou très

difficilement assumer. Ce fut le cas d'un professeur de lycée professionnel en mathématiques-sciences qui avait rendu pendant longtemps de grands services en qualité de conseiller en formation continue, à l'époque où cette activité se développait considérablement, puis chargé d'une mission auprès du délégué académique à l'enseignement technique. Cette mission étant terminée, il se retrouve, à deux ans de la retraite, devant des classes pour des cours de math et physique, alors qu'il n'a plus enseigné depuis vingt-deux ans et que jamais il n'a exercé en physique. Après quelques semaines, il tombe en dépression et saisit le médiateur sans vraiment proposer de solution. Il est reconnu avec évidence que ce qui lui est demandé n'est satisfaisant ni pour lui ni pour les élèves, mais personne ne semble trouver de solution. Pourtant, le directeur des ressources humaines, alerté, découvre qu'un lycée manque d'un assistant au chef de travaux : ce professeur sera affecté à cette fonction, à la grande satisfaction du lycée. C'est loin de chez lui, mais il l'accepte volontiers.

La mauvaise volonté ou la faute de l'administration

Il peut arriver que l'administration fasse preuve d'une rigidité excessive dans la gestion de ses personnels montrant parfois une mauvaise volonté certaine à accueillir les demandes motivées de ces derniers comme le montrent ces deux exemples de refus de disponibilité pour études.

Le refus d'accorder une disponibilité pour étude

1– Dans la première espèce, il s'agit d'une professeure certifiée d'histoire-géographie qui prépare un doctorat à l'Institut d'études politiques de Paris. Elle a été sélectionnée pour participer à un échange doctoral avec les USA assorti d'une bourse de 10 000 euros. Elle sollicite une mise en disponibilité qui lui est refusée. Sur l'intervention du médiateur académique, elle l'obtient, après deux mois de démarches.

2– La deuxième espèce concerne une professeure agrégée d'histoire qui exerce ses fonctions tout en préparant un DEA qu'elle soutient en juin 2003 avec mention très bien. Poussée et soutenue par son professeur elle demande une bourse de thèse. Celle-ci lui sera accordée si elle obtient une disponibilité d'une année. Refus de l'administration. Sur l'intervention du médiateur académique, elle finit par obtenir satisfaction en septembre 2003, soit après trois mois de démarches de la part du médiateur.

Le remboursement partiel de frais de déplacement

La mauvaise volonté peut également résulter de pratiques aboutissant à pénaliser l'agent, notamment en matière de remboursement de frais de déplacement, comme cela peut être le cas pour ce maître d'adaptation qui, contraint à se déplacer du fait de ses fonctions, utilise son véhicule personnel dans un secteur d'intervention très étendu. La dotation kilométrique qui lui est notifiée et allouée postérieurement à

l'exécution du service, ne couvre qu'une partie minime de la distance effectivement parcourue. Le recours de l'intéressée auprès de l'inspecteur d'académie ayant été rejeté, le médiateur académique est saisi. Celui-ci fait valoir à l'inspecteur d'académie que les dispositions de nature réglementaire sur le remboursement des frais occasionnés par les déplacements effectués pour les besoins du service ainsi que la circulaire interministérielle d'application de ces dispositions, font obligation à l'administration de rembourser tous les frais exposés par les personnels à ce titre et recommande donc un réexamen dans un sens favorable de la demande de défraiement de l'intéressé. L'inspecteur d'académie ne peut donner suite à cette recommandation en raison de la modicité de la dotation budgétaire correspondante et précise, par ailleurs, que les déplacements effectués excèdent les obligations de service imposées à l'intéressé par l'IEN de la circonscription. Cette affaire pose la question de la notification du contingent kilométrique alloué postérieurement à l'exécution de la mission. Il montre également la nécessité d'un ordre de mission parfaitement explicite accompagnant cette notification afin d'éviter tout litige ultérieur.

Une certaine connivence dissimulée derrière de mauvais prétextes

La mauvaise volonté consiste aussi à prétexter de l'impossibilité de modifier un traitement informatique. C'est le cas par exemple d'un agent administratif ayant commencé sa carrière dans une autre administration et qui avait demandé que l'ancienneté correspondante soit prise en compte pour une promotion au grade d'adjoint administratif. Après un refus, elle avait saisi le médiateur qui avait fait reconnaître son bon droit. Deux années plus tard, la même personne est candidate au grade d'adjoint administratif principal de deuxième classe. Craignant qu'à nouveau on ne tienne pas compte de l'ensemble de son ancienneté dans la fonction publique, elle demande au médiateur d'intervenir à nouveau. Celui-ci pose alors au service la question qu'il croit simple, des critères retenus. Dans un premier temps, il lui est répondu que le barème est calculé par l'ordinateur. Il demande donc à son interlocutrice de se renseigner sur le contenu du logiciel. Après quelques rappels, il lui est répondu que l'ensemble des services est bien pris en compte, ce qui s'avérera faux lorsque le médiateur insistera pour en savoir davantage. Cet exemple est significatif de deux points de vue : l'erreur, répétée au fil des ans et déjà condamnée à deux reprises par le tribunal administratif, résulte de pratiques inacceptables des commissions paritaires visant à ne pas prendre en compte les services hors éducation nationale ; en outre, les décisions relatives à la gestion des personnels peuvent être prises automatiquement sans que les gestionnaires les maîtrisent.

Des manœuvres destinées à décourager les intéressés

La mauvaise volonté peut également prendre l'aspect de mesures dilatoires destinées à décourager l'agent et à le pousser à renoncer à son projet, ce qui peut donner un caractère fautif à un tel agissement. L'exemple suivant illustre cette dérive.

Une enseignante en éducation physique et sportive (EPS) de la ville de Paris obtient une disponibilité pour suivre son conjoint muté dans une académie du sud. Elle sollicite auprès du recteur un emploi de professeur d'EPS contractuel au sein de cette académie. Elle reçoit, cinq mois après sa demande, une réponse négative du

recteur arguant de l'incompatibilité de sa position de fonctionnaire en disponibilité et son recrutement en qualité d'enseignante non titulaire au ministère de l'Éducation nationale. L'intéressée saisit, à l'administration centrale, la direction des personnels enseignants (DPE) de ce problème laquelle, lui répond qu'aucun obstacle d'ordre juridique ne s'oppose à son recrutement et en informe le recteur. Ce dernier envoie un courrier à cette direction (DPE) faisant valoir des objections et reçoit quelques mois plus tard un courrier de cette même direction rejetant ces objections. Il saisit alors du même problème la direction des affaires financières du ministère qui lui répond en confirmant les deux précédents courriers de la DPE. À ce jour, l'enseignante attend toujours une réponse du rectorat à sa demande de recrutement.

Dans cette affaire plus de dix-huit mois se sont écoulés depuis la demande initiale de recrutement de l'intéressée et les consultations répétées du rectorat auprès des services de l'administration centrale peuvent être considérées comme autant de manœuvres dilatoires destinées à décourager l'intéressée et l'inciter ainsi à renoncer à son projet.

Des décisions d'affectation ou de mutation problématiques

Les décisions prononçant l'affectation ou la mutation des agents constituent une source importante de litiges même si le nombre des réclamations reçues dans ce domaine est faible par rapport à celui, considérable, de l'ensemble des décisions intervenant chaque année à ce titre et qui ne sont pas contestées. Ces décisions sont très sensibles pour les agents car elles ont un impact certain sur leur vie familiale et parfois sur leur état de santé. Les exemples relatés ci-après montrent que l'administration ne respecte pas toujours les droits que les intéressés tiennent de la loi ou oublie parfois de tenir compte d'une situation particulière digne d'intérêt, ou encore prend des décisions contraires à l'équité voire même discriminatoires.

La priorité réservée aux rapprochements de conjoint n'est pas toujours respectée

L'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 qui reconnaît, dans le cadre des mouvements et affectations de fonctionnaires, une priorité à ceux qui sont séparés de leur conjoint pour des raisons professionnelles n'est pas toujours prise en compte par l'administration.

1— C'est le cas lorsque la priorité est donnée sur un poste à un agent de l'académie, nouvellement recruté dans le corps, au détriment d'un autre agent qui postulait pour le même poste au titre du rapprochement de conjoint. Il s'agissait en l'espèce d'un enseignant d'une discipline peu répandue dont la compagne avec laquelle il avait passé un PACS, a eu avec lui un enfant, exerce son activité professionnelle dans une académie de l'Est de la France. L'intéressé a été, en première affectation, nommé dans l'académie de Créteil. Depuis sept années, il participe au

mouvement des personnels enseignants de sa discipline pour obtenir un rapprochement de conjoint. Il a patienté, pendant tout ce temps, avec ce que les inconvénients que cette situation comporte : vie privée à mi-temps, frais importants, fatigue nerveuse... Suivant de près l'évolution des postes dans l'académie qu'il veut rejoindre, dans une discipline où le mouvement des personnels est extrêmement limité (sept postes vacants sur l'ensemble du territoire à la rentrée scolaire 2003), il était plein d'espoir à la dernière rentrée scolaire, un poste étant créé dans un lycée proche de son domicile. Or, malgré sa situation d'éloignement prolongée de son conjoint, le poste au lycée est octroyé à un enseignant nouvellement recruté dans le corps, qui n'était pas en situation de rapprochement de conjoint. Un barème prioritaire avait été attribué à ce dernier agent au motif qu'il était précédemment titulaire dans un autre corps (IRTF) dans l'académie. Le prochain poste vacant ne pourrait se présenter que dans onze ans ou plus, rendant son rapprochement de conjoint hors de portée (départ à la retraite), alors que l'article 60 de la loi précitée le rendait prioritaire sur son collègue qui n'était pas en situation de rapprochement de conjoint. Il faut bien constater, qu'année après année, les notes de service relatives au mouvement édictent des priorités qui sont contraires à la loi.

2- C'est également ce qui se passe, lorsqu'un enseignant se voit refuser, lors de sa participation au mouvement interacadémique, les points de rapprochement de conjoint, au motif que ce dernier, bénéficiant d'un contrat à durée déterminée dans une université, n'était pas fixé professionnellement. Il s'agit du cas d'un enseignant titulaire marié ou lié par un pacte civil de solidarité à une personne, allocataire temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) et/ou moniteur dans l'enseignement supérieur, qui effectue son stage d'enseignant en cette qualité. Cette personne est employée par l'éducation nationale dans le cadre d'un contrat rémunéré à durée déterminée pouvant aller jusqu'à quatre ans pour effectuer des travaux de recherche. Or, l'enseignant en question s'est vu refuser, lors de sa participation au mouvement interacadémique, dans le calcul de son barème, les points de rapprochement de conjoint, et ce, au motif que son conjoint n'était pas fixé professionnellement. Dans le même temps, il s'avère que des points de rapprochement de conjoint ont été attribués à des agents dont le conjoint bénéficiait d'un CDI, CDD ou avait fait valoir des chèques emploi service. C'est le cas de personnes employées pour vendre des pizzas chez un restaurateur rapide pour une courte durée, pour quelques heures de *baby sitting*, quelques travaux de jardinage et ce même par un membre de sa famille... Or, il faut rappeler que l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 dispose simplement que « *priorité est donnée aux fonctionnaires séparés de leur conjoint pour des raisons professionnelles* ».

Une application rigide des règles qui ne permet pas de prendre en compte les situations particulières et qui heurte le sentiment d'équité et de bon sens

C'est le cas, par exemple, des maîtres auxiliaires qui réussissent parfois brillamment le concours réservé et que l'on traite comme des enseignants débutants sans égard pour leur ancienneté et leur situation familiale. L'illustration en est donnée par la situation de cette femme qui a enseigné pendant plus de trente ans dans divers établissements de sa commune « tantôt en tant que vacataire, maîtresse

auxiliaire, tantôt en tant que contractuelle ». À 54 ans, souhaitant sortir de la précarité, elle s'est présentée au concours réservé qu'elle a brillamment réussi (34^e sur 750 candidats). Elle se croyait alors à l'abri de tout problème d'affectation, son conjoint étant en poste dans la même commune, ayant exercé trente années comme enseignant et ayant trois enfants. Malheureusement, tous ses états de service n'ont pas été pris en compte dans le calcul de son ancienneté, elle n'a été reclassée qu'au 6^e échelon et n'a bénéficié d'aucun point pour ses enfants âgés de plus de vingt ans. C'est ainsi qu'à 55 ans, elle s'est retrouvée mutée à 400 km de son domicile. Elle n'a pas réussi à surmonter cette « épreuve » et a sombré dans une dépression dont elle n'est sortie que par une demande de mise en disponibilité pour cette année scolaire. C'est ainsi que, pour avoir voulu sortir d'une précarité toute relative, elle se retrouve actuellement dans un état de précarité absolue.

Une application sans nuance du principe d'égalité de traitement des candidats à un concours de recrutement qui ne pénalise que celui qui a été reçu...

À la suite d'une erreur d'inscription commise à la session 2003 des concours, un maître contractuel s'était inscrit au concours interne de l'agrégation au lieu du concours d'accès à l'échelle de rémunération des professeurs agrégés (CAERPA). Il avait été déclaré admissible par le jury du concours. Cependant, lors de la vérification des dossiers de candidature, cette erreur avait été décelée par l'administration et sa candidature à l'agrégation interne déclarée irrecevable.

Étant le seul candidat maître contractuel ou agréé déclaré admissible par le jury et dès lors que les deux concours comportent les mêmes épreuves, que les candidats composent sur les mêmes sujets et que les jurys sont composés des mêmes personnes, il avait semblé au médiateur de l'éducation nationale que le principe d'égalité de traitement des candidats ne subirait aucune atteinte si l'administration acceptait de lui faire subir les épreuves d'admission du CAERPA.

L'administration a répondu qu'elle ne pouvait donner une suite favorable à la suggestion sans remettre en cause le principe fondamental d'égalité de traitement entre les candidats mais surtout elle ajoutait que, dans le cas d'espèce, l'égalité de traitement pourrait ne pas être remise en cause dans la mesure où aucun candidat n'a été déclaré admissible au CAERPA. Après cette affirmation elle ajoutait qu'elle considérerait cependant que ce principe général doit s'appliquer pour toutes les sections des concours.

L'application de ce principe uniformément à l'ensemble des candidats, même à ceux qui ne sont pas en compétition entre eux, paraissant surprenant, au moins en équité, la direction des affaires juridiques interrogée a indiqué que le fait d'autoriser ce candidat à subir les épreuves d'admission du CAERPA aurait pu être « *regardé comme une irrégularité sans qu'il en résulte pour autant une rupture d'égalité de traitement* », celle-ci ne pouvant « *avoir lieu qu'en présence de plusieurs candidats placés dans une situation analogue* ».

Le risque contentieux lié à cette mesure de bienveillance étant, somme toute, limité, dans la mesure où, en cas de difficulté de cet ordre, seul ce candidat aurait eu,

éventuellement, à en subir les conséquences, cette affaire a été soumise à nouveau à la sagacité de l'administration en faisant valoir que cette dernière montrerait son sens de l'équité en s'efforçant de trouver une solution, sans risque.

Aucune suite ni aucune réponse n'a été donnée à cette proposition.

Cette affaire constitue une bonne illustration des marges de manœuvre dont l'administration peut disposer, en gestion, pour dégager des solutions en vue de traiter des situations particulières qui n'entrent pas exactement dans le dispositif juridique, mais qui ne le met pas en cause... D'ailleurs, notamment, lorsque les circonstances le requièrent l'administration sait parfaitement prendre ce risque, dans le domaine des concours de recrutement.

Des règles qui frisent même la discrimination

Certaines règles récentes applicables au mouvement national à gestion déconcentrée pour la rentrée scolaire 2004, en attribuant un avantage décisif aux agents originaires d'un département d'outre-mer (DOM) ou dont le conjoint ou les ascendants directs sont originaires de ce même département, pour obtenir leur affectation dans ce département, avantage qui prime sur le droit au rapprochement de conjoint et dont la légalité s'avère très douteuse, établit entre les candidats au mouvement une véritable discrimination.

Une enseignante avait formé un recours auprès du médiateur pour dénoncer les informations qui lui avaient été communiquées sur le traitement de sa demande de rapprochement de conjoint. Cette enseignante était à la rentrée scolaire 2003 en première affectation. Son conjoint est professeur des écoles à la Réunion et ils ont un enfant à charge. Elle a donc sollicité un poste à la Réunion. Aux termes des opérations sur le mouvement, l'intéressée a été affectée dans l'académie de Paris. Lorsqu'elle a évoqué, pour la rentrée 2004, son problème de rapprochement de conjoint, il lui a été alors indiqué qu'elle n'était pas prioritaire pour obtenir une affectation à la Réunion, ni elle, ni son époux, ni ses ascendants n'étant originaires de ladite académie.

Pourtant, à la prochaine rentrée scolaire, contrairement à ce qui lui a été indiqué, elle devrait figurer parmi les candidats prioritaires pour obtenir une affectation à la Réunion en application des dispositions de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 qui donnent priorité aux fonctionnaires séparés de leur conjoint pour des raisons professionnelles. Or les dispositions de la note de service n° 2003-186 du 28 octobre 2003 portant sur les règles et procédures du mouvement national à gestion déconcentrée des personnels d'éducation et d'orientation pour la rentrée scolaire de septembre 2004 ne vont pas dans ce sens, dans la mesure où elles prévoient, pour les vœux portant sur les académies de la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique et la Réunion, l'attribution de 1 000 points supplémentaires pour les agents originaires ou dont le conjoint ou les descendants directs (père ou mère) sont originaires du DOM demandé.

Le régime insatisfaisant de l'affectation à titre provisoire (ATP)

L'affectation à titre provisoire (ATP) doit être considérée comme un sursis à l'affectation définitive qui doit intervenir l'année suivante. Les conditions dans

lesquelles est organisée la sortie de cette situation provisoire place certains des agents concernés dans une situation délicate, notamment lorsque l'ATP est motivée par des raisons médicales. On peut alors se demander s'il est bien réaliste de penser qu'une année scolaire suffise pour venir à bout des difficultés dont l'importance a été reconnue. C'est ce que montre le cas suivant.

Une enseignante, après avoir été maîtresse auxiliaire de nombreuses années dans une académie, est reçue à un concours réservé en 2001. Pour recevoir une première affectation, elle participe aux opérations du mouvement national à gestion déconcentrée et se retrouve désignée pour exercer ses fonctions loin de chez elle. Après intervention de l'assistante sociale du ministère, elle a été affectée à titre provisoire dans son académie d'origine avec obligation de participer au mouvement national en vue de la rentrée scolaire 2003. Elle constitue alors un dossier médical et un dossier social pour recevoir une affectation à titre définitif dans l'académie où elle est affectée à titre provisoire.

En mai 2003, le chef de la division des personnels enseignants du rectorat concerné, sollicite le maintien de l'intéressée dans l'académie compte tenu de sa situation sociale et du fait qu'elle souhaitait enseigner un département déficitaire en enseignants de l'académie. Pourtant, lors des opérations du mouvement national, l'enseignante est affectée très loin de son domicile. L'assistante sociale du ministère intervient alors auprès du ministère et annonce même à l'intéressée, qu'elle a reçu des assurances sur le renouvellement de l'affectation à titre provisoire. L'intéressée est pourtant maintenue dans l'académie où elle a été désignée lors des opérations de mutation.

Aux motifs de réclamation qui viennent d'être cités s'ajoutent trois catégories de griefs qui ont tendance à prendre une place importante pour des raisons d'actualité, compte tenu des débats dont ils font l'objet et qui ont donné lieu à stigmatisation dans les précédents rapports. Il s'agit de problèmes relatifs au traitement du handicap, au règlement des situations de harcèlement moral et à la validation de services pour la retraite.

Une insuffisante prise en considération des situations de handicap

Le précédent rapport avait déjà mis l'accent sur une meilleure prise en compte de la situation des personnels handicapés et sur la nécessaire reconversion des enseignants qui ne peuvent plus enseigner. Ces recommandations restent encore valables aujourd'hui et pour ne pas se répéter, le présent rapport se limitera à mettre en évidence certains aspects particuliers du problème.

1- C'est ainsi qu'il peut être considéré comme profondément inéquitable de titulariser un agent handicapé dans un emploi classé dans une catégorie inférieure à celle de l'emploi qu'il a occupé effectivement en qualité de stagiaire et dans lequel il a donné entière satisfaction.

C'est le cas d'une ancienne libraire, handicapée à la suite d'un accident de la route, qui a été contrainte de quitter sa profession. Reconnue travailleur handicapé par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP), elle a été recrutée par contrat par le rectorat et affectée dans une inspection d'académie sur un emploi de secrétaire d'administration scolaire et universitaire (SASU) correspondant à ses compétences. Après avoir exercé un an en qualité de stagiaire et avoir donné entière satisfaction, elle a été proposée par l'inspecteur d'académie pour une titularisation. Informée qu'elle serait titularisée en qualité d'agent administratif elle s'est adressée au rectorat où elle a appris que le rectorat reclassait systématiquement sur des emplois de catégorie C les handicapés intégrés par contrat. Saisi par l'intéressée de sa situation, le médiateur académique est intervenu auprès du secrétaire général de l'inspection d'académie ainsi qu'auprès du directeur des relations et ressources humaines (DRRH) du rectorat pour demander qu'il y ait adéquation entre la fonction exercée et l'emploi de reclassement, demande qui a reçu un accueil positif.

2- Il est aussi inéquitable de priver une personne handicapée suite à un accident et qui, affectée sur un emploi de contractuel dans un lycée professionnel (LP), a bénéficié d'appréciations élogieuses du proviseur, d'un poste vacant de remplacement dans sa discipline, au profit d'une autre personne ayant moins d'ancienneté et de qualification qu'elle et n'ayant jamais enseigné.

C'est le cas d'une ancienne salariée du privé du secteur hôtelier qui est reconnue, suite à un accident, handicapée COTOREP. Son handicap la rend tout à fait apte à enseigner dans un établissement hôtelier, car elle maîtrise parfaitement son métier. Elle obtient une affectation sur un emploi de contractuelle, un mois dans un lycée professionnel (LP), puis un remplacement de quatre mois dans un lycée de l'académie. Le proviseur contacté donne des appréciations très élogieuses sur la manière de servir de cette enseignante et sur ses compétences. Cependant, pendant ces remplacements, l'intéressée n'a été visitée, ni par l'inspecteur de la discipline, ni par sa conseillère pédagogique. À la rentrée suivante, un poste de remplacement dans la discipline est vacant dans un LP du chef-lieu et l'enseignante sollicite ce poste. Ne l'obtenant pas, elle saisit le médiateur : la personne finalement retenue ayant bien moins d'ancienneté et de qualification qu'elle. Renseignements pris auprès du rectorat, le médiateur apprend que l'inspecteur de la discipline qui n'avait ni vu, ni évalué l'intéressée, avait émis sur sa candidature une appréciation écrite relevant son « *manque de rigueur et de maîtrise dans la gestion des classes, (son) comportement trop familier avec les élèves en cours, nuisant à la distanciation nécessaire entre élèves et professeur, des techniques de base propres aux compétences exigées par l'exercice du métier, peu ou mal maîtrisées [...]* ». Par ailleurs, il apprend également que la personne choisie n'a jamais enseigné... L'intervention du

médiateur auprès du secrétaire général d'académie est un échec, le recteur ne souhaitant pas aller contre l'avis de l'inspecteur pédagogique...

Dans un autre contexte, on peut considérer qu'il est excessif de refuser à un agent sa mutation à Mayotte pour suivre son conjoint, militaire muté pour deux ans, au seul motif qu'il est diabétique, alors que l'intéressé produit à l'appui de sa demande des certificats médicaux de médecins locaux, experts en la matière, attestant que malgré sa pathologie, il n'existe aucune contre-indication à ce qu'il exerce son enseignement à Mayotte.

Enfin, toujours au chapitre du traitement du handicap, il conviendrait de mieux reconnaître le rôle joué par les assistants placés auprès des enseignants handicapés et en particulier la complexité technique et pédagogique de leur fonction, afin que leur situation matérielle (traitement, garantie d'emploi...) soit revue.

La rigidité des procédures administratives peut parfois aboutir à des situations absurdes

Une enseignante d'arts plastiques, suite à un accident vasculaire cérébral, est hémiplegique. Elle a repris une activité professionnelle à l'IUFM à la rentrée scolaire 2002 et son handicap l'oblige à avoir un véhicule aménagé pour se déplacer.

L'intéressée a pris contact avec les services du rectorat pour savoir l'aide qu'elle pourrait obtenir pour la mise en place de cet aménagement technique.

Il lui a alors été indiqué que cet équipement pourrait être financé en totalité par les crédits d'insertion des personnes handicapées, crédits qui étaient attendus par les services.

Devant se rendre sur son lieu de travail, l'intéressée, qui avait mis en place un système de transport qui n'a pas été suffisamment fiable (appel à des associations, à des taxis, à des proches), a dû se résoudre à faire équiper très vite son véhicule personnel sans attendre l'arrivée des crédits au rectorat.

Par lettre du 12 novembre 2002, elle en a informé le service compétent du rectorat, expliquant les raisons qui la contraignaient à faire sans délai cet aménagement.

Le 14 mai 2003, un courrier est envoyé à l'intéressée lui expliquant que les crédits sont bien arrivés, que la trésorerie générale a donné son visa et, dans ce même courrier, il est mentionné qu'« à l'heure actuelle, il n'y a plus de possibilité de prendre en charge ce matériel sur les crédits d'insertion des personnes handicapées » car la commande a été faite directement par l'intéressée.

Alertée par l'intéressée du refus du rectorat de prendre en charge les frais d'équipement de son véhicule, le médiateur a saisi le recteur rappelant qu'il indiquait avoir disposé des crédits nécessaires à l'aménagement du véhicule de l'enseignante, le reste relevant alors d'un problème purement administratif auquel il convenait de trouver une solution, l'intéressée ne saurait être financièrement pénalisée pour avoir voulu assurer le mieux possible son service.

Sur les problèmes très délicats de handicap, il n'est pas supportable d'opposer des règles de gestion à des personnes qui doivent déployer une énergie considérable pour tenter de vivre le plus normalement possible.

Le recteur a répondu au médiateur que le remboursement avait été refusé à cette personne handicapée, car les crédits destinés à l'insertion des personnes handicapées doivent selon les instructions ministérielles faire l'objet d'achats directs de matériels et non de remboursement aux personnels.

Néanmoins, étant donné la situation de l'intéressée et, les crédits à cet effet étant disponibles, le recteur a accepté, suite à l'intervention du médiateur, de procéder à l'engagement de la dépense.

Une négation trop systématique des situations de harcèlement moral

Des situations de harcèlement moral sont souvent systématiquement invoquées par des personnels qui entretiennent des relations conflictuelles avec leur supérieur hiérarchique, ce qui rend les services de gestion de personnels très circonspects lorsque de telles situations sont invoquées. De là à penser que ces situations n'existent pas, le pas est rapidement franchi, ce qui incite ces services à un certain immobilisme jusqu'à ce que le conflit prenne des proportions relativement importantes, au détriment malheureusement, de la santé psychique des victimes. L'intervention du médiateur, lorsqu'il est saisi, permet d'obtenir plus rapidement cette prise de conscience du problème par l'administration et une réaction également plus rapide de celle-ci.

1- Ce fut le cas dans une affaire concernant une aide éducatrice travaillant dans le centre de documentation et d'information (CDI) d'un lycée et constamment rabaissée, écrasée, ridiculisée en public, privée de travail et de responsabilités par la documentaliste responsable du CDI. Elle écrit à l'inspecteur d'académie pour dénoncer la situation et demander une mutation dans les environs sur le même type de poste dans la mesure où elle prépare un CAPES de sciences et techniques documentaires. Elle saisit également le médiateur académique pour qui, les faits semblent suffisamment graves pour alerter également l'inspecteur d'académie. Il obtient que l'intéressée soit détachée deux jours par semaine en documentation dans un collège de l'agglomération, ce qui lui permettrait de ne plus être en contact avec la documentaliste, tout en continuant à œuvrer dans ce domaine d'activité. Le problème a pu être réglé de manière satisfaisante parce que l'intéressée a eu le courage de rédiger un rapport et d'entreprendre une démarche auprès de l'inspecteur d'académie et aussi grâce à l'intervention du médiateur académique auprès de cette même autorité pour la sensibiliser à ce genre d'affaire.

2- Ce fut également le cas d'une enseignante harcelée professionnellement par son principal. Ce dernier avait été nommé dans l'établissement un an auparavant. Membre élue du conseil d'administration (CA), l'enseignante a semble-t-il émis certaines réserves quant aux décisions du chef d'établissement et, depuis lors, il la

poursuit de sa vindicte et de ses tracasseries. Après contact avec l'inspecteur d'académie responsable de ce collège, le médiateur accompagne le professeur en audience avec lui à l'inspection académique de façon à ce que le professeur exprime ses doléances directement devant lui. Celui-ci reçoit ensuite le principal, lui fait remarquer que son attitude est inacceptable et lui demande de régler le problème avec le professeur. Quelques semaines plus tard, le professeur s'adresse à nouveau au médiateur car elle considère que l'attitude de son chef d'établissement n'a pas fondamentalement varié. En accord avec l'inspecteur d'académie, le médiateur organise une rencontre de médiation entre le principal et le professeur. Pour la première fois depuis longtemps, ils se parlent et échangent leurs « griefs » réciproques mais, sans grand résultat. Le professeur va néanmoins pouvoir terminer son année mais elle devra obtenir sa mutation pour un autre poste : le conflit était si « enkysté » qu'il était difficile à dépasser totalement.

Cependant, il peut arriver que des différents d'ordre pédagogique, administratif ou d'organisation du travail entre un enseignant et son chef d'établissement peuvent conduire les intéressés à s'opposer très fortement jusqu'au point d'avoir des conséquences sur l'état de santé de l'un ou de l'autre. Il importe alors de distinguer ce qui n'est que conflit d'ordre professionnel et relationnel du harcèlement moral. Les deux exemples suivants illustrent ce propos.

1– Le premier concerne un enseignant en fonctions dans un institut universitaire de technologie (IUT) depuis plus de quinze ans qui rencontre un certain nombre de difficultés d'ordre professionnel avec son chef de département. Ces difficultés sont principalement basées sur des différents d'ordre pédagogique et administratif et elles ont pris une telle ampleur que l'enseignant a été en congé de maladie pendant deux mois suite à une dépression nerveuse et a dû prendre conseil d'un avocat. Le médiateur académique, saisi par l'intéressé, a rencontré longuement le président de l'université et le responsable de la pédagogie qui ont proposé de solutionner le litige par l'affectation de l'intéressé, avec son accord, dans un autre service de l'université.

2– Le second concerne le responsable d'une petite structure (trois autres personnes au moment des faits) qui dépose une requête motivée par le fait qu'il se sent accusé de harcèlement moral par le directeur de l'établissement public auquel il appartient. L'accusation a été portée par une personne employée dans la structure, avec laquelle se sont solidarisées les deux autres personnes. La première conclusion du médiateur est claire. L'accusation émane d'une personne arrivée dans la structure depuis seulement deux semaines ; elle ne tient donc pas, car le caractère d'agissements répétés qui caractérise un tel délit ne s'applique pas. En outre, l'accusatrice a, dès son arrivée, fait preuve d'exigences sur les horaires de travail qui n'étaient pas acceptables et qui ne pouvaient manquer de susciter des réactions de la part du responsable. Le médiateur remarque également que le poste de la personne ayant porté l'accusation est loin de comporter suffisamment de travail pour occuper le temps de présence : il ne s'agit pas de harcèlement moral, qui peut consister à priver délibérément de travail, mais d'une absence réelle de travail correspondant aux compétences

de cette personne. Enfin, le fait que les deux autres collaboratrices se soient associées à l'accusation grave de harcèlement devant le directeur, à l'insu du responsable, témoigne d'une atmosphère délétère.

Ce travail a conduit le médiateur à faire plusieurs recommandations :

- au directeur, de reconnaître, oralement et par écrit, que le responsable n'a pas pratiqué de harcèlement moral ;
- au rectorat, qui avait nommé cette personne, qu'elle quitte la structure de manière immédiate, comme d'ailleurs elle le souhaitait ;
- au responsable et à l'autre personne demeurant dans la structure (entre-temps, la dernière l'avait quittée, sans lien avec ces événements), de prendre ensemble en charge une révision de l'organisation du travail et des responsabilités de l'un et de l'autre dans les divers types de tâches : pour initier cette démarche, le médiateur les a réunis en sa présence ;
- au directeur et au rectorat, de n'introduire une nouvelle personne dans la structure que lorsque, d'une part, l'atmosphère sera assainie entre les deux personnes qui y demeurent et, d'autre part, que le travail qu'aura à effectuer la nouvelle personne, et la formation pour le permettre, seront clairement définis.

Des problèmes relatifs à la retraite, compliqués souvent par la dualité des intervenants

Des validations qui se heurtent à un refus systématique

Le problème le plus important dans ce domaine est celui de la validation pour la retraite de services de non-titulaires et plus particulièrement la question des validations complémentaires. Ce n'est pas un problème nouveau dans la mesure où il avait déjà fait l'objet d'une recommandation dans le dernier rapport (ReMEDIA 02-11). Les deux exemples suivants illustrent cette question.

1– Il s'agit d'abord de la situation d'un enseignant qui a demandé, tardivement, la validation pour la retraite de ses services auxiliaires accomplis en début de carrière dans l'enseignement privé. Il s'agissait d'une validation « complémentaire » qui lui a été refusée dans la mesure où la première validation était devenue définitive. Dans cette hypothèse, la solution pourrait résider dans la validation de l'ensemble des services auxiliaires [ceux de la première validation auxquels seraient ajoutés les services « oubliés »] avec des retenues calculées à la date de cette dernière demande.

2– Dans le second exemple la demande de validation de services auxiliaires avait été formulée de nombreuses années auparavant mais l'intéressé n'avait pas reçu de réponse de l'administration et ne s'en était pas inquiété. La direction des affaires financières (service des pensions) consultée sur ces affaires a répondu que dans la mesure où les intéressés ne s'étaient pas préoccupés de la suite réservée à leurs demandes pendant toutes ces années, elle ne pouvait que confirmer que celles-ci avaient fait l'objet d'un refus implicite (absence de réponse dans le délai de deux mois après la réception de la demande par l'administration). Si la négligence

des agents à relancer l'administration est critiquable, l'administration a aussi sa part de responsabilité en ne répondant pas aux demandes qui lui sont adressées. La nouvelle rédaction du dernier alinéa de l'article L. 5 du Code des pensions, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004, même si elle fixe des délais aux agents pour présenter une demande de validation et accepter ou refuser la notification de validation, reste muette sur les délais d'instruction par l'administration. Il serait souhaitable que les agents soient clairement informés par écrit, lors du dépôt de leur demande, par le service compétent, des délais de traitement prévisibles, et avertis par celui-ci de la possibilité ou non d'un rejet implicite au terme de ce délai. La mise en place d'une telle procédure qui s'apparenterait à celle dont bénéficient les usagers serait de nature à améliorer les relations de l'administration avec ses agents.

Les conséquences imprévues pour l'agent d'une nomination pour ordre

Toujours dans le domaine de la retraite, il arrive que certaines pratiques de gestion de personnels produisent des conséquences imprévues pour l'intéressé, au moment où sont déterminés ses droits en matière de pension de retraite. Il s'agit des effets des nominations pour ordre, c'est-à-dire lorsqu'un agent est nommé dans un emploi et n'exerce pas les fonctions correspondantes. Ces nominations ne permettent pas à ceux qui en bénéficient de faire valoir, pour la détermination de leur pension, du niveau et des accessoires de la rémunération perçue dans les fonctions fictivement attribuées. Lorsque l'administration place un agent dans une telle situation, lequel n'est pas censé connaître toutes les conséquences juridiques qui y sont attachées, elle commet incontestablement une faute dont l'agent, s'il est de bonne foi, ne devrait pas avoir à pâtir.

Une procédure compliquée par la dualité des intervenants

Radiation des cadres et droit à pension constituent deux actes administratifs distincts et pas toujours concomitants. Le ministère de l'Éducation nationale et le ministère des Finances interviennent à tour de rôle et c'est le ministre des Finances qui prend seul la décision de concession de la pension. Ce dernier peut être amené à prendre une décision qui contredit celle prise par l'autre ministre, ce qui conduit à reprendre la procédure, laissant l'agent concerné dans une situation financière problématique comme le montre l'exemple suivant.

Il concerne un agent qui est mis à la retraite pour invalidité, par arrêté ministériel, sur sa demande, après avis favorable de la commission de réforme. Le versement de son traitement d'activité est donc arrêté. Le ministère des Finances (qui prend, seul, la décision de concession de la pension) estime que l'incapacité n'est pas formellement établie et prescrit une contre-expertise. Or, pendant ce temps-là notre retraité ne reçoit aucun revenu pendant plusieurs mois et n'a vécu que de palliatifs accordés par le service social des personnels et sa mutuelle. Rien n'est donc prévu et la spirale allant du découvert bancaire au surendettement s'enclenche rapidement. L'intéressé sombre alors dans une grande détresse financière et morale doublée d'une grande solitude. Il se sent injustement traité et abandonné par l'institution.

Quand l'administration refuse de tirer les conséquences de la jurisprudence du Conseil d'État

Toujours en matière de pensions civiles de l'État, l'application du principe de non-discrimination entre les hommes et les femmes a été rappelée par le Conseil d'État, dans sa jurisprudence *Griesmar*. C'est ce principe que l'administration refuse à mettre en œuvre comme le montre le cas suivant, portant sur l'application aux hommes des dispositions qui permettent aux femmes fonctionnaires, mères de trois enfants, d'obtenir la jouissance immédiate de leur pension.

Il s'agit d'un professeur certifié qui a demandé sa radiation des cadres en vue de son admission à la retraite avec jouissance immédiate de sa pension ès qualités de père de trois enfants. Le service des pensions a transmis sa demande à la « direction de personnels, seule compétente pour y donner suite ». Aucune suite n'a été donnée à sa demande. Le médiateur a saisi l'administration en lui rappelant qu'il avait déjà eu l'occasion de lui faire part de ses observations quant au silence qu'elle gardait vis-à-vis des demandes d'application de la jurisprudence *Griesmar* (les discriminations entre les hommes et les femmes en matière de pensions civiles de l'État sont contraires au droit européen). Si la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites comporte une disposition qui rend caduque, dans une certaine mesure, cette jurisprudence, en revanche, une autre disposition qui permet aux femmes fonctionnaires mères de trois enfants... d'obtenir la jouissance immédiate de leur pension, n'a pas été modifié par le législateur. Le silence de l'administration vis-à-vis de la demande de ce professeur ne s'explique pas. En effet, ou bien elle est recevable, par analogie avec la décision *Griesmar*, et l'administration n'a aucune raison de ne pas poursuivre l'instruction du dossier, ou bien elle ne l'est pas et il serait quand même plus convenable de lui dire expressément pourquoi. Le réclamant a donc attaqué devant le juge administratif la décision implicite de rejet de sa demande et le jugement du tribunal lui a été naturellement favorable.

Des réclamations de natures diverses

Enfin, on terminera cette énumération des réclamations relatives à l'année 2003 par l'évocation de quelques cas particuliers dans les domaines de la mise en œuvre de l'assurance chômage, de l'organisation des concours, de la prise en considération de la situation de certains parents divorcés et du recours à une certaine forme de bon sens.

Une réglementation complexe dont l'interprétation mériterait d'être précisée

Les agents contractuels qui quittent l'administration ne retrouvent pas toujours immédiatement un nouvel emploi et connaissent donc une période de chômage pour laquelle ils sont en droit d'obtenir une indemnisation. L'attribution des allocations répond à un certain nombre de règles qui impliquent plusieurs intervenants, les employeurs et les ASSEDIC, dont les interprétations des textes ne sont pas toujours

convergentes. Il en résulte souvent pour les intéressés des délais excessifs pour obtenir la reconnaissance de leurs droits comme le montrent les deux cas suivants.

1– **Le premier** concerne un agent contractuel, qui a travaillé auprès de plusieurs employeurs publics et privés, s’est retrouvée sans emploi et s’est donc tournée vers son dernier employeur afin d’obtenir le versement d’une allocation d’aide au retour à l’emploi. Il refuse pour des raisons de durée d’affiliation dans son service qu’il juge insuffisante au regard de la réglementation en vigueur. Or sa position ne tient pas compte des activités complémentaires qui viennent s’ajouter au service fait et, en application des dispositions de l’article R. -351-20 du Code du travail, la charge de l’indemnisation relève du régime d’assurance auquel l’intéressée a été rattachée le plus longtemps. Le médiateur intervient alors auprès de l’administration et ce n’est qu’à la suite de nombreux rappels que, six mois plus tard, l’administration répond qu’elle prend en considération la demande présentée. Il faudra ensuite un délai de quatre mois pour qu’une décision soit prise, en faveur de l’intéressée.

2– **Le second** concerne une femme qui a bénéficié de contrats à durée déterminés dans divers services. Sa plus longue période d’activité s’étant déroulée dans les services de l’éducation nationale, c’est à ceux-ci qu’il appartient de liquider les diverses indemnités de chômage auxquelles elle peut prétendre. Dans son cas, la liaison entre administration de l’éducation nationale et ASSEDIC est tellement défectueuse, que l’intéressée ne sait toujours pas, plusieurs semaines après son arrêt de travail, ce que devient son dossier et quels sont ses droits.

Un manque de souplesse qui ne facilite pas la tâche des candidats aux concours de professeur des écoles dans deux académies différentes

La possibilité ouverte aux candidats au concours de professeur des écoles de se présenter dans deux académies différentes pose le problème de la fixation des dates des épreuves et du report éventuel de celles-ci en cas d’incompatibilité entre elles, comme le montre l’exemple suivant.

Les candidats au concours de professeur des écoles qui se présentent dans deux académies différentes (comme le leur permet la réglementation) se heurtent souvent au problème des épreuves d’admission qui se déroulent le même jour dans les deux académies choisies. S’ils ne parviennent pas à obtenir de l’une des deux académies le report à une autre date du passage de l’épreuve d’admission qui se déroule au même moment dans les deux académies, ils doivent abandonner l’un de leurs choix initiaux. Dans le cas cité, la candidate a vainement tenté d’obtenir une modification de sa convocation.

Cette affaire soulève deux problèmes :

1) le fait que le recteur ne fasse pas toujours l’effort de trouver pour cette catégorie de candidats des créneaux horaires leur permettant de passer les épreuves d’admission des deux concours, alors que la réglementation donne la possibilité de présenter ces deux candidatures et que la DPE, dans une note de service adressée aux recteurs (NS du 24 juillet 2003 n° 509), demande à ces derniers de favoriser la mise en œuvre effective de cette possibilité ;

2) dans la mesure où certaines académies parviennent à changer la date de passage des épreuves d'admission pour cette catégorie de candidats et d'autres pas, on peut se demander s'il n'y a pas rupture d'égalité entre les candidats.

Des conséquences à tirer de la garde conjointe accordée aux parents divorcés

Si le rapprochement de conjoints est bien pris en compte dans le cadre du mouvement des personnels, il ne joue plus, lorsque les parents sont séparés. Or, il arrive que des parents divorcés se voient reconnaître la garde conjointe de leur(s) enfant(s). Il semble alors inéquitable de ne pas favoriser le rapprochement du parent bénéficiaire de la garde conjointe, de son enfant. C'est le cas d'un professeur divorcé et père d'une enfant âgée de douze ans dont il a la garde conjointe qui souhaitait alors, obtenir son affectation en Nouvelle-Calédonie, où travaille et réside son ex épouse avec sa fille, pour y exercer son droit de garde en vertu de son jugement de divorce. N'ayant pas pu obtenir satisfaction, cet enseignant avait encore une fois déposé un dossier de mutation pour la Nouvelle-Calédonie et alerté le médiateur académique qui l'avait appuyé au motif qu'il s'agissait là d'une situation humaine et familiale préoccupante dont il fallait tenir compte, même si elle n'était pas encore valorisée dans le barème des mutations. Il serait effectivement souhaitable qu'une telle situation, qui est de plus en plus courante, soit prise en considération dans le barème des mutations.

Seul le fonctionnaire peut réclamer son dû... ou le secours du bon sens

La veuve d'un professeur fait part des difficultés qu'elle rencontre pour obtenir le versement de la deuxième fraction de l'indemnité d'éloignement due à son mari, professeur agrégé en poste outre-mer, décédé fin 2001. L'administration lui avait, en effet, répondu que « *seul le fonctionnaire en service dans le département d'outre-mer [pouvait] en réclamer le bénéfice* » !

Le médiateur de l'éducation nationale saisit l'administration en soulignant que cette réponse, adressée à la veuve du fonctionnaire décédé, était, sur le fond, très surprenante et, dans sa formulation, particulièrement incongrue.

Il était précisé que la fraction d'indemnité due ne pouvant être réglée directement à la veuve, on ne comprenait cependant pas bien pourquoi, dès lors que les héritiers demandaient le paiement de cette créance liquide et exigible, elle ne pouvait être versée au notaire qui était chargé de régler la succession.

L'administration a fait savoir qu'elle procédait au réexamen de la demande de versement...

C'est, cependant, le juge administratif qui a mis un terme à cette ubuesque affaire, en tranchant le litige en faveur de la veuve en avril 2003.

Troisième partie

Recommandations

Certaines recommandations ne sont que la répétition de suggestions formulées les années précédentes. Accueillies avec intérêt par les décideurs, voire approuvées, elles tardent cependant à se concrétiser.

Les recommandations particulières, souvent plus techniques, ont été regroupées afin de rendre leur approche plus aisée.

Recommandations d'ordre général

ReMEDIA 03-01 – Le harcèlement moral : engager une démarche de mise en œuvre de mécanisme de prévention et de lutte contre le phénomène sur la base notamment du document de suggestion rédigé par le médiateur de l'éducation nationale. Désigner un responsable chargé d'explorer les pistes avancées et engager une concertation avec les différents acteurs, notamment les représentants des personnels.

ReMEDIA 03-02 – La charte de l'accueil : faire connaître à l'ensemble des structures de l'éducation nationale les grandes lignes de la charte « Marianne » et inciter à sa mise en œuvre.

ReMEDIA 03-03 – Le baromètre de satisfaction des usagers et des personnels : mettre en œuvre effectivement ce baromètre en 2004-2005, afin de suivre régulièrement les évolutions.

ReMEDIA 03-04 – Déontologie : publier, après concertation et discussion, un certain nombre de principes de déontologie applicables aux enseignants et chefs d'établissement.

ReMEDIA 03-05 – Poursuivre activement le travail de « désherbage » du RLR, afin d'être en mesure de mettre à disposition du public mais aussi des acteurs internes au système éducatif un outil à jour des textes applicables et sûrs au plan juridique.

ReMEDIA 03-06 – Dialogue parents-enseignants : poursuivre l'élaboration concertée de cette charte.

Recommandations particulières

Dans le domaine de l'information des étudiants

ReMEDIA 03-07

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

Dans le domaine des pensions de retraite

ReMEDIA 03-08

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

ReMEDIA 03-09

Publier de toute urgence le texte annoncé par la lettre du ministre de la Fonction publique (DGAFP) en date du 12 décembre 2003 qui doit éviter de faire perdre la bonification d'un an par enfant aux femmes fonctionnaires pensionnées à partir du 1^{er} janvier 2004 qui ont eu des enfants (nés antérieurement à 2004) avant d'entrer dans la fonction publique alors qu'elles n'exerçaient ou n'avaient pas exercé d'activité professionnelle et qui, en conséquence, ne peuvent bénéficier de la majoration de la durée d'assurance pour enfant au titre du régime général de l'assurance vieillesse de la Sécurité sociale.

ReMEDIA 03-10

Dans le cadre de la nouvelle procédure de validation des services de non-titulaire pour la retraite, informer par écrit les fonctionnaires, lors du dépôt de leur

demande, des délais prévisibles de traitement et de l'éventualité ou non d'un rejet implicite de la demande au terme de ce délai.

ReMEDIA 03-11

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

ReMEDIA 03-12

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

Dans le domaine des mutations de personnels

ReMEDIA 03-13

Réparer l'année suivante les erreurs qui ont pu être commises à l'égard des agents participant au mouvement précédent, tout en respectant l'égalité de traitement entre les agents d'un même corps.

ReMEDIA 03-14

Informar les agents bénéficiaires d'une affectation provisoire des règles et conséquences d'une telle affectation, notamment s'agissant de la participation au mouvement de l'année suivante. Conserver au moins le même barème aux agents en première affectation bénéficiant d'une affectation provisoire.

ReMEDIA 03-15

Ne pas limiter à l'attribution d'une affectation provisoire, l'aide apportée aux demandes de mutation motivées par des raisons médicales ou sociales graves.

ReMEDIA 03-16

Assurer une information plus claire sur les caractéristiques des postes « sensibles » ou « à profil » et en particulier sur les contraintes qui y sont attachées.

Autres recommandations particulières

ReMEDIA 03-17

Étudier la possibilité d'unifier les régimes juridiques, actuellement distincts, concernant d'une part, les accidents de service et, d'autre part, l'allocation temporaire d'invalidité.

ReMEDIA 03-18

Trouver une solution pour éviter la concomitance, traditionnelle à l'éducation nationale, entre les dates d'effet des promotions de grade, celles des nominations dans un autre corps et celles d'admission à la retraite, lesquelles sont généralement fixées à la date de la rentrée scolaire.

ReMEDIA 03-19

Réformer le décret 51-1423 du 5 décembre 1951 sur la prise en compte des années d'activités professionnelles en matière de reclassement des personnels nommés et reclassés dans un corps d'enseignant.

ReMEDIA 03-20

Préparer l'orientation d'un élève bien avant le dernier conseil de classe, en dialogue avec les parents.

ReMEDIA 03-21

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

Conclusion

Pourquoi produire un cinquième rapport qui, sur beaucoup de points, met en exergue des situations qui perdurent ? Ce pourrait être un aveu d'impuissance, un comportement répétitif sans effet, bref une certaine forme d'habitude qui consiste à faire vivre une structure pour elle-même par la force de l'habitude.

Mais, pas plus qu'il ne s'agit de faire des statistiques pour le seul plaisir d'en faire, la rédaction d'un rapport n'est utile que si elle donne un témoignage utile à l'action.

Or tout le travail des médiateurs envoie un message raisonnable d'encouragement.

Le sens des responsabilités

Les médiateurs mettent en évidence le fait que lorsque des décideurs prennent leur responsabilité au plus près des personnes concernées, les dossiers les plus délicats peuvent être traités efficacement. La combinaison d'une bonne compétence, d'une grande attention et d'une certaine empathie permet, dans les situations humaines délicates, de trouver de bonnes solutions sans faire fi du droit. Beaucoup d'exemples retenus dans ce rapport en apportent la preuve. Bien plus, la considération portée à telle ou telle situation, même si elle ne débouche pas toujours sur une solution satisfaisante, est de nature à porter témoignage d'une administration capable de beaucoup d'humanité et de respect.

La règle d'ordre général ne peut qu'être impersonnelle, mais sa mise en œuvre concerne des citoyens et doit conduire naturellement à prendre en considération leur existence.

On trouvera en annexe, à titre d'exemple parmi d'autres, la lettre d'un réclamant. Tout ceci certes coûte du temps... mais cela en vaut sans doute la peine... (cf. l'annexe 6).

Aussi dans leur travail quotidien, les médiateurs qui ont une longue expérience antérieure de l'application des textes et des procédures, qui connaissent le caractère difficilement contournable de certaines dispositions et qui ont une forte culture du service public, arrivent aisément à la conviction qu'il est possible de changer les comportements et que c'est sans doute plus important que de modifier sans cesse les règles du jeu parfois même pour de bons motifs. C'est en faisant appel à la responsabilité de chacun, en lui donnant les moyens d'agir, en libérant les initiatives

individuelles, ce qui suppose de rendre compte *a posteriori* que l'on peut faire progresser la qualité du service au public et ainsi aussi celle du service public.

Cet effort nécessaire et vraisemblablement motivant, voire exaltant, ne doit cependant pas être asphyxié par la création d'une pléthore de textes supplémentaires et surtout par des changements inopinés de situations qui créent une instabilité juridique, voire une insécurité juridique et sapent la confiance des administrés et de ceux qui ont la charge d'appliquer les nouvelles règles.

Comme le rappelle le doyen Jean Carbonnier in *Flexible droit : pour une sociologie du droit sans rigueur*, LGDJ 1992, 7^e édition : « *Il est une valeur que les théoriciens du droit regardent comme fondamentale : c'est la sécurité juridique [...] c'est le besoin juridique élémentaire et si l'on ose dire, animal* ».

Le sens et la volonté de dialogue

C'est sans doute à ce prix que les différents acteurs de l'institution éducative consacreront beaucoup plus de temps à écouter, à comprendre leurs interlocuteurs, à expliquer, à convaincre autant d'éléments aussi importants que d'afficher ses certitudes.

Ils pourront aussi lever bien des quiproquos qui peuvent déboucher sur des incompréhensions et des conflits intériorisés.

À titre d'exemple, comment réagir autrement que par un dialogue approfondi face à une mère d'élève de maternelle qui est choquée de lire sur le cahier de correspondance que son enfant pourrait acquérir une aisance motrice qu'il n'a pas en allant en petite section. La mère estime que ce type d'observation n'est pas de la compétence de l'institutrice alors même que l'observation par l'enseignante peut être de nature à alerter utilement la famille qui ensuite consultera un médecin si elle le souhaite. Aucun texte ne réglera une telle question. En revanche, une explication calme et sereine a quelque chance de succès.

C'est aussi le sens de la démarche tendant à établir une charte des comportements respectifs parents/enseignants à la rédaction de laquelle la DESCO est engagée (cf. proposition ReMEDIA 00-07).

Cette question essentielle qui bouscule un peu les tendances lourdes d'une histoire imprégnée d'une méfiance réciproque peut évoluer comme a évolué, grâce à l'école et aux enseignants d'ailleurs, le niveau culturel des parents et par voie de conséquence leur exigence, sans qu'il soit nécessaire de les stigmatiser au nom d'un consumérisme coupable, bien qu'ancien.

Une des clés de la réconciliation de la Nation avec son école réside sans doute dans la recherche de cet équilibre des préoccupations entre une orientation nationale claire, précise, sans compromis et la prise en compte de souhaits individuels légitimes.

Des textes courts et précis

L'accent a été mis, maintes fois sur la tendance forte de l'administration de produire de nombreux textes sans jamais ou rarement en retrancher. Aussi, il faut saluer la démarche en cours tendant à « désherber » le RLR même si cela ne se fait pas sans quelques difficultés (cf. propositions ReMEDIA 1-02 et 02-06). L'important est de persévérer mais aussi d'éviter de réamorcer le dispositif en continuant à produire des textes nombreux et divers. La taille assez constante du *BOEN* ne permet qu'un optimisme modéré. Si on ajoute que cette tradition écrite très forte pour l'administration est assez faiblement efficace pour les interlocuteurs du système éducatif qui, sans récuser l'écrit, apprécient l'oralité. Ceci est particulièrement net pour les consignes de mise en œuvre de grands principes édictés par la loi, à condition qu'elle soit claire et ne prête pas à des subtilités d'interprétations. Ainsi, la loi de 1975 sur le handicap, outre qu'elle est loin d'avoir été appliquée dans son intégralité, a prêté à interprétation qu'il faut souhaiter voir lever par le nouveau texte en préparation. Les parents d'enfants en situation de handicap veulent connaître d'une façon claire leurs droits sans éluder leurs devoirs. Ils veulent aussi être rassurés sur le regard que la société porte sur leurs enfants. Sont-ils des enfants et des citoyens comme les autres bénéficiant certes d'une approche particulière ou sont-ils des handicapés bénéficiant d'une certaine sollicitude ? **Il est essentiel que l'on choisisse clairement** si on veut faire évoluer les comportements individuels et collectifs dans un sens ou un autre.

Ne pourrait-on aussi rappeler qu'une loi est applicable, sauf exception précisée, même sans la parution de textes d'application... Le bicentenaire de la parution du Code civil devrait être aussi l'occasion de vérifier que les textes les plus courts mais aussi les plus précis sont les plus clairs et ceux qui résistent le mieux au temps.

Il faut aussi noter que des textes de nature législative ne sont pas toujours d'une lisibilité parfaite, ce qui conduit à essayer de les « préciser » par la voie réglementaire en courant le risque éventuel de la censure judiciaire...

Il ne faut pas faire reposer uniquement sur l'administration ces attitudes qui créent en fait de l'obscurité alors même que l'intention était autre.

Il serait au minimum souhaitable de renforcer les formations à la rédaction administrative à tous les niveaux et instaurer à titre préventif un dispositif veillant à la régularité des textes, leur utilité, leur cohérence et leur compréhension. Peut-être que cette suggestion apparaîtra comme relevant d'une certaine forme d'incantation **mais il y a là matière à ouverture d'un grand chantier qui est un élément de la modernisation de l'action publique.**

Une certaine anticipation

Tout n'est pas prévisible dans le système éducatif, même si on constate des progrès remarquables dans le domaine de la prévision et dans une certaine mesure de la prospective. Certaines « erreurs » de prévision relevées *a posteriori* peuvent parfois résulter plus de choix volontaires que de la prévision proprement dite.

En revanche, toute autre est la situation dans laquelle on se trouve soudain confronté à un phénomène d'ampleur soit parce que son importance est réelle soit parce qu'il fait l'objet d'une prise de conscience forte. Ce fut le cas avec les phénomènes du bizutage et de la pédophilie...

L'institution a réagi mais dans des conditions de sérénité parfois relatives qui eussent été différentes si ces questions avaient été traitées hors la pression des événements.

Si on souhaite éviter un risque de même nature, il apparaît souhaitable de prendre au sérieux la question plusieurs fois signalée du harcèlement moral, un phénomène qui existe aussi dans l'éducation nationale et que l'on nie largement... C'est la raison pour laquelle, après avoir invité l'administration à s'intéresser à cette question, le médiateur a commencé à en explorer le phénomène. La note figurant en annexe 3 explicite ce que pourrait être une démarche en la matière.

Il y a là aussi matière à ouvrir un vrai chantier de **modernisation des relations et du management de la chose publique**.

Le goût de l'action

Enfin, il faut aussi rappeler que l'expérience de chaque jour montre que les questions difficiles à résoudre ont tendance à s'aggraver avec le temps. Laisser une situation « pourrir » c'est assurément courir le risque d'avoir encore plus de difficultés à surmonter. Ceci devrait plaider pour une action la plus rapide possible, y compris dans le cas où une solution satisfaisante ne peut être trouvée immédiatement, ce qui suppose de lutter contre une certaine forme d'amnésie qui caractérise parfois nos institutions et les conduisent à rechercher de nouvelles solutions qui ne sont que la reprise ignorée de celles qui ont déjà été utilisées. Il en résulte une perte de temps, préjudiciable à l'image et à la qualité du service public.

Le service public n'a jamais été immuable et il le sera peut-être de moins en moins. L'usager, au sens large, fait pression¹ et oblige à des réponses adaptées ainsi qu'au développement d'explications destinées à un public qui certes revendique mais souhaite comprendre et ne se contente plus d'argument d'autorité. Cette tension incite au changement.

1- Cf. le treizième colloque de Strasbourg, de politiques et management public : « La construction de l'usager comme contrainte extérieure en vue de la réforme des administrations publiques. L'exemple de la politique de médiation au sein de l'administration de la ville de Paris », Frédérique Calandra ville de Paris et Yves Palau, université Paris XII, novembre 2003.

Le médiateur de l'éducation nationale et ses collaborateurs



De gauche à droite :

**Georges Motsch ; Colette Damiot-Marcou ; Catherine Santi ;
Jean-Pierre Ronel ; Jacky Simon ; Bertrand Sens ; Chantal Bourgois**

Les médiateurs de l'académie de Versailles



De gauche à droite :

Jean Blondeau ; Marie-Claire Rouillaux ; Pierre Dasté

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 décembre 1998) ; A. du 1^{er} décembre 1998 (JO du 2 décembre 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 a 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 (article 2), outre ses compétences particulières tenant à l'animation du réseau des médiateurs et de leurs correspondants (article 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 (article 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 (article 2e), le médiateur de l'éducation nationale instruit les

demandes émanant du Médiateur de la République. Il le fait en sollicitant les directions du ministère, en particulier, la direction des affaires juridiques mais non exclusivement, s'agissant d'affaires ponctuelles ou de propositions de réforme.

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

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

Comment lutter contre le harcèlement moral ?

Le ministère de l'Éducation nationale n'est pas à l'abri de ce phénomène, bien au contraire compte tenu de la diversité des relations existant entre les acteurs du système éducatif. Peuvent être concernés les personnels mais aussi les élèves ou étudiants en tant que harcelés ou harceleurs.

En 1998, date à laquelle le phénomène était pratiquement inconnu, la MGEN avait rendu public une étude intitulée « Les pratiques du harcèlement en milieu éducatif » qui avait suscité peu de réactions.

Depuis, une abondante littérature en français, succédant à une production anglo-saxonne, s'affiche dans les librairies.

Les deux lois de 2002 et 2003 ont fait entrer dans le droit positif ce qui apparaissait à beaucoup comme relativement peu crédible.

Par ailleurs, un jugement récent du tribunal administratif de Lyon, en date du 11 décembre 2003, a condamné le recteur de l'académie de Lyon à payer au nom de l'État la somme de 8 250 euros en réparation du préjudice subi par un surveillant victime de harcèlement moral d'un proviseur-adjoint (jugement annexé ci-après).

En France, au moins deux départements ministériels (affaires étrangères/défense) se préoccupent de cette question.

Madame Élisabeth Bukspan, inspectrice générale des finances, par ailleurs chercheur au groupe d'analyse des politiques publiques du CNRS et *Honorary Research Officer* de Londres, travaille activement sur ce thème. Elle était venue présenter la problématique du harcèlement moral au séminaire des médiateurs académiques le 25 mars 2002.

Le médiateur de l'éducation nationale suggère qu'une direction pilote, par exemple la DPMA qui a en charge la modernisation, se saisisse de cette question qui relève en particulier de la modernisation du management. Elle pourrait associer les directions de personnels, la DESCO, des recteurs et chefs d'établissement... pour élaborer un cadre général cohérent.

Le texte ci-dessous donne quelques pistes.

Comment aborder cette question et progresser sur ce dossier à l'éducation nationale ?

Une réalité qu'il faut identifier avec soin

Définition du harcèlement moral

D'après les termes de la loi du 17 janvier 2002, le harcèlement moral est constitué d'agissements répétés à l'encontre du salarié qui *« ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel »*.

Ce comportement n'est ni de la « taquinerie », ni l'objet d'un conflit, ni une gestion « musclée » ; c'est un phénomène de perversion.

Le harceleur est une personne perverse narcissique dangereuse, manœuvrière qui profite de son statut dans l'entreprise ou l'administration pour donner libre cours à son vice.

Comment se déroule le processus ? D'abord par une répétition d'actes nuisibles à la personne qu'on appellera « cible », ensuite ces actes se déroulent sur une longue période, de l'ordre de six mois. Le harceleur sait s'entourer de complices, souvent de bonne foi ou qui agissent par lâcheté en pensant s'éviter des ennuis.

D'une manière générale le processus suit les étapes suivantes :

- empêcher la cible de s'exprimer ;
- couper la victime de trouver tout appui venant de son entourage ;
- discréditer la victime par des calomnies et des sous-entendus ;
- s'attaquer à sa situation professionnelle (suppression de primes et de moyens de travail, placardisation...) ;
- résultats : les conséquences pour la victime sont : la perte de confiance, la dépression, des problèmes de santé (ulcères, troubles digestifs...). En bref la mise en danger de la santé de la victime.

Pour le service les conséquences ne sont pas négligeables, signalons par exemple la désorganisation, l'absentéisme, la baisse de productivité, le désintérêt vis-à-vis de l'usager...

Les lois du 17 janvier 2002 et du 3 janvier 2003

La première fait du harcèlement moral un délit pénal, passible d'un an de prison et de 15 000 euros d'amende.

L'article 178 de la loi, intégré dans la loi n° 83-634 portant droits et obligations des fonctionnaires (article 6 *quinquies*) concerne les fonctionnaires et est ainsi rédigé : *« Aucun fonctionnaire ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel »*.

Aucune mesure concernant notamment le recrutement, la titularisation, la formation, la notation, la discipline, la promotion, l'affectation et la mutation ne peut être prise à l'égard d'un fonctionnaire en prenant en considération :

- 1) le fait qu'il ait subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral visés au premier alinéa ;*
- 2) le fait qu'il ait exercé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou engagé une action en justice visant à faire cesser ces agissements ;*
- 3) ou bien le fait qu'il ait témoigné de tels agissements où qu'il les ait relatés.*

Est passible d'une sanction disciplinaire tout agent ayant procédé aux agissements ci-dessus.

Les dispositions du présent article sont applicables aux agents non titulaires de droit public ».

La loi du 3 janvier 2003 établit une nouvelle répartition de la charge de la preuve : il appartient désormais à la personne qui s'estime harcelée d'établir des faits qui permettent de présumer l'existence du harcèlement moral pour pouvoir engager les poursuites, d'où l'importance de la constitution d'un dossier.

Un dispositif de prévention et de lutte à imaginer

Les rares études concernant la fonction publique font état de nombreux cas de harcèlement, y compris à l'éducation nationale.

Prévenir

Le problème essentiel réside dans la volonté des responsables de mettre en garde contre de tels comportements, c'est pourquoi la sensibilisation au phénomène de tous les détenteurs de pouvoirs, à tous les niveaux est essentielle. Il faut lutter contre l'ignorance du phénomène et rappeler notamment les termes de la loi qui est très générale.

Identifier les cas et agir

Au niveau académique, comme au niveau national la personnalité la plus apte à recevoir les éventuelles victimes est le responsable des ressources humaines (DRRH). Ce dernier aura comme premier rôle de s'assurer qu'il n'y a pas glissement du phénomène et donc sur-estimation abusive.

Il devra pouvoir s'appuyer sur une équipe comprenant notamment le médecin de prévention, l'assistante sociale, l'infirmière, un représentant du personnel...

Une cellule d'écoute pourrait être installée...

Il est important que la victime puisse s'adresser à une personne hors de la hiérarchie classique et qui ne mette pas *a priori* sa parole en doute. Cette personne de confiance peut donc être le DRRH bénéficiant de la confiance et de la discrétion nécessaire.

Bien entendu, toutes les personnes appelées à siéger dans cette cellule devront avoir reçu des formations.

Après la réception des premiers dossiers et traitement individualisé des cas, il s'agira de voir dans quelle mesure il est possible soit de donner des directives particulières à tels ou tels responsables hiérarchiques ou non, soit de modifier certaines structures de commandement ou (et) des conditions de travail qui favoriseraient le harcèlement moral.

Après une année de fonctionnement expérimental, il sera indispensable de tirer des conséquences des premiers résultats obtenus.

Le médiateur académique n'a pas sa place dans ces structures. Le traitement du harcèlement moral ne relève pas de la médiation au premier niveau.

En revanche, en cas de difficulté à obtenir un traitement équitable ou tout simplement un traitement (attitude éventuelle de déni...), le médiateur pourra être saisi dans les conditions habituelles. Il pourra notamment en cas de besoin rappeler les droits et obligations de chacun (recours hiérarchiques et juridictionnels...) mais s'efforcera d'inviter les parties à éviter la judiciarisation excessive.

LE TRIBUNAL

Considérant que M. WEIGEL a, entre le mois de janvier 1988 et le mois d'août 1992, occupé un poste de surveillant au lycée hôtelier François Rabelais à DARDILLY ; que, du 1er septembre 1993 au 31 août 1994, il a exercé les fonctions "d'agent de contrôle chargé de la coordination de la surveillance et du contrôle des absences" au centre de formation d'apprentis (C.F.A.) du lycée précité ; que suivant contrat du 1er septembre 1994, il a été recruté en qualité de "professeur chargé d'animation pédagogique et de coordination de la vie scolaire au service éducation" et rémunéré à l'indice nouveau majoré 331 ; que ce contrat a été renouvelé pour l'année scolaire 1995-1996 ; que pour les années 1996-1997 et 1997-1998, l'intéressé s'est vu confier successivement les fonctions d'agent administratif "coordinateur vie scolaire" puis "d'agent administratif de surveillance et de contrôle" rémunérées à l'indice nouveau majoré 329 ; que M. WEIGEL n'a pas souhaité renouveler le contrat qui lui a été proposé pour l'année scolaire 1998-1999 aux mêmes conditions financières comme "agent administratif de contrôle" ; que l'intéressé a demandé, par lettre en date du 13 juillet 2001, au recteur de l'académie de LYON de lui verser une indemnité de 30 489,80 euros en réparation des préjudices matériel et moral que lui ont causé le comportement du proviseur adjoint du C.F.A. du lycée François Rabelais et la carence de l'administration à assurer sa protection ; que cette demande a fait l'objet d'une décision implicite de rejet ;

Sur la responsabilité et le préjudice :

Considérant, d'une part, qu'il ressort des pièces du dossier et notamment des nombreux témoignages circonstanciés qu'il produit, qui ne sont pas utilement contredits par les quatre attestations fournies par le recteur de l'académie de LYON, que M. WEIGEL a fait l'objet de brimades et de marques d'irrespect de la part du proviseur adjoint du C.F.A. du lycée François Rabelais ; que si M. WEIGEL n'a jamais explicitement demandé la protection prévue par les dispositions de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée, il n'est pas contesté qu'il a sollicité l'intervention du recteur par lettres en date des 4 mai et 15 juillet 1998 qui n'ont même pas donné lieu à réponse ; que les vexations auxquelles le requérant a été exposé et l'indifférence de l'administration sont constitutives, dans les circonstances de l'espèce, d'une faute de nature à engager la responsabilité de l'Etat ; que l'argument tiré de ce que la plainte pénale déposée par M. WEIGEL, le 23 avril 2001, pour harcèlement moral a été classée sans suite est sans incidence à cet égard ;

Considérant, d'autre part, qu'en raison de cette situation, M. WEIGEL a présenté une asthénie psychogène et des troubles anxieux importants, constatés par deux certificats médicaux et nécessitant un traitement psychotrope ; que M. WEIGEL a éprouvé une douleur morale et subi des troubles de toute nature dans ses conditions d'existence ; qu'il sera fait une juste appréciation de l'ensemble de ces chefs de préjudice en condamnant l'Etat à lui verser la somme de 7 500 euros à titre de réparation ;

Sur les intérêts :

Considérant que M. WEIGEL a droit aux intérêts sur la somme de 7 500 euros à compter du 17 juillet 2001, date de réception de sa demande préalable ;

Sur les conclusions tendant à l'application de l'article L. 761-1 du code de justice administrative :

Considérant qu'aux termes de l'article L. 761-1 du code de justice administrative qui a repris les dispositions de l'article L 8-1 du code des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel : *"Dans toutes les instances, le juge condamne la partie tenue aux dépens ou, à défaut, la partie perdante, à payer à l'autre partie la somme qu'il détermine, au titre des frais exposés et non compris dans les dépens. Le juge tient compte de l'équité ou de la situation économique de la partie condamnée. Il peut, même d'office, pour des raisons tirées des mêmes considérations, dire qu'il n'y a pas lieu à cette condamnation."* ; que, dans les circonstances de l'espèce, il y a lieu de condamner l'Etat à payer à M. WEIGEL une somme de 750 euros au titre des frais exposés par lui et non compris dans les dépens ;

DÉCIDE

Article 1er : L'Etat (recteur de l'académie de LYON) est condamné à payer à M. Franck WEIGEL la somme de 7 500 euros (sept mille cinq cents euros). Cette somme portera intérêts au taux légal à compter du 17 juillet 2001.

Article 2 : L'Etat (recteur de l'académie de LYON) versera à M. WEIGEL une somme de 750 euros (sept cent cinquante euros) au titre de l'article L. 761-1 du code de justice administrative.

Article 3 : Le surplus des conclusions de la requête de M. WEIGEL est rejeté.

Article 4 : Le présent jugement sera notifié conformément aux dispositions de l'article R. 751-3 du code de justice administrative.

Délibéré à l'issue de l'audience du 27 novembre 2003, où siégeaient :

M. BÉZARD, président,
MM. DURAND et MARTIN, assesseurs ;

Lettre de mission adressée à Nicole Baldet

**MINISTERE DE LA JEUNESSE,
DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE
LA RECHERCHE**

**MINISTERE DELEGUE
A L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE**

2 MAR 2004

Madame l'inspectrice générale,

A l'occasion de la remise de son rapport 2003 au Président de la République, Claire BRISSET, Défenseure des Enfants, a mis en évidence des réclamations de parents concernant des maltraitances qui seraient exercées sur leurs enfants par des personnels du ministère de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche, essentiellement à l'école maternelle et élémentaire. Elle a précisé au Chef de l'Etat qu'il ne s'agissait là que de faits marginaux. Pour rares qu'ils soient, de tels faits méritent, à l'évidence, une vigilance toute particulière de notre part.

Ces informations sur des brutalités et des formes de harcèlement physique et psychologique ont été portées à la connaissance de cette institution depuis la dernière année scolaire. Elles sont le plus souvent ignorées des instances administratives qui s'en remettent à la justice pour statuer. Les familles sont alors confrontées à la difficulté de faire reconnaître pénalement ce type d'infraction et d'obtenir une réponse des autorités académiques.

Nous souhaitons sur ce dossier que vous entendiez Claire BRISSET, Défenseure des Enfants et que vous puissiez intervenir auprès des autorités académiques en cas de besoin, en particulier lorsque ses interventions n'ont pas permis, pour des faits avérés, de trouver une mesure administrative adéquate au préjudice subi par ces enfants.

Vous devrez également recueillir auprès des services académiques des informations précises permettant de mesurer l'ampleur et l'évolution du phénomène et de recenser les réponses qui ont été apportées. Les recteurs et les inspecteurs d'académie pourront s'appuyer sur les correspondants territoriaux de la Défenseure des Enfants.

Un premier rapport portant sur l'année 2003 / 2004 nous sera remis au mois de septembre 2004, afin que nous puissions examiner avec la Défenseure des Enfants avant la remise de son rapport d'activités 2004 le résultat de ce travail et les propositions d'actions à mettre en œuvre.

Nous vous prions d'agréer, Madame l'inspectrice générale, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le Directeur du Cabinet

Alain BOISSINOT

Le Directeur du Cabinet

François PÉRRET

Madame Nicole BALDET
Inspectrice de l'Académie de Paris
Chargée de mission d'inspection générale
107 rue de Grenelle

Lettre-type aux agents relevant d'une retenue sur traitement

ACADÉMIE de :

LE RECTEUR DE L'ACADÉMIE DE

À

OBJET : Retenue sur traitement

Je vous informe que j'ai demandé à Monsieur le Trésorier Payeur Général de..... de procéder à une retenue sur votre traitement du mois de pour la raison suivante :
.....

Les modalités de récupération de ce trop perçu, relèvent de la seule compétence du comptable du Trésor.

Je souhaite toutefois appeler votre attention sur le fait que l'informatisation de la procédure de retenues dans les trésoreries générales (TG) a désormais pour conséquence que le recouvrement effectué sur le premier mois pourra porter, si le montant de votre dette le justifie, sur l'intégralité de votre traitement, hors quotité insaisissable.

Il en sera de même sur les mois suivants, jusqu'à extinction totale de votre dette. Toutefois dès le recouvrement du premier précompte, deux possibilités d'intervention vous sont offertes :

Remboursement par vos soins de la totalité des sommes restant dues en un versement. Pour ce faire vous devez dès aujourd'hui adresser votre demande par l'intermédiaire de votre service traitement à la TG qui vous fera alors connaître les procédures possibles : règlement spontané ou règlement à réception d'un titre de perception. Il vous appartiendra, dans cette hypothèse, à réception du titre de perception d'en régler le montant. Le précompte automatique sur votre salaire en cours sera interrompu par la TG une fois le remboursement effectué.

Demande non suspensive d'étalement des remboursements ou de remise exceptionnelle

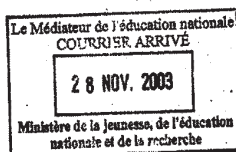
Il vous est possible d'adresser, sous mon couvert, un courrier indiquant les raisons de votre demande d'étalement à la TG. Ce n'est qu'après étude de votre dossier et des

motifs invoqués que ces services, seuls compétents en la matière, pourront éventuellement modifier le montant de vos précomptes mensuels. Il va de soi que le non respect de l'échéancier défini avec la trésorerie générale entraînerait la reprise des retenues sur salaires, limitées à la quotité saisissable.

Il en est de même pour une demande, à titre exceptionnel, et pour des motifs sérieux et particulièrement graves, de remise totale ou partielle de votre dette.

Dans le cas où la retenue sur votre traitement s'effectue au titre du recouvrement d'indemnités journalières (maternité, maladie, etc.), j'attire votre attention sur les conséquences de votre choix de procédure de remboursement. En un tel cas en effet, il se peut qu'un remboursement unique vous permette d'éviter de déclarer sur une année fiscale, les indemnités journalières (IJ) perçues. Dans le cas contraire, la perception de vos revenus habituels cumulés aux IJ pourrait vous amener à augmenter votre revenu imposable et de ce fait à dépasser également les plafonds de ressources limitatifs pour l'octroi de certaines prestations familiales et/ou sociales.

Point de vue - Lettre à un chargé de mission



Vous avez bien voulu m'appeler au téléphone avant de partir en congés en juin et réouvrir mon dossier à votre retour. J'ai ensuite reçu un premier courrier de Monsieur S. qui estimait que mon dossier comportait certaines anomalies et qu'il demandait à M. R. de bien vouloir le rescaminer. Par courrier du 7 oct, M. S. me faisait connaître la réponse du directeur (...).

qui estimait qu'il fallait attendre la décision du Tribunal administratif. Celui-ci a jugé le 21 octobre dernier et m'a donné raison, les décisions de refus de m'accorder l'allocation temporaire d'invalidité ont été annulées.

Je tenais à vous le faire savoir et à vous remercier. Pouvez-vous aussi transmettre ces remerciements à Monsieur S. ... Du point de vue juridique votre intervention n'a pas servi à grand chose et c'est heureux. Du point de vue moral elle a été plus importante que vous l'imaginez. Vous m'avez écouté, tenu votre promesse de revoir le dossier et essayer de faire quelque chose. Je ne me heurtais plus à un mur de l'administration contre lequel je me cognais depuis des années. Quelqu'un me montrait que je n'avais pas forcément tort et que je ne me battais pas en vain contre ce que j'estimais une injustice. Vous ne pouvez savoir le réconfort moral

que votre coup de téléphone et les courriers m'ont apportés. Ils m'ont permis de me remettre à espérer et à vouloir continuer à me battre. Merci de m'avoir redonné confiance.

Avec mes remerciements, recevez
mes sincères salutations.

Annexe 7

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

Adresse postale : Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enseignement supérieur et de la Recherche
Le médiateur de l'éducation nationale
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07

Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr

Accueil : 4 rue Danton
75006 Paris

	Nom	Prénom	Qualité	Téléphone	Fax
	Simon	Jacky	médiateur	01.55.55.39.87	01.55.55.22.99
	Motsch	Georges	Adjoint au médiateur	01.55.55.33.03 01.55.55.05.49	01.55.55.22.99
	Damiot-Marcou	Colette	Chargée de mission	01.55.55.24.69	01.55.55.22.99
	Ronel	Jean-Pierre	Chargé de mission	01.55.55.39.72	01.55.55.22.99
	Sens	Bertrand	Chargé de mission	01.55.55.24.26	01.55.55.22.99
	Bourgois	Chantal	Assistante	01.55.55.36.11	01.55.55.22.99
	Santi	Catherine	Secrétaire	01.55.55.39.25	01.55.55.22.99

Les médiateurs académiques et correspondants

Rectorat d'Aix Marseille
Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence



Michel Poupelin

tel : 04.42.91.70.00
fax : 04.42.26.68.03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Rectorat d'Amiens
20 bd Alsace-Lorraine - B.P.
2609
80026 Amiens cedex 1



Bernard Pradat

tel : 03.22.82.37.10 - 03.22.82.38.23
fax : 03.22.92.82.12
mediateur@ac-amiens.fr

Rectorat de Besançon
10, rue de la Convention
25030 Besançon cedex



Michel Vigneron

tel : 03 81 65 49 74
fax : 03 81 65 49 95
michel.vigneron@ac-besancon.fr

Rectorat de Bordeaux
5 rue Joseph de Carrión-Latour
B.P. 935
33060 Bordeaux cedex



Edmond Benayoun

tel : 05.57.57.87.21
fax : 05.56.96.29.42
marie-cecile.holagray@ac-bordeaux.fr

Rectorat de Caen
Lycée Mézeray
6 place Robert Dugné
61200 Argentan



Jean Lévêillé

tel : 02.33.67.88.33
fax : 02.33.67.88.34
jean.levellie@ac-caen.fr

Correspondante
Collège Jacques Prévert
20 av. J-F Millet - BP 732
50200 Coutances



Jacqueline Davoust

tel : 02.33.76.61.31
fax : 02.33.76.61.30

Rectorat de Clermont-Ferrand
3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex
1



Jean-Pierre Aufrère

tel : 04 73 99 33 66
fax : 04 73 99 33 85
mediateur63@ac-clermont.fr

Rectorat de Corse
BP 808
20192 Ajaccio - cedex 4



Jean-François Colonna d'Istria

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

Rectorat de Créteil
4 rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04



Michel Salines

tel : 01.49.81.65.72
fax : 01.49.81.65.85
michel.salines@tele2.fr

Correspondant



Charles Dahan

tel : 01.49.81.65.71

Rectorat de Dijon
51 rue Monge
B.P. 1516
21033 Dijon cedex



Jean ROCHE

tel : 03.80.44.86.07
fax : 03.80.44.86.05
jean.roche@ac-dijon.fr

Rectorat de Grenoble
7 Place Bir-Hakeim
BP 1065
38021 Grenoble cedex



Monique Bellemin

tel : 04 76 74 76 85
fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Rectorat de la Guadeloupe
Boulevard de l'Union
97142 Abymes



Léonce Leonidas

tel : 05.90.21.38.59
fax : 05.90.21.38.66
mediateur@ac-guadeloupe.fr

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



Serge Patient

tel : 05 94 28 11 11 ou 06 94 42 44 73
fax : 05 94 31 96 91

Rectorat de Lille
20 rue Saint-Jacques
B.P. 709
59033 Lille cedex



Pierre Tison

tel : 03.20.15.67.15
fax : 03.20.55.53.05
stephanie.allaays@ac-lille.fr

Correspondant
Inspection académique du Nord
1 rue Claude Bernard
59033 Lille cedex



Guy Rouvillain

tel : 03.20.62.30.83
fax : 03.20.53.75.79
ce.59@mediateur@ac-lille.fr

Limoges
13 rue François Chénieux
87031 Limoges cedex



André Videaud
tel : 05 55 11 43 01
fax : 05 55 79 82 21
portable : 06 73 87 04 82
andré.videaud@ac-limoges.fr

Rectorat de Lyon
92 rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon cedex 07



Marie-Thérèse Massard
tel : 04.72.80.60.12
fax : 04.78.58.54.78
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

Martinique
Rectorat : site de Terre-ville
97233 Schoelcher



Ginette Bassin
tel : 00 596 52 26 65
fax : 00 596 52 29 78
ginette.bassin@ac-martinique.fr

Montpellier
31, rue de l'université
34064 Montpellier cedex 2



Bernard Biau
tel : 04 67 91 46 49
fax : 04 67 60 76 15
bernard.biau@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz
Lycée Stanislas
468 rue de Vandœuvre
54600 Villers-lès-Nancy



Claude Pair
tel : 03.83.91.35.43
fax : 03.83.27.90.54
mediateur@ac-nancy-metz.fr

Rectorat de Nantes
4 chemin de la Houssinière
B.P. 72616
44326 Nantes cedex 03



Lyliane Poirier
tel : 02.40.37.37.04 ou 38.71
fax : 02.40.37.33.90
mediateur@ac-nantes.fr

Correspondant
IA de la Loire atlantique
7 route de la Jonellière
44322 Nantes cedex 03



Guy Faucon
tel / fax : 02.51.12.43.56
guyfaucon@wanadoo.fr

Rectorat de Nice
53 av. Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Lycée Dumont d'Urville à Toulon
tel : 04.94.03.58.67



Jean-Claude Peyronne
tel : 04.93.53.72.43
fax : 04.93.53.70.83
mediateur@ac-nice.fr

Rectorat d'Orléans –Tours
21 rue Saint - Etienne
45043 Orléans cedex 1



Michel Dansart

tel : 02.38.79.46.28 ou 02.38.79.42.01
fax : 02.38.62.41.79
mediateur@ac-orleans-tours.fr

Rectorat de Paris
47 rue des Ecoles
75230 Paris cedex 05



André Rot

tel : 01.40.46.20.36
fax : 01.40.46.20.10
mediateur.acad@ac-paris.fr

Correspondant



Claude Hul

Poitiers
cité administrative Duperré
Place des Cordeliers BP 508
17021 La Rochelle cedex



Marcel Levy

tel : 05.46.42.16.45
fax : 05.46.51.68.99
mediateur@ac-poitiers.fr

Rectorat de Reims
1 rue Nivière
51082 Reims cedex



Claudine Roger

tel : 03.26.05.68.05
fax : 03.26.05.69.99
ce.sg@ac-reims.fr

Rectorat de Rennes
59 bis, bd d'Armorique
35000 Rennes



André Quintric

tel : 02.99.84.82.79
fax : 02.99.84.82.31
mediateur@ac-rennes.fr

La Réunion
26 rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde



Paul Bertrand

tél : 0 262 29 78 29
fax : 0 262 48 13 97
mediateur@ac-reunion.fr

Rectorat de Rouen
IA de la Seine Maritime
5 place des Faiences
76037 Rouen cedex



Marie-Paule Dupeyre

tel : 02.35.58.49.79
fax : 02.35.58.48.27
mediateur.academique@ac-rouen.fr

Rectorat de Strasbourg
6 rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09



Jean-Marc Bischoff

Tél. : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
jean-marc.bischoff@ac-strasbourg.fr

Rectorat de Toulouse
Rectorat
Place Saint-Jacques
31073 Toulouse cedex



Nadine Milhaud

Tél. : 05 61 17 81 20
Fax : 05 61 17 81 11
mediateur@ac-toulouse.fr

Correspondant



René Chausseray

Rectorat de Versailles
3 boulevard de Lesseps
78017 Versailles cedex



Pierre Dasté

Tél. : 01 30 83 51 06
ou 01 55 55 39 92
Fax : 01 30 83 50 77
ou 01 55 55 39 77
pierre.daste@education.gouv.fr

Correspondants



Jean Blondeau



Marie-Claire Rouillaux

**Correspondant du médiateur
pour les territoires d'outre-
mer**
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07



Lucien Lellouche

Tél : 01 55 55 25 21
Fax : 01 55 55 22 99
lucien.lellouche@9online.fr

Table des matières

Avant-propos	9
---------------------------	---

Première partie

Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2003	15
---	----

Chapitre premier

Le fonctionnement général en 2003	17
La grande stabilité du réseau des médiateurs académiques	17
Une meilleure connaissance et donc reconnaissance du rôle du réseau des médiateurs	17
Un travail en confiance avec le Médiateur de la République	18
Des relations confiantes avec la Défenseure des enfants et ses délégués	19
L'ouverture nécessaire et suivie vers l'extérieur	20
Une attention particulière sur le rôle des médiateurs, pour éviter des contresens	21
• Il convient en particulier de ne pas confondre activité des médiateurs et médiation. .	21
• La bonne connaissance de la culture de l'institution peut être un atout non négligeable.	22

Chapitre deuxième

Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale	29
Comité de suivi de la mise en œuvre des recommandations des rapports du médiateur de l'éducation nationale	29
Pour une meilleure qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels	30
• Pour une meilleure information des usagers.	30
• Pour une meilleure information des personnels	31
Pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels	34
• Améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes	34
Recensement des procédures de règlement des conflits et mesure de la satisfaction des usagers	37
Pour un meilleur traitement du handicap	38
• S'agissant du traitement du handicap.	38
• Transport des élèves handicapés des classes préparatoires et de BTS	38

Autres recommandations	38
• Modifications statutaires souhaitables	38
• Le harcèlement moral	40
• La protection des étudiants appelés à contracter avec des organismes privés délivrant un enseignement	41
• Les stages obligatoires que doivent suivre les candidats libres pour l'obtention d'un diplôme professionnel	41
• Le fonctionnement des comités médicaux	41
• Le problème du retour au travail des enseignants poursuivis à tort	42
• Questions concernant l'inspection, l'évaluation et la déontologie	42
• Divers	43
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2003	45
Les réclamations reçues en 2003	45
L'origine des réclamations	48
La nature des réclamations	51
Les délais d'intervention des médiateurs	53
Les résultats de l'intervention des médiateurs	54
Deuxième partie	
La présentation de quelques cas significatifs rencontrés en 2003	59
Des progrès à petits pas	60
Chapitre premier	
De quelques réclamations adressées par des usagers	61
Des relations avec les usagers	61
Le handicap et la maladie	61
Les relations parfois conflictuelles entre les parents et les enseignants	65
L'incidence négative des questions de territoire	66
Un mécanisme qui génère des trop perçus	67
Un manque d'ouverture d'esprit en matière d'examen et concours	67
Une validation des acquis de l'expérience obtenue dans des conditions difficiles	69
Une dénégation systématique des phénomènes de harcèlement moral ..	70
Les effets pervers du cloisonnement de l'administration	70

Chapitre deuxième

De quelques réclamations adressées par des personnels	71
Lorsque l'inertie ou la faute de l'administration est à l'origine d u conflit	71
L'erreur de l'administration	75
La mauvaise volonté ou la faute de l'administration	78
Des décisions d'affectation ou de mutation problématiques	80
Une insuffisante prise en considération des situations de handicap ...	84
Une négation trop systématique des situations de harcèlement moral ..	87
Des problèmes relatifs à la retraite, compliqués souvent par la dualité des intervenants	89
Des réclamations de natures diverses	91

Troisième partie

Recommandations	95
------------------------------	----

Chapitre premier

Recommandations d'ordre général	97
--	----

Chapitre deuxième

Recommandations particulières	99
Dans le domaine de l'information des étudiants	99
Dans le domaine des pensions de retraite	99
Dans le domaine des mutations de personnels	100
Autres recommandations particulières	100

Conclusion	103
-------------------------	-----

Le sens des responsabilités	103
Le sens et la volonté de dialogue	104
Des textes courts et précis	105
Une certaine anticipation	105
Le goût de l'action	106

ANNEXES

Annexe 1

Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	111
--	-----

Annexe 2

Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation	113
---	-----

Annexe 3

Comment lutter contre le harcèlement moral ?	115
---	-----

Annexe 4

Lettre de mission adressée à Nicole Baldet	121
---	-----

Annexe 5

Lettre-type aux agents relevant d'une retenue sur traitement	123
--	-----

Annexe 6

Point de vue – Lettre à un chargé de mission	125
---	-----

Annexe 7

Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants	127
--	-----