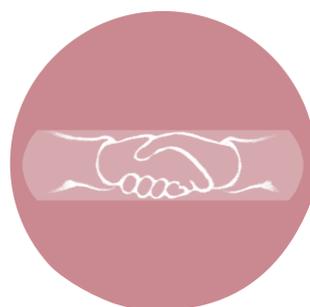


Rapport du médiateur de l'éducation nationale



juin 2005

« *Pour faire de grandes choses,
il ne faut pas être un si grand génie :
il ne faut pas être au-dessus des hommes,
il faut être avec eux.* »

Montesquieu

**Le médiateur de l'Éducation nationale,
la Défenseure des Enfants, Claire Brisset,
réunis avec les médiateurs académiques**



– Paris – Le 23 novembre 2004
© Caroline Lucas/MJENR

« En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 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 2005
ISBN : 2-11-005939-7



Paris le 12 avril 2005

**Le médiateur de
l'éducation nationale**

Athina KALIZOU
Jacky SIMON

Téléphone
01 65 66 34 47
Fax
01 65 66 22 59

**Médiateur
Éducation nationale**
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
75007 Paris (7^e)
Accueil
4 rue Danton
75006 Paris

Monsieur le ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le 8^{ème} rapport rédigé par mes soins, en qualité de médiateur de l'éducation nationale.

Je n'ai pas réussi à éviter des ratés dans la mesure où des situations critiques persistent. Bien plus, dans un certain nombre de cas, la situation ne s'améliore pas. Tout se passe comme si chacun, confronté à la rigueur du temps, essayait de se protéger vis-à-vis de l'autre.

Dans un contexte d'augmentation générale du nombre de réclamations, celui des usagers croît au point d'atteindre, pour la première fois, le même niveau que les personnels.

Nos interlocuteurs manifestent souvent un fort sentiment de rancœur face à des décisions qu'ils ne comprennent pas. De nombreux décideurs, au quotidien, donnent aussi souvent une impression de résignation, ce qui ne facilite pas la recherche de solutions simples et humaines, alors qu'il faudrait sans doute de la passion et de l'audace pour traiter au mieux – chacun dans son domaine – des questions essentielles auxquelles nous sommes collectivement confrontés.

Je suis convaincu qu'au-delà des réformes nécessaires de notre système éducatif, émerge de la part des parents et des enseignants une demande forte de clarté, de lisibilité des dispositifs et des intentions affichées par les pouvoirs publics.

Dans mes propositions générales, j'ai privilégié deux suggestions.

L'une concerne l'élaboration d'une charte du dialogue parent/enseignant. Je suis en effet convaincu que les uns et les autres ont tout à gagner d'un dialogue respectueux de chacun et ouvert.

Par ailleurs, je constate, après sans doute beaucoup d'autres, que les enseignants ont besoin de repères précis, pas uniquement de nature réglementaire, même s'il me paraît en effet que beaucoup d'entre eux n'ont pas conscience d'être des représentants de l'État éducateur, comme la loi vient de le rappeler. Cette prise de conscience est, à mon avis, un préalable à la mise au point d'un véritable code de déontologie susceptible de donner du sens, applicable à l'enseignant, un fonctionnaire mais aussi un transmetteur de savoir à des élèves.

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


Jacky SIMON

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



Le Ministre

Paris le 28 AVR. 2005

Monsieur le médiateur,

Je vous remercie pour l'envoi de votre 6^{ème} rapport, dont j'ai pris connaissance avec un grand intérêt.

J'ai particulièrement apprécié l'acuité et le caractère direct de vos remarques appuyées sur des constats faits par vous-même et les médiateurs académiques, auxquels je souhaite à cette occasion rendre hommage pour la qualité de leur engagement.

Vous manifestez une préoccupation constante et renouvelée pour l'amélioration des conditions d'accueil des élèves en situation de handicap à un moment où deux lois marquant la volonté de progrès des pouvoirs publics. Je partage votre préoccupation et je souhaite que les textes traitant de cette question essentielle se traduisent sur le terrain par une attitude exemplaire de la part des acteurs du système éducatif.

Vous insistez, dans votre rapport, sur la nécessité de rendre les pratiques du ministère, à tous les niveaux, plus claires et transparentes, et sur un meilleur accueil au quotidien des familles, notamment celles qui sont les plus éloignées de l'école et qui attendent, fort légitimement, beaucoup de l'institution scolaire. Là aussi, je suis convaincu, comme vous, que si des textes sont nécessaires, ils doivent être clairs et compréhensibles par tous mais que cela ne peut suffire.

Il nous faut faire évoluer les comportements. À cet égard, j'attends beaucoup du travail que vous avez entrepris sur les rapports du parent et de l'enseignant. La mise en œuvre de la loi sur l'école dans toutes ses composantes donnera de multiples opportunités d'aller dans le sens que vous suggérez.

Je vous remercie vivement, ainsi que vos collaborateurs et l'ensemble des médiateurs académiques, pour le travail que vous accomplissez au service de l'école de notre pays. Je mesure la qualité de votre engagement personnel et votre fidélité à l'idéal qui anime notre grande Maison.

Je vous prie de croire, monsieur le médiateur, à l'assurance de toute ma considération et de mes sentiments les meilleurs.

François FILLON

Monsieur Jacky SIMON
Médiateur de l'éducation nationale
110 rue de Grenelle
75357 PARIS 07 SP

Sommaire

Avant-propos	9
Première partie	
Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2004	15
Chapitre premier	
Le fonctionnement général en 2004	17
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale	33
Chapitre troisième	
L'activité des médiateurs en 2004	47
Deuxième partie	
Présentation de quelques cas significatifs rencontrés avec persistance en 2004	61
Chapitre premier	
Une certaine dégradation des rapports entre l'institution scolaire et les usagers du service public	63
Chapitre deuxième	
Une certaine dégradation des rapports entre l'institution et les personnels	95
Chapitre troisième	
Les incertitudes liées à la mise en œuvre de la réforme des pensions	111
Troisième partie	
Recommandations	115
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	117
Chapitre deuxième	
Recommandations particulières	119
Conclusion	121

ANNEXES

Annexe 1		
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale		131
Annexe 2		
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation		133
Annexe 3		
Projet de charte parents/enseignants		135
Annexe 4		
La charte Marianne		141
Annexe 5		
La charte des médiateurs du service public		143
Annexe 6		
Extrait des instructions adressées aux professeurs examinateurs et correcteurs des baccalauréats général et technologique par le service interacadémique des examens et concours d'Arcueil		151
Annexe 7		
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants		153

Avant-propos

Je voudrais faire preuve d'optimisme volontaire et montrer que six années d'activité des médiateurs n'auront pas été vaines pour améliorer le fonctionnement quotidien du service public de l'éducation, en plus de leur rôle normal d'aide aux personnes en difficulté qui les sollicitent.

Les chiffres bruts figurant dans ce rapport donnent une première approche assez positive mais ceci doit être nuancé. La barre des 5 000 réclamations a été franchie sans que cela ait une grande signification, même si la progression est significative (5 500, soit + 10 %). D'ailleurs, de grandes disparités existent entre les académies. Cette progression, à mettre largement sur le compte des usagers, semble être aussi le signe d'une meilleure connaissance du dispositif par les usagers mais aussi d'une certaine dégradation de leurs rapports avec l'institution scolaire et universitaire.

Il ne s'agit que d'une auto-évaluation sommaire qui permet cependant d'affirmer que les résultats positifs sont assez stables, et le point de vue donné par les citoyens, tant usagers que personnels, devrait être plein d'enseignements.

En effet, au moment de la publication de ce rapport, les premiers résultats du **baromètre de satisfaction** devraient être connus. Cette évaluation plus externe, pour laquelle je me suis battu depuis plusieurs années, sera la bienvenue, et nous pourrons vérifier progressivement si la considération portée à l'utilisateur du service public, somme toute normale, progresse ou, au contraire, reste cantonnée dans le domaine des **bonnes résolutions sans grand lendemain**.

Or, sans prétendre donner une vision parfaite de la situation, le travail quotidien des médiateurs, leurs relations avec des décideurs nombreux, et surtout l'écoute directe et franche des réclamants, dessinent un tableau assez contrasté.

Dans un certain nombre de domaines spécifiques et sensibles, des progrès incontestables peuvent être notés. Il faut cependant passer de l'exceptionnel qui trouve une solution, au normal, voire banal, sans crispation, ce qui réduirait de façon importante le nombre des réclamations.

L'accueil des élèves en situation de handicap

Cet accueil suscite des réactions de plus en plus positives, axées sur la recherche d'une solution concrète de la part de ceux qui détiennent une part de la solution. On ne se contente plus de regretter avec une certaine compassion exonératoire l'impossibilité de faire ou de renvoyer à d'autres, on essaie de faire, et très

souvent au prix, il est vrai, d'efforts importants, **on réussit**. Le rapport donne un certain nombre d'exemples très encourageants.

Le dialogue, qui est toujours nécessaire entre les parents et l'institution scolaire, est encore notoirement insuffisant. Il peut se heurter à l'opposition de spécialistes qui ont tendance à montrer qu'ils sont les seuls à savoir ce qui est bon pour des parents qui souffrent et qui ont l'impression, même souvent fausse, que leur point de vue ne compte pas. Or, les médiateurs, qui sont souvent appelés en urgence pour nouer ou renouer ce dialogue, notent tous une radicalisation de l'exigence de parents qui, année après année, ne se contentent plus des avancées significatives mais prennent au pied de la lettre les déclarations des plus hautes autorités sur le « droit à l'école » tel que formulé dans la loi qui vient d'être votée ¹. Chacun sent aussi qu'il ne s'agit que d'un point de départ et que ce droit reconnu à tous ne sera effectif que si, sur le terrain, parents, enseignants et associations **exercent une pression de tous les instants rappelant les engagements** pris et auxquels ils croient.

J'ai acquis cependant la conviction que le double langage n'est plus possible dans ce domaine, comme dans les autres, si tant est qu'il ait été un jour acceptable. Ainsi, si la loi, dans le cadre d'une définition plus large qui se rapproche de celle retenue au niveau européen et par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), donne aux parents le dernier mot, il faut, quoiqu'il puisse en coûter, après explication et dialogue approfondi, donner effectivement le dernier mot aux parents. Il s'agit là une question qui touche à l'éthique.

Roger Fauroux, dans la préface de son ouvrage *30 ans de réforme de l'État* ², note que les individus sont devenus, vis-à-vis de toute institution, celle de l'État comprise, moins dociles et mieux éclairés, donc plus exigeants qu'autrefois.

L'attitude de nombreux enseignants, au départ réticents et inquiets de ne pas savoir faire, est en train de changer, même si la demande de formation en la matière reste au moins aussi prégnante que celle concernant les moyens. Beaucoup de maîtres qui sont placés en « première ligne » font preuve d'un grand professionnalisme, d'une grande écoute vis-à-vis de parents très préoccupés de l'avenir de leurs enfants. Ces enseignants méritent incontestablement une aide et une plus grande reconnaissance et soutien de la part de l'institution.

Ce changement progressif d'attitude en direction des élèves en situation de handicap intervient à un moment où une certaine confusion entre autorité, sens de l'effort nécessaire et autoritarisme, apparaît sur le devant de la scène publique.

Sanctions et discipline

Le rétablissement dans des formules particulièrement alambiquées de la possibilité de recourir à certaines formes de punitions collectives, sans toutefois remettre

1- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, *JORF* du 12 février 2005.

2- In préface à *30 ans de réforme de l'État*, Dunod, Management public, janvier 2005.

en question le principe général de la sanction individualisée, a de quoi troubler certains enseignants et certains parents.

Alors que le système éducatif, paradoxalement, a eu le mérite, avec notamment la grande circulaire n° 2000-106 du 11 juillet 2000, de reconnaître progressivement les grands principes de droit qu'il se fait un devoir d'enseigner d'ailleurs, la formule retenue, cette fois, n'est pas sans rappeler les subtilités existant entre le permis, l'interdit et le... toléré.

L'hypocrisie de la formule, outre qu'elle constitue une violation grave des grands principes de la Déclaration des droits de l'homme, donne plus que l'impression du peu de cas que l'institution accorde pour elle-même à l'État de droit qu'elle prétend, à juste titre, faire respecter par les élèves dont elle a la charge.

Il s'agit là d'une mesure sans doute assez contre-productive et on ne peut que penser à cette formule « *la femme de César doit être au-dessus de tout soupçon* » selon Plutarque. Par ailleurs, le *Code Junior Dalloz* est clair en la matière ¹.

Service public et service au public

De même, le climat des relations, à l'intérieur des services, aux différents niveaux, ne paraît pas s'améliorer, bien au contraire. Je constate, avec beaucoup d'autres, un raidissement là aussi des comportements. Demander aux uns et aux autres plus de considération et d'attention en direction, en particulier, des usagers, n'intervient pas dans un climat particulièrement favorable.

Deux attitudes émergent parmi les agents qui, forts de leur conscience professionnelle, font, en règle générale, leur travail sérieusement.

La première attitude particulièrement nocive pour le changement est la résignation. Trop d'agents sont blasés et peu enclins à porter des projets qu'ils ne comprennent pas ou auxquels ils ne croient pas. Il ne m'appartient pas ici de porter un jugement sur le fond. En revanche, la nécessité là aussi de l'explication, du dialogue, s'impose. Comment comprendre les subtilités de la LOLF et de ses conséquences sur l'organisation et les méthodes de travail dans un délai relativement proche sans cet effort nécessaire ? Comment faire en sorte que les échelons territoriaux ne fantasment pas sur les conséquences prévues ou non d'un remodelage territorial général ? Toutes ces questions et bien d'autres qui traduisent un certain désarroi, faute de réponses claires, répondant aux attentes des intéressés, reviennent vers les médiateurs qui ne peuvent, évidemment, y répondre...

La seconde attitude se traduit par un raidissement des rapports hiérarchiques à l'intérieur d'une institution qui est soumise à de fortes contraintes de gestion, lesquelles peuvent paraître nécessaires et légitimes mais supposent le développement d'un argumentaire autre que celui fondé sur l'injonction caporaliste. La confusion entre autorité et autoritarisme, là encore, devient de plus en plus chose courante de la

1- Voir aussi le *Code Junior Dalloz*, D. Chagnollaude, 2^e édition, 2004.

part de personnes en charge de la « gestion humaine des ressources humaines » qui n'hésitent pas à assimiler cette raideur contre-productive avec ce qu'elles qualifient d'un étonnant « sens du service public », alors qu'il s'agit au mieux de démarche incertaine, tant sur le plan technique qu'humain... Le temps de la « caste des intouchables » doit être considéré comme révolu¹ et laisser la place à la compétence modeste mais efficace.

Une des conséquences de ce comportement se traduit aussi, dans un certain nombre de cas, par une **régression de la qualité des rapports en direction d'un public en difficulté ou fragile**. Ainsi, parfois, les impossibilités conjoncturelles d'accueil de certains élèves faute de place pourraient appeler plus de précautions et, là aussi, de discernement lors de contacts avec les familles concernées. Comme souvent dans de telles situations, les conséquences sont subies par ceux qui sont en fin de processus, ceux qui pourtant justifient largement la raison d'être du service public, c'est-à-dire les usagers, les citoyens, qui paient pour le mécontentement ou l'insatisfaction des agents.

Une démarche individualisée, nécessaire, n'est pas incompatible avec une approche globale.

Gestion des personnels et gestion humaine des ressources

Dans le domaine de la gestion des personnels, ceux qui ont cette lourde tâche s'appuient heureusement de plus en plus sur des outils modernes de gestion que sont les logiciels et autres dispositifs dans lesquels l'informatique de proximité joue un grand rôle. On ne peut que se réjouir des progrès technologiques en la matière, à condition que le gestionnaire, précisément celui qui prend en compte la réalité concrète et humaine, ne s'efface pas derrière ces instruments soit par facilité, soit par impossibilité technique... même momentanée.

Ainsi, pendant très longtemps, le refus prévisible ou parfois souhaité du visa du contrôleur financier a été un épouvantail efficace ; lui a succédé le « logiciel qui ne permet pas... » et maintenant apparaît la « LOLF qui interdit de... ».

Il ne s'agit pas de nier la nécessité de gérer avec rigueur et/ou de mieux gérer, mais il s'agit de ne jamais oublier l'objectif visé. Le service public ne peut être une fin en soi, il est au service des élèves, des étudiants, de leur famille et de la nation et non, comme je le crains parfois, au service de telle ou telle prouesse technique qui peut être un faux-semblant de justice et de bonne gestion.

Dans le milieu éducatif où existe cette dichotomie si pernicieuse pour le bon fonctionnement, entre ce qui serait administratif et ce qui relèverait de l'approche éducative, la technicisation sans âme, la « lolfilisation » des démarches d'une administration souvent mal comprise ne peut que creuser le fossé avec les pédagogues qui ont souvent tendance à ignorer, voire nier, les contraintes de gestion. La nécessité

1- Voir chronique de G. Liet-Veaux, Recueil Dalloz, 1952.

d'un métissage des approches reste une priorité dans une administration qui, sous prétexte qu'elle est accusée d'être budgétivore, a tendance à se replier sur la règle à calcul, parallèlement à une amplification d'un discours sur la gestion des ressources humaines... auquel peu de personnes croient vraiment.

Dans les services centraux, comme dans les services académiques ou les établissements, la préoccupation majeure peut presque se résumer à la meilleure façon de répondre à la question suivante : comment faire pour « rendre » les emplois qu'on me demande, résorber mes surnombres, apurer mon déficit ? Cette démarche, qui privilégie administration des choses au détriment de l'administration des hommes, semble occulter toute autre préoccupation comme celles que, parfois, les médiateurs soulèvent auprès des autorités compétentes qui, résignées, avouent n'en pouvoir mais...

Je ne peux que relever aussi avec regret le développement des phénomènes de harcèlement moral, un fait étonnamment sous-estimé par notre institution à un moment où le phénomène s'amplifie à « bas bruit » et où les partenaires sociaux en Europe s'attaquent avec une certaine timidité, il est vrai, au stress au travail¹. Ne pas traiter cette question, au fond, c'est s'exposer à de graves responsabilités... et donner l'image d'une institution qui ne réagit que sous la pression immédiate, qu'il s'agisse de la pédophilie ou du bizutage, phénomènes qui n'ont jamais vraiment cessé.

Tout ceci donne de la consistance au mot de Talleyrand « *doucement, je suis pressé* ».

Doit-on pour autant être déçu de ne pas avoir récolté tous les bénéfices qu'on escomptait de ce modeste levier de changement que sont les médiateurs ?

Je ne le pense pas. La création de médiateurs du service public n'est pas le énième avatar du bureau des réclamations, ou des cellules de modernisation, mais la traduction d'une prise de conscience tendant à individualiser les rapports avec une institution qui, incontestablement, se modernise mais surtout se technicise. La médiation peut être modestement un levier d'une modernisation raisonnable c'est-à-dire en rappelant que derrière les procédures de plus en plus sophistiquées, il y a toujours des hommes et des femmes, dont certains sont confrontés à des problèmes spécifiques non prévus par les logiciels ou les notes de service les plus subtiles... À cet égard, il est peu crédible d'affirmer la place éminente de l'utilisateur si on ne l'écoute pas, on ne lui répond pas ou si on le fait dans un langage obscur...

Le travail qu'effectuent les agents du haut en bas de la hiérarchie, enseignants inclus, est sans doute un métier à contrainte particulière, dans la mesure où il porte l'exigence qui s'attache au service public. Chacun des acteurs doit faire preuve d'empathie pour ses interlocuteurs, même les plus difficiles. C'est souvent le cas, mais ce serait faire preuve d'une grande naïveté de croire que cela va toujours de soi. Aussi, au-delà des aptitudes personnelles, le moteur le plus efficace relève de la

1- *Le Monde* du 12 octobre 2004 : « un accord-cadre vise à sensibiliser les employeurs sur le mal-être de leurs salariés ».

conviction, de l'adhésion à des valeurs qu'il faut sans cesse rappeler, voire tout simplement afficher.

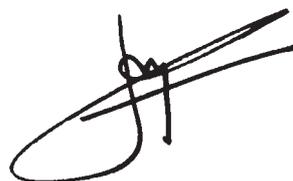
En ce sens, les médiateurs, avec détermination et conviction, doivent continuer à essayer non pas de promouvoir de grandes réformes qui ne sont pas à leur portée mais diffuser une préoccupation quotidienne du bien faire. Ils doivent aussi, très simplement avec des exemples vécus¹, instiller parfois une forme de mauvaise conscience à des acteurs qui, parfois, sont **soit un peu trop sûrs d'eux, soit tout simplement trop loin des réalités.**

Récemment, le Père Ceyrac déclarait, sans doute avec un brin de provocation : « *Nous sommes nés dans un monde injuste, mais nous ne le quitterons pas avant de l'avoir changé* ».

Comme chaque année, et sans oublier le travail quotidien remarquable de tous ceux qui œuvrent au sein du service public, le rapport portant sur l'année 2004 se veut une nouvelle fois **un instrument d'alerte** mais aussi, je l'espère, un outil d'amélioration du travail quotidien de chacun et... peut-être de changement.

Il s'organise en trois parties :

- la première partie traite du fonctionnement général du réseau à travers deux témoignages et les suites données aux recommandations des années passées ;
- la deuxième partie illustre, à l'aide d'exemples vécus et significatifs, l'activité des médiateurs mais aussi la capacité des décideurs à régler des situations difficiles ;
- la troisième partie formule un certain nombre de recommandations à destination des décideurs.



Jacky Simon

Médiateur de l'éducation nationale

1- L'ouvrage de Jean-Jacques François, *Des services publics performants, c'est possible !* (Editions First, novembre 2004), fourmille de bonnes idées...

Première partie

**Fonctionnement
du dispositif
et activités
des médiateurs
en 2004**



Chapitre premier

Le fonctionnement général en 2004

L'évolution des médiateurs

Au 1^{er} janvier 2005, l'origine des quarante médiateurs académiques et correspondants (trente hommes et dix femmes) est la suivante :

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	9
Chef d'établissement	15
Enseignant	1
Administrateur civil	1
Attaché d'administration centrale	1
Total	40

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

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

Les médiateurs et leurs relations avec l'institution scolaire et universitaire

Les contacts sont, en règle générale, de qualité. Ainsi, les nouveaux recteurs ont-ils pris conscience du rôle que pouvait jouer le médiateur académique dans leur académie sans qu'il soit sous leur dépendance. Sauf exception, les demandes de rencontre de la part d'un médiateur académique avec le recteur, au demeurant volontairement rares, sont honorées au mieux, compte tenu des contraintes réelles du recteur. Lors du changement de quelques médiateurs académiques, le médiateur de l'éducation nationale se réjouit de n'avoir été l'objet d'aucune pression de la part des recteurs concernés, tendant à obtenir la nomination de telle ou telle personne. Chacun

comprend bien que la confiance, la sincérité des propos, comme l'écoute, sont essentiels. Chacun a bien compris que le **médiateur académique était le médiateur dans l'académie et non le médiateur du recteur placé sous sa dépendance**. Il y va de l'intérêt bien compris de l'institution.

Je reprends ici textuellement les propos d'un médiateur au moment de cesser ses fonctions :

« Une très bonne collaboration avec les services et les établissements.

Après six années de fonctionnement, le médiateur académique tient à souligner la bonne qualité générale des relations qu'il a entretenues lors de l'examen des dossiers qui lui étaient soumis, tant avec les services académiques qu'avec les équipes de direction des établissements. Il note même une amélioration au cours du temps, au fur et à mesure sans doute de l'accoutumance à l'existence d'une personne qui peut poser des questions, remettre en cause les décisions et les attitudes de l'administration à ses différents niveaux, et la conduire à se justifier.

Il voudrait signaler particulièrement les efforts remarquables de certains établissements, voire leurs prises de risque raisonnées, pour apporter un appui à des élèves rencontrant des problèmes médicaux ou sociaux délicats. Et l'attitude des bureaux qui ont le souci, au-delà de la simple application des textes, de rechercher des solutions adaptées aux cas particuliers et à la réparation d'erreurs parfois anciennes. Le médiateur souhaite également relever l'aide constante et éclairée qu'il a trouvée auprès de la cellule juridique du rectorat, qui sait conjuguer rigueur et équité dans l'étude des textes réglementaires et de la jurisprudence, et aussi proposer des indemnisations pour éviter les contentieux ; il regrette que cette cellule ne soit pas plus souvent consultée par les bureaux de gestion avant des décisions risquant d'entraîner des contestations. Ce sont peut-être les services de certaines inspections académiques qui restent le plus sur une position défensive ou craintive et acceptent le moins une discussion ouverte, sans doute parce que leurs relations avec le médiateur sont moins fréquentes ».

Il est essentiel que ce climat de confiance fait de contact direct, sans autocensure, ce que le médiateur de l'éducation nationale appelle « une impertinence maîtrisée »¹ ou, plus simplement, le refus de la langue de bois trop souvent en usage, mais aussi de distance, de bon aloi, soit réel si on souhaite crédibiliser le dispositif aux yeux, en particulier, de ceux qui ont des difficultés avec le système éducatif et qui font appel aux médiateurs.

C'est un climat de confiance identique qui règne entre le médiateur de l'éducation nationale et le ministre, ses principaux collaborateurs et les directeurs, même si parfois l'agacement est perceptible de la part de certains responsables intermédiaires de l'administration centrale qui perçoivent le pointage de leurs erreurs comme autant de mises en cause personnelles qu'ils ne sauraient accepter.

1 - Les personnes présentes à la présentation des vœux du Médiateur de la République, le 13 janvier 2005, ont pu noter que M. Delevoye avait repris ces deux termes « d'impertinence maîtrisée » pour caractériser un des volets de son action.

Le niveau central, beaucoup plus que les niveaux déconcentrés, a encore largement tendance à se considérer comme hors du champ des critiques, même les plus nuancées. Le faire est, pour certains encore, un véritable crime de lèse-majesté...

On pourrait presque en sourire, ou au contraire s'en attrister, si une des conséquences ne se traduisait par un assez grand immobilisme face aux améliorations acceptées mais toujours différées (voir le chapitre sur le suivi).

Cet équilibre entre *statu quo* et progrès est donc fragile, dans un milieu où parfois l'application d'une norme ou d'une décision ne s'embarrasse pas trop de subtilités.

Ainsi, personne ne semble avoir à redire aux caractéristiques communes du médiateur de l'éducation nationale avec ses collègues médiateurs du service public, figurant dans la charte signée le 9 décembre 2004 (cf. annexe 5 du présent rapport). On pourrait la résumer ainsi : une structure légère, une indépendance d'organisation, de fonctionnement et d'expression, un pouvoir avant tout de conviction.

Si le médiateur de l'éducation nationale se réjouit de ne pas avoir rencontré de réelles entraves dans son fonctionnement depuis sa création en 1998, il doit reconnaître que son fonctionnement a toujours été conçu à minima, et cela volontairement. En effet, l'un des intérêts de ce dispositif inédit composé d'un point central animant un réseau de bénévoles est sans doute de montrer qu'avec une structure modeste dès l'origine, on peut avoir un effet de levier sur la réalité. Cette modestie de moyens concerne aussi bien les crédits de déplacement, de formation, de documentation que de personnels... Compte tenu du caractère bénévole des médiateurs académiques et de leur indemnité très modeste, le chiffrage du coût global du dispositif est inférieur au SMIC horaire. Ce chiffrage, qui a été fait récemment pour un membre du Conseil d'État s'interrogeant sur une éventuelle transposition à d'autres secteurs, n'est pas sans intérêt à un moment où la notion d'efficacité, et surtout d'efficience, est fort légitimement de plus en plus présente dans l'administration.

Or, si en règle générale la compréhension a été la règle, cette confiance peut être mise à mal.

Il apparaît ainsi que, comme les petites structures innovantes, le dispositif du médiateur de l'éducation nationale est assez fragile en cas de tensions générales, notamment sur les moyens (emploi, crédits de fonctionnement...).

Mais le médiateur de l'éducation nationale a sans doute commis une erreur d'appréciation lors de la création du dispositif en n'érigeant pas la médiation en secteur protégé, sinon réellement autonome, du reste des structures administratives, ce qui aurait correspondu d'ailleurs à la réalité du souhait des créateurs, et au concept même de médiateur tel que rappelé plus haut dans la charte. Il a estimé que cela allait de soi et que la seule règle importante était la confiance...

Le témoignage des médiateurs de l'académie de Paris

Lorsqu'un fonctionnaire ayant acquis au cours de sa carrière une expérience se voit proposer une mission de médiateur au niveau académique, il se fait de cette fonction, ce fut notre cas, une idée un peu abstraite : comment, en toute indépendance mais dépourvu de pouvoirs, résoudre ou aider à surmonter des difficultés, voire des différends ou des conflits entre les usagers ou personnels et l'administration ? N'existe-t-il pas en effet des pouvoirs constitués, des organisations, des procédures contentieuses prévus à cet effet ? La modernisation de l'action publique ne vise-t-elle pas, à une plus grande responsabilisation des agents qui devrait rendre vaine une intervention extérieure, du moins en limiter la portée ? Leur expérience personnelle respective les conduisait à penser qu'un responsable se doit de régler dans la plupart des cas ces conflits aussi bien sur le plan technique qu'humain, puisque c'est son rôle à tous les niveaux de l'échelle hiérarchique.

La pratique de la médiation nous a conduits à confirmer l'idée que les problèmes étaient encore plus complexes, les pratiques administratives plus diversifiées et les décisions prises inégales par la qualité des réponses données ; nous avons constaté que le goût du compromis ou l'aptitude à la conciliation n'étaient pas les qualités les mieux partagées.

Nous avons rapidement perçu que l'administration n'était pas toujours bien armée pour régler avec pertinence certains cas individuels et que notre apport pouvait être déterminant dès lors que notre démarche était comprise par les services, non comme une mise en cause de leur travail, mais comme une attention particulière à une situation vécue souvent douloureusement par le demandeur. Il est devenu vite évident que notre démarche devait être menée avec le souci constant d'expliquer sa mission, de faire reconnaître son utilité, de légitimer une action qui, peu ou prou, s'introduit comme un invité non attendu dans le processus de la décision qui relève de l'autorité institutionnelle et parfois le perturbe. De la coupe aux lèvres il y avait donc encore un écart entre ce qui est fait et ce qu'il eût été souhaitable de faire et nous avons senti que nous pouvions contribuer pour notre part à le réduire.

Aussi pour que notre action puisse être efficace et reconnue, il est apparu rapidement nécessaire de réfléchir en commun à des méthodes et des pratiques qui prennent en compte, de façon pertinente, les particularités et parfois les rigidités de certains services. Bien entendu, en revanche, il s'est révélé indispensable de comprendre de façon raisonnée les contraintes de tous ordres qui s'imposent à eux. Le souci de réalisme nous a conduits à ne pas donner, sauf dans des cas exceptionnels, le sentiment de juger de la pertinence de la décision prise.

Cela étant dit, la prise des fonctions de médiateur lève très rapidement les interrogations que nous pouvions avoir sur leur utilité et sur la nature des problèmes posés.

Sur les questions qui leur sont soumises, les médiateurs de Paris ont été frappés par :

- **L'intensité de la demande** : le médiateur est souvent considéré comme le recours ultime. C'est celui qui intervient lorsque tout a échoué ; tout le poids des démarches antérieurement engagées se traduit dans la forme de l'énoncé de la requête et dans son mode d'expression. Nous avons dû en tenir compte et rétablir un équilibre dans le discours qui nous était présenté. Nous avons été immédiatement considérés comme ceux auxquels l'on peut parler, parfois se confier parce que nous ne faisons plus partie de l'institution. Il a fallu adopter une disponibilité nouvelle pour écouter ceux qui n'avaient pas été entendus ou qui estimaient, de bonne ou mauvaise foi, qu'ils n'avaient pas été entendus. Nous avons compris que nous étions aux yeux des demandeurs ceux qui peuvent comprendre la particularité du problème soulevé et son caractère unique, même si par moments la tentation était grande de penser qu'il aurait été bon d'en relativiser l'ampleur. Il a donc fallu composer avec cette pression, prendre alors conscience que nous ne pouvions pas facilement nous protéger en nous retranchant derrière la force anonyme des bureaux et de l'autorité. Même si les services ont raison, ou n'ont pas tort, il s'est avéré nécessaire de s'assurer qu'aucune autre solution ne pouvait être trouvée et quelquefois des solutions alternatives, ne pénalisant pas l'action administrative, ont été opportunément dégagées.

- **La diversité de la demande** : la distinction entre les demandes des personnels et des usagers nous semble pertinente car elle correspond à des catégories dont les problèmes comportent par leur nature une certaine similitude et le traitement des affaires de chaque espèce appelle un mode opératoire différent.

Pour les personnels, nous intervenons pour une part qui, en pourcentage du nombre des dossiers traités, diminue chaque année. Cette part est néanmoins importante et l'éventail des situations est ouvert ; les affaires qui nous sont soumises se répartissent entre le conflit avec le chef d'établissement, le harcèlement moral, la recherche d'un poste d'adaptation et des questions plus techniques liées au déroulement de carrière et au règlement d'affaires de pension ou d'indemnités non perçues. Souvent c'est l'absence de réponse des services qui justifie la demande ou une information insuffisante, du moins peu adaptée aux aspirations de plus en plus exigeantes des administrés. Par exemple, la médiation est intervenue à plusieurs reprises et avec succès pour que les trop-perçus dont il est réclamé le remboursement fassent l'objet d'un état clair, précis et détaillé. Les saisines relatives au harcèlement moral sont d'une extrême difficulté en raison des obstacles rencontrés dans l'établissement de la réalité des faits. Aussi le médiateur intervient, outre en qualité de conseil du requérant, pour rappeler à la ligne hiérarchique, avec les précautions nécessaires, les responsabilités qu'elle encourt si les pratiques dénoncées perduraient. Mais les interventions sont souvent moins dramatiques,

même si elles ne sont pas moindres dans leurs effets. Ainsi nous sommes intervenus pour mettre un terme à l'inertie de deux services qui, pour l'un, refusait de payer le traitement au motif que le service employeur précédent n'avait pas transmis le certificat de paiement, l'autre refusant d'examiner le dossier d'allocation pour retour à l'emploi au motif que le traitement n'avait pas été versé.

Les demandes des usagers ont une orientation pédagogique forte. L'enseignement primaire est évoqué par les associations de parents et les parents eux-mêmes sur les questions d'accueil, parfois même sur des questions d'évaluation ; les interventions efficaces des directeurs d'école et plus souvent des inspecteurs de l'éducation nationale de circonscription permettent d'éviter que soit saisi de façon excessive le niveau supérieur de la hiérarchie. S'agissant du second degré, une difficulté propre à Paris apparaît avec acuité : l'affectation dans les collèges et les lycées, autrement dit, la mise en œuvre de la sectorisation ; cette question est en principe hors champ de notre compétence et toutes les mesures sont prises pour éviter que le médiateur soit instrumentalisé pour contourner les règles fixées par le rectorat ; certaines demandes cependant qui, après instruction, paraissent particulièrement fondées sont transmises, de manière argumentée, aux services compétents qui les traitent à notre satisfaction, non comme des dérogations mais dans le cadre d'une gestion qualitative et humaine. Pour l'enseignement supérieur, beaucoup de demandes concernent les conditions d'évaluation et d'inscription. La masse universitaire parisienne et le souci d'autonomie des établissements ne sont pas des éléments qui facilitent l'exercice de notre rôle.

À titre d'illustration, trois catégories de problèmes d'inégale importance nous sont soumises : les procédures utilisées par les établissements privés sous contrat en matière de vie scolaire et disciplinaire ; dans l'hypothèse où la requête des parents nous paraît convaincante, une médiation est souvent tentée auprès des chefs d'établissement avec un succès inégal mais souvent avec une certaine efficacité. Par ailleurs, nous sommes amenés à connaître les questions d'accueil d'enfants handicapés ; la spécificité de chaque cas, les exigences fortes des parents, la dualité des procédures (éducation, santé), l'inadaptation de certaines structures existantes rendent délicat le traitement d'affaires de cette nature ; le médiateur peut, dans ce contexte, jouer un rôle dans la mesure où les affrontements entre les différents partenaires ne sont pas rares et ont pour origine une information et un dialogue insuffisants. Enfin, l'enseignement supérieur avec neuf universités et de grands établissements est aussi pourvoyeur d'assez nombreuses demandes de médiation dans plusieurs domaines dont les inscriptions universitaires et l'évaluation des connaissances. Les difficultés résident dans la disparité des pratiques de chaque université, dans le flou de certaines règles du jeu, dans les retards apportés à la transmission des informations ou leur absence. Cela conduit à des situations de blocage dont il faut essayer de comprendre les raisons en cherchant le bon interlocuteur dans le maquis

des services. Aussi bien dans le second degré que dans le supérieur, nous notons une demande accrue de médiation sur la prise en compte des acquis de l'expérience professionnelle. Cette réforme importante a ouvert des espérances auprès de salariés soucieux de faire valoir leurs compétences, mais entraîné beaucoup de déceptions pour ceux qui se sont vu refuser cette prise en compte pour des raisons pas toujours explicites.

- **La complexité de la demande** : il apparaît que si la composante relationnelle est forte dans les demandes de médiation, la complexité des questions posées est aussi de plus en plus grande. Il s'agit souvent de litiges anciens qui ont été compliqués à souhait ou auxquels aucune réponse écrite ou explication orale n'a été apportée. Dans nos relations avec les usagers, signalons que les difficultés rencontrées sont liées le plus souvent à l'interprétation délicate des textes sur les handicapés et à l'obscurité des procédures, à l'évolution constante des directives et orientations sur la pédagogie et l'organisation pédagogique, aux changements profonds constatés dans les relations entre parents et enseignants. Pour les personnels, les réglementations en matière de pension et de carrière, sur lesquels ils sont mal informés, tout ce qui concerne les indemnités et les allocations de toute nature impliquent que nous nous appuyons sur des correspondants compétents et disponibles et des pôles de ressources auxquels nous avons systématiquement recours.

Pour faire face aux sollicitations des personnels et des usagers, nous utilisons une stratégie dont la simplicité n'exclut pas l'adaptation à la diversité de la nature des demandes.

La saisine et l'analyse des questions posées constituent pour nous une phase délicate et souvent essentielle. Il s'agit en effet de démêler la véritable nature de la demande, les non-dits et parfois les tentatives d'instrumentalisation. Deux fois par semaine, les requérants peuvent entrer en contact avec nous et ce contact se fait le plus souvent par téléphone. Leur premier mouvement est de demander un rendez-vous. Pour gagner du temps nous préférons engager le dialogue. C'est un moment privilégié, plus ou moins long, qui oblige l'interlocuteur à préciser sa pensée car il permet au médiateur de se faire une première idée sur la nature du problème et sa difficulté. Ce moment est l'opportunité d'amener l'intervenant à exposer le plus clairement possible son problème.

Il apparaît particulièrement utile également de responsabiliser le réclamant en lui demandant de fixer par écrit sa demande ; dans la plupart des cas, la constitution d'un dossier, fût-il léger, est suffisante pour nous permettre d'intervenir au bon niveau. La rencontre est donc réservée aux personnes dont on sent qu'elles ont besoin d'un accueil particulier et qui affrontent des difficultés importantes et complexes ; elle est quelquefois utilisée pour convaincre l'intervenant de la nécessité qu'il accepte la solution que l'on a pu dégager, notamment en matière d'accueil des élèves (ex. : un établissement plus proche du domicile, même si ce n'est pas le plus proche) ou de conflits d'association de parents d'élèves avec une équipe pédagogique

(faire en sorte que le dialogue reprenne et qu'une solution qui satisfasse les deux parties soit trouvée). Dans le cas du recours au médiateur comme soutien à une intervention, l'analyse d'une demande explicite conduit parfois à des résultats intéressants : ce que l'on avait perçu initialement comme une recherche de passe-droit se révèle fondé et notre action permet, l'administration étant, plus souvent qu'on ne le pense, sensible à des arguments solides, que des décisions qualitatives soient prises.

Il convient sur ce point de mettre l'accent sur l'importance fondamentale de l'écoute qui, d'une part, permet de prendre la mesure de la souffrance de ceux qui nous appellent, de situer le problème et, d'autre part, de voir quelles sont nos marges d'action. Nous avons pris rapidement conscience qu'il convenait de ne pas « lésiner » sur le temps de l'écoute car nous avons le plus souvent affaire à des interlocuteurs qui ont été mal « écoutés », quand bien même leur demande n'est pas ou peu fondée, et qui n'ont pas en conséquence reçu une attention et une réponse prenant en compte l'ampleur de leur demande dans ses composantes humaines et pédagogiques. Ainsi, l'attention portée à une mère intervenant pour se plaindre longuement d'une prise en charge qu'elle estime insuffisante permet d'une part de réduire la tension, d'autre part, de démêler ce qui est fondé ou non fondé dans sa demande. Seule une longue écoute qui nous donne des informations étendues sur une question complexe permet de discuter avec l'équipe de direction et d'infléchir des pratiques quelques fois inutilement expéditives. Au-delà ? Nous avons perçu que l'insuffisant dialogue des services avec les usagers, qui suppose du temps et des compétences, ne faisait qu'exacerber et amplifier la souffrance réelle que l'on ressent derrière beaucoup d'appels.

En guise de conclusion ? Le dernier point qui nous a frappés et qui n'est pas forcément lié à notre implication personnelle est la recherche de résultats. Elle est devenue rapidement une préoccupation de notre action tant sont concrètes les demandes et grande la confiance que les intervenants mettent en notre action. Sur cette question ? Il conviendrait peut-être de poursuivre la réflexion, en toute modestie, sur les transferts précis de notre expérience aux pratiques quotidiennes de l'administration de terrain et, au-delà, sur les mesures souhaitables qu'il serait opportun de proposer au plan général pour réduire certaines tensions que nous retrouvons trop souvent. Une réflexion sur l'accueil et l'information des usagers devrait ainsi être engagée en partant des dysfonctionnements concrets que nous avons tous rencontrés.



André Rot



Claude Hui

Le médiateur de l'éducation nationale et le Médiateur de la République

Les rapports avec le nouveau Médiateur de la République et ses services sont, comme avec le prédécesseur, institutionnellement de bonnes qualités et excellents sur un plan relationnel.

Les médiateurs académiques, saisis souvent par les délégués du Médiateur ou directement, essaient de répondre le plus rapidement possible, qu'il s'agisse de questions entrant dans le champ de compétences ou non du Médiateur de la République. Il en est de même pour le médiateur de l'éducation nationale qui, d'ailleurs, n'entretient aucun lien de dépendance avec le Médiateur de la République... mais des rapports de confiance.

Chacun est persuadé que l'important est de répondre correctement à la sollicitation des usagers et non de construire des structures complexes de saisine et de traitement des réclamations.

Telle devra être la mise œuvre des dispositions de la loi du 11 février 2005 qui prévoit un dispositif de « traitement amiable des litiges » dans la section 3 de l'article 64.

En cas de litiges mettant en cause le système éducatif, le réclamant devrait pouvoir être automatiquement orienté vers le médiateur de l'éducation nationale ou, le plus souvent, les médiateurs académiques.

Par ailleurs, en sa qualité de correspondant du Médiateur de la République, le médiateur de l'éducation nationale a eu à connaître et faire instruire, souvent avec une certaine difficulté, les recommandations suivantes :

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

Un projet de note d'information à destination des familles et des membres de l'enseignement en matière d'accidents scolaires et de responsabilité des professeurs d'éducation physique, tenant compte notamment des dispositions législatives en matière d'infractions non intentionnelles est en cours d'élaboration à la direction des affaires juridiques.

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

Le Médiateur de la République a réuni les principaux ministères intéressés le 14 février 2005 à la médiature. S'agissant du ministère chargé de l'éducation, les maîtres de l'enseignement privé des établissements sous contrat avec l'État qui devraient relever au 1^{er} septembre 2005 du même régime de prise en charge du risque maladie que les fonctionnaires, ne devraient plus être concernés par les problèmes de cumul avec les indemnités journalières (article 31 loi n° 2004-1370 du 20 décembre 2004). Il en serait de même, pour les assistants d'éducation auxquels est appliqué le

système de la subrogation. Le problème demeure néanmoins pour les autres agents contractuels de l'État. À leur intention, ainsi qu'aux administrations gestionnaires, une action d'information serait entreprise par la Fonction publique pour rappeler la règle du non-cumul ainsi que les dispositions à prendre par les services pour éviter que les personnels concernés ne se retrouvent pas dans des situations financièrement dramatiques.

Proposition 03-R01 Reconnaissance de l'enseignement dispensé dans les lycées d'enseignement professionnel pour permettre la conduite accompagnée

Même si la réglementation en la matière relève du ministre chargé des transports, il importe que le ministre de l'éducation nationale fasse connaître à ce dernier tout l'intérêt qu'il porte à la mise en œuvre d'une telle réforme. Le ministre chargé des transports ayant répondu au ministre de l'éducation nationale, il conviendrait que sur la base de cette réponse, les deux départements ministériels se rapprochent afin de déterminer les conditions et les modalités de réalisation de cette réforme.

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

Le directeur des personnels enseignants a adressé au Médiateur de la République, le 6 mai 2004, une lettre dans laquelle il dresse l'état de la réflexion du ministère dans ce domaine et fait état de ses projets pour régler ce dossier dans des conditions satisfaisantes.

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

Ces nouvelles dispositions ont été prises par des textes modificatifs datés du 17 juin 2004 et publiés au *Journal Officiel* du 19 juin 2004. Elles ont été appliquées à la rentrée 2004.

Proposition 03-R06 Cotisations sociales des « inventeurs occasionnels »

Lors d'une réunion qui s'est tenue le 28 mai 2004 avec le représentant du Médiateur de la République, il avait été convenu que le Médiateur de la République adresserait un courrier au ministre délégué à la recherche afin de relancer ce dossier.

Proposition 03-R14 Maintien de la majoration pour enfant (s) à charge de l'indemnité représentative de logement en cas de résidence alternée

La mise en œuvre de cette réforme a fait l'objet d'un accord de principe de l'ensemble des ministères concernés. Elle devrait être prise sous la forme d'un décret

en Conseil d'État. Le montant de la majoration de l'indemnité représentative de logement étant (au moment de la rédaction du rapport) encore en discussion.

Proposition 03-R15
Remise de principe d'internat (cantines scolaires)
en cas de gestion déléguée

Lors de la réunion du 28 mai 2004, la direction des affaires financières (DAF) a exprimé son accord sur la proposition de réforme. La direction de l'enseignement scolaire (DESCO) a fait connaître qu'elle n'était pas hostile à la mesure proposée et qu'il convenait de déterminer les modalités pratiques. Ces deux directions ont convenu de se rapprocher afin de trouver le moyen de régler ce problème.

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

Une note de service ministérielle n° 05-068 du 28 avril 2005 (*BOEN* n° 19 du 12 mai 2005) adressée aux recteurs et aux inspecteurs d'académie, directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale, définit les conditions dans lesquelles peuvent être validés pour la retraite, les services de non-titulaire accomplis dans les GRETA.

Proposition 04-20
Attribution des bourses au mérite

Le maintien de la bourse au mérite d'un élève passant d'un établissement relevant du ministère de l'agriculture à un autre relevant du ministère de l'éducation nationale est acquis.

Propositions 03-P60, 04-P24 et 04-P28
Retraite civile – Bonification pour enfant

L'information des femmes fonctionnaires sur les possibilités de bonification par enfant né antérieurement à 2004 a été réalisée par les différents moyens d'information (site internet, guide pratique de la retraite des fonctionnaires...) mis en place par le ministre chargé de la fonction publique, après la réforme des retraites.

Le médiateur de l'éducation nationale et la Défenseure des enfants

Une collaboration de qualité s'est instaurée avec la Défenseure des Enfants et ses correspondants départementaux, en particulier dans le domaine sensible de la maltraitance.

Le médiateur de l'éducation nationale a participé aux deux regroupements des délégués départementaux. La Défenseure des Enfants, M^{me} Claire Brisset, a pu exposer le 23 novembre 2004, devant l'ensemble des médiateurs académiques, les grandes lignes de son action.

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs du service public

Après un travail en commun avec des médiateurs du service public, le médiateur de l'éducation nationale a signé la **charte des médiateurs du service public** qui a été présentée à la presse le 9 décembre 2004 (cf. annexe 5).

Cette charte porte témoignage et volonté d'œuvrer pour la résolution et la prévention de conflits qui peuvent notamment se nouer entre les usagers et les institutions publiques. Chacun des signataires, totalement indépendant des structures de l'institution ou de l'entreprise, adhère à des valeurs communes d'écoute, de respect, de volonté de rechercher des solutions amiables en toute équité, d'impartialité, dans le respect du contradictoire, de la confidentialité et de la transparence.

Les signataires de cette charte sont les médiateurs des organismes suivants : la Caisse des dépôts et consignations, EDF, la Fédération française des sociétés d'assurances, France 2, France 3, GDF, La Poste, la Mairie de Paris, le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, la RATP, le Service postal universel et la SNCF.

Le Médiateur de la République, pour sa part, a approuvé les principes de la charte.

Le médiateur de l'éducation nationale et la prévention du contentieux

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques concourent incontestablement à la limitation du nombre de recours contentieux. Il est cependant très difficile d'en apprécier l'impact quantitatif. Il reste que la pratique et les observations faites par les services contentieux des rectorats confirment cette approche.

Le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État a demandé que soient à nouveau étudiés les moyens de mettre en œuvre, de la manière la plus opérationnelle possible, les dispositions de l'article 23 de la loi n° 2000-597 du 30 juin 2000 tendant à faire précéder d'un recours administratif préalable certains recours contentieux formés par des agents. L'idée d'élaborer un dispositif de recours gracieux obligatoire dans lequel seraient impliqués les médiateurs a été avancée.

Une telle option aboutirait à transformer fondamentalement le rôle des médiateurs académiques et à les éloigner de leur pratique actuelle axée de plus en plus sur le dialogue social. Le médiateur de l'éducation nationale y est tout à fait défavorable.

En revanche, rappeler fortement l'existence des médiateurs et leur rôle actuel, facultatif mais souvent utile et indépendant de toute procédure judiciaire notamment en matière de délai, paraît souhaitable. Tel est le sens des propos tenus par le médiateur de l'éducation nationale, en janvier 2005, à M. J. Courtial, maître des requêtes au Conseil d'État, chargé d'une mission sur ce sujet.

Le médiateur académique vu par un recteur d'académie : autorité et sagesse

Depuis six ans, les académies disposent d'un médiateur. À Strasbourg, puis à Rennes, j'ai pu travailler avec trois d'entre eux. Nommés par arrêté ministériel, ils ont été choisis en fonction de leur connaissance du système éducatif, de leur expérience professionnelle et de leurs aptitudes à l'écoute, à l'analyse et au dialogue. J'ai ainsi pu être en contact avec un ancien président d'université, de surcroît juriste éminent, puis avec des inspecteurs d'académie venant de prendre leur retraite, ancien inspecteur de l'information et de l'orientation pour l'un, ex-directeur des services départementaux pour l'autre.

Le médiateur doit être un intermédiaire entre les usagers ou les personnels et les services académiques ; il doit permettre, comme sous l'arbre à palabres, de renouer le dialogue entre ceux qui ont la « compétence » et ceux qui veulent voir reconnaître leurs « droits » ou tout simplement comprendre leur « situation ».

Le choix d'un « ancien » permet de pouvoir compter sur un « sage ». J'ai pu nouer avec eux trois des relations de confiance, simples et efficaces.

Les leçons à tirer de cette expérience peuvent être présentées en affichant trois séries d'actions, des plus simples aux plus ambitieuses, en recourant à trois verbes : communiquer, écouter, progresser.

• Communiquer

Pour lui permettre de jouer pleinement son rôle, il est nécessaire de s'assurer d'abord que l'existence du médiateur académique a bien été portée à la connaissance de ceux qui sont susceptibles de le saisir.

L'organigramme des services académiques le mentionne tout en veillant à respecter son statut : placé en dehors de toute hiérarchie, sa relation singulière avec l'autorité académique ne peut être soulignée que par une ligne en pointillé ; la place qui lui est réservée doit aussi permettre de préciser qu'il peut intervenir aussi bien au niveau académique que dans les départements, tant dans l'enseignement scolaire que dans le supérieur. Le mieux est de mentionner son nom dans un cartouche symbolisant son autonomie, éventuellement reproduit à plusieurs endroits de l'annuaire académique.

Ce document doit donner l'adresse des locaux mis à sa disposition, locaux publics certes mais qu'il est certainement souhaitable de choisir de telle manière que les demandeurs puissent s'y rendre discrètement. La mention du numéro de téléphone est indispensable pour contacter le secrétariat dont le responsable aura été choisi en tenant là aussi compte de ses capacités d'écoute et d'empathie. La mention de l'adresse électronique peut permettre des contacts plus rapides.

Ces éléments doivent être portés à la connaissance du plus grand nombre, en envoyant une affiche ou/et un dépliant à tous les services, les établissements, les associations de parents d'élèves ou d'étudiants.

- **Écouter**

La mission du médiateur académique n'aurait guère de sens si le recteur, responsable de l'ensemble des services académiques, n'était pas à son écoute, s'il n'écoutait pas celui qui écoute.

Le médiateur académique est saisi de multiples questions traitées par les services. Les personnels lui soumettent des dossiers concernant leur carrière, leur affectation, leurs conditions de travail ou leur retraite ; les usagers que sont les élèves et leurs parents ou les étudiants le sollicitent à tout propos, affectations, sanctions, examens... Il accueille les demandes qu'il contribue à formaliser, analyse les positions de chacun, tente de rapprocher les points de vue, de trouver des solutions qu'il peut exposer dans ses recommandations. Le recteur ne peut en aucun cas rester indifférent à cette recherche de solution qui permet souvent d'éviter le contentieux.

J'ai toujours apprécié le rapport annuel du médiateur académique qui, au-delà des statistiques et de la présentation de quelques cas significatifs, donne une vision globale du fonctionnement ou des dysfonctionnements de l'académie ; dans certains cas jugés importants par le médiateur académique, j'ai été destinataire d'un courrier particulier. Pour les situations graves exigeant des mesures urgentes un contact téléphonique ou un entretien rapide ont pu s'imposer.

En six ans, les médiateurs académiques ne m'ont toutefois saisi directement que de manière exceptionnelle. Les contacts avec les chefs de division ou les chefs de bureau sont en général plus adaptés. Mais, pour vérifier qu'il en est bien ainsi, il ne sera pas inutile d'organiser régulièrement, au moins une fois par an, une réunion des chefs de division et des délégués académiques à laquelle seront invités les secrétaires généraux des inspections académiques et, si possible, ceux des universités.

- **Progresser**

Au cours de telles réunions, quelques règles de base doivent être rappelées, insistant sur la nécessité de procéder à l'examen individuel du dossier, de répondre aux demandes écrites, de respecter les délais, d'expliquer les raisons des décisions, de reconnaître ses erreurs...

Mais, il doit aussi être possible d'aller au-delà du nécessaire bilan des interventions et des réponses qui y sont apportées, d'envisager ensemble quelques axes de progrès. Le point de départ peut être constitué par telle ou telle proposition du médiateur de l'éducation nationale présentée dans son rapport annuel ou par une proposition du médiateur académique justifiée par ses observations locales. On recherchera

alors à simplifier quelques procédures, à rendre plus lisibles certaines décisions... s'inscrivant ainsi dans la logique de modernisation et d'humanisation de l'administration par ailleurs impulsée par l'adoption dans les inspections académiques et les rectorats de la « charte Marianne ».

L'action du médiateur académique prévue comme mode alternatif de règlement des conflits s'inscrira encore plus dans la démarche de rénovation du service public, dans la recherche de la qualité.

En communiquant sur le rôle du médiateur académique, en soulignant les capacités d'écoute et de dialogue dont les titulaires de la charge savent faire preuve et en insistant sur leur contribution au progrès administratif j'ai voulu ici rendre hommage aux trois « sages » qui en s'attachant au service du public ont incontestablement fait progresser le service public.



Marc Debène
Recteur de l'académie de Rennes



Chapitre deuxième

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

Depuis la création du médiateur de l'éducation nationale en 1998, les propositions et suggestions figurant dans chaque rapport rendu public font l'objet d'un suivi par un **comité de suivi** présidé par le directeur du cabinet du ministre.

Les orientations arrêtées chaque année par le comité de suivi, sur rapport du médiateur de l'éducation nationale, sont publiées dans le rapport suivant.

Les recommandations examinées lors de **la réunion du comité du 21 mars 2005**, présidé par Madame la directrice adjointe du cabinet, ont été regroupées en cinq rubriques :

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

Elles font l'objet du relevé de décisions suivant qui met en évidence un certain nombre de points :

Les questions sensibles ont beaucoup de mal à progresser. Il en est ainsi de la question du harcèlement moral même si une légère avancée est constatée.

D'autres questions à la fois techniques et politiques sont résolument au point mort. Tel est le cas de la modification envisagée, souhaitée... du décret de 1951, mais à laquelle il est renoncé. Un certain nombre de questions ont un statut intermédiaire, telles celles concernant l'élaboration de principes déontologiques que l'on renvoie aux IUFM, de la généralisation de la charte Marianne, renvoyée à des jours meilleurs.

Tout se passe parfois comme si les « situations orphelines » n'étaient pas dignes d'être traitées parce que trop peu nombreuses et les grandes questions, trop difficiles (ex. : véritable évaluation des professeurs par exemple) reportées à plus tard

par un mécanisme de procrastination qui a l'inconvénient de ne pas faire avancer les choses et de démobiliser ceux qui travaillent sur le sujet.

Il existe cependant quelques motifs de satisfaction. Ainsi, l'entreprise de désherbage du RLR, grâce à une certaine obstination, progresse, la charte de la relation du parent et de l'enseignant est en partie sur les rails, la disparition de la formule « radié des cadres » est quasi admise.

En résumé, le rendement de la démarche est proche de 20 %, soit un taux voisin de celui de la machine à vapeur... Chacun mesurera les progrès qui restent à faire.

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

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

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

Décision : le comité prend acte du travail réalisé par le groupe interdirections, mis en place en juin 2002 sous la responsabilité de M^{me} Choisnard, IGAENR. Il souhaite que ce travail de « désherbage » soit poursuivi activement avec l'ensemble des directions

Concernant l'information sur le dispositif des médiateurs

ReMEDIA 01-05

Informér 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 : il est pris acte de l'information diffusée par la DESCO pour faire connaître l'existence de médiateurs académiques à l'occasion de l'organisation des élections des représentants des parents d'élèves. Afin que le message soit bien perçu, il convient de continuer cette signalisation lors des prochaines rentrées.

S'agissant des établissements publics d'enseignement supérieur, il est pris acte de la lettre adressée le 4 mars 2005 par la DES aux présidents et directeurs de ces établissements, les invitant à faire figurer l'existence du réseau des médiateurs à l'éducation nationale et les modalités de leur intervention dans la charte de qualité qu'ils élaborent.

Sur les jurys d'examens et concours

ReMEDIA 01-14, ReMEDIA 01-15 et ReMEDIA 03-21

Rappeler à tous les candidats à un examen ou à un concours le principe de souveraineté des jurys ; rendre désormais obligatoire la production par les jurys d'une appréciation écrite individuelle se rapportant aux notes attribuées, qu'il s'agisse d'épreuves écrites ou orales, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre examens et concours ; recommandation aux établissements d'enseignement supérieur d'informer les étudiants sur le principe de souveraineté du jury et de porter une appréciation écrite individuelle relative aux notes attribuées.

Décision : il sera demandé aux services des examens et concours de rappeler aux jurys de veiller au respect notamment du principe d'harmonisation des notes attribuées et à l'obligation de présence aux délibérations de chacun des membres de ces jurys. Il sera diffusé à tous les présidents et directeurs d'établissements publics d'enseignement supérieur une fiche leur rappelant les principes régissant le rôle des jurys dans le déroulement des examens et concours et formulant des recommandations visant à garantir tant les droits des étudiants que les compétences des jurys. La direction des affaires juridiques rédigera une note destinée aux recteurs appelant leur attention sur les risques de nature contentieuse en cas de non-respect des règles relatives au fonctionnement des jurys d'examen.

Dans le domaine de l'information des étudiants

ReMEDIA 03-07

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

Décision : un comité consultatif pour l'enseignement supérieur privé qui a été mis en place au cours de l'année 2004, mène une réflexion générale sur les établissements relevant de ce secteur. Ses travaux devraient aboutir notamment à la rédaction d'un guide destiné à l'information des étudiants candidats à une inscription dans l'un de ces établissements.

Pour une meilleure information des personnels

Sur les pensions de retraite

MEDIA 99-06, ReMEDIA 01-13, ReMEDIA 02-11, ReMEDIA 03-08, Demande du Médiateur de la République, ReMEDIA 03-09, ReMEDIA 03-10, ReMEDIA 03-11, ReMEDIA 03-12

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, un

dispositif 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. Il est proposé d'engager ce travail au plan interministériel.

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.

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

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

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.

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.

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.

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

Décision : l'application du nouvel article 5 du Code des pensions civiles et militaires, selon lequel les fonctionnaires doivent demander la validation des services de non-titulaire dans un délai de deux ans suivant la date de notification de leur titularisation, devrait entraîner la quasi-disparition des demandes de validation complémentaire. S'agissant des demandes présentées antérieurement, l'application des dispositions de l'article D. 2 du Code des pensions civiles et militaires interdit ces demandes complémentaires dans la mesure où la première demande de validation porte obligatoirement sur la totalité des services validables. Néanmoins, il est possible que l'administration accepte, à titre **gracieux et exceptionnel**, de retirer la décision initiale afin de lui substituer une nouvelle décision reprenant l'ensemble des services à valider en calculant les cotisations rétroactives sur la base du traitement actuel de l'intéressé. S'agissant de l'information des personnels, celle-ci sera réalisée par l'envoi d'un relevé de situation individuelle (RSI) et d'une estimation indicative globale (EIG) à partir de 2007.

Concernant les délais prévisibles de traitement des demandes de validation, il n'est pas possible de les indiquer aux intéressés en raison des délais d'obtention d'informations complémentaires auprès d'autres organismes ou administrations. Par ailleurs, sur le plan juridique, la fixation d'un délai prévisible ne permettrait pas de proroger le délai de droit commun de deux mois au-delà duquel le silence gardé par l'administration vaut décision de rejet.

En ce qui concerne l'éventualité de décisions contradictoires entre le ministère de l'éducation nationale et celui des finances en matière d'attribution d'une pension d'invalidité suite à la reconnaissance d'inaptitude à l'exercice des fonctions, elle devra donner lieu à une réflexion interne au sein de notre ministère.

Enfin, s'agissant de l'information des femmes fonctionnaires sur les possibilités de bonification par enfant né antérieurement à 2004, celle-ci a été réalisée par les différents moyens d'information (site internet, guide pratique de la retraite des fonctionnaires...) mis en place par le ministère chargé de la fonction publique, après la réforme des retraites.

Sur les jurys d'examens et de concours

ReMEDIA 01-14 et ReMEDIA 01-15

Rappeler à tous les candidats à un examen ou à un concours le principe de souveraineté des jurys. Rendre désormais obligatoire la production par les jurys d'une appréciation écrite individuelle se rapportant aux notes attribuées, qu'il s'agisse d'épreuves écrites ou orales, sans qu'il y ait lieu de distinguer entre examens et concours.

Décision : le comité prend acte des mesures prises par les directions de personnels pour rappeler aux candidats aux examens et concours le principe de souveraineté des jurys et pour inciter les présidents de jurys de concours à communiquer les appréciations sur les prestations des candidats lorsqu'ils les détiennent.

Il prend acte également des efforts entrepris pour mettre à la disposition des candidats les rapports des jurys des sessions précédentes, permettant aux candidats d'en tirer le meilleur parti dans des délais raisonnables.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Décision : la DPMA s'efforcera de promouvoir l'organisation de formations continues relatives au service de l'utilisateur-citoyen.

Le comité prend acte que les expériences de mise en œuvre de la « charte Marianne » ont été conduites avec succès dans un grand nombre d'inspections d'académie, alors même qu'elle n'avait qu'un caractère expérimental. La généralisation de cette démarche interviendra le moment venu, lorsque les conditions touchant notamment aux moyens des services, le permettront.

Sur la charte du dialogue parents-enseignants

ReMEDIA 00-07 et ReMEDIA 03-06

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

Décision : le médiateur de l'éducation nationale mettra au point sous sa responsabilité, cette charte du dialogue, après consultation des organisations représentatives de parents et de personnels.

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 par les directions dans ce domaine. Il invite les directions qui ne l'auraient pas déjà fait, à prévoir l'envoi d'une « lettre de remerciements ».

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 : une réflexion pourrait être engagée sur la possibilité de maintenir un service strictement nécessaire pendant notamment les périodes de congé, dans les services académiques, afin de répondre aux attentes des usagers. Un groupe de travail, constitué à l'initiative de la DPMA, de représentants des services centraux et des services déconcentrés, pourrait être réuni à cet effet afin d'en étudier les modalités pratiques.

Sur le rôle des directeurs des relations et ressources humaines

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 relations établies par les directions de personnels avec les directeurs des relations et des ressources humaines tant pour la gestion de l'ensemble des personnels que pour le traitement individualisé de certaines situations.

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..

Décision : le comité prend acte des actions de formation à la rédaction administrative organisées par la DPMA pour les personnels de l'administration centrale (niveaux initiation et perfectionnement) ainsi que des orientations données au niveau académique à ce sujet.

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 : le comité estime que cette étude n'est pas opportune.

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

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

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

Décision : le comité prend acte des travaux de mise en œuvre de ce baromètre qui figure parmi les opérations retenues par le Fonds pour la réforme de l'État. Les premiers résultats de cette enquête devraient être connus au plus tôt, à la fin du mois de juin 2005.

Pour un meilleur 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 : le comité prend acte de la poursuite de l'action des directions de personnels en faveur de l'emploi des handicapés en tenant compte notamment des nouvelles dispositions prévues par la loi n° 205-102 du 11 février 2005.

S'agissant des élèves, il conviendra de mesurer l'impact de la loi précitée sur l'accueil effectif en milieu scolaire ordinaire des élèves en situation de handicap, conformément à la loi précitée et à la loi d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école.

Autres recommandations

Modifications statutaires souhaitables

Reclassement

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

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

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

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

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

Décision : le comité prend acte de l'absence, dans l'immédiat et au niveau interministériel, d'une capacité de réformer le décret du 5 décembre 1951. Il observe néanmoins qu'une modification de ce décret est intervenue par le décret du 17 septembre 2003 afin que soit pris en compte, dans l'ancienneté des personnels enseignants, les services effectués en tant qu'assistant d'éducation. De plus, des notes-circulaires intervenues en octobre et novembre 2004 ont permis d'améliorer le classement des personnels enseignants par la prise en compte de certaines activités antérieures à leur recrutement.

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 constate qu'une telle situation ne se rencontrant que très rarement (« situation orpheline »), il n'apparaît pas opportun, en conséquence, de réglementer dans ce domaine.

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 de la modification intervenue dans le sens recherché du décret du 12 avril 1989, par le décret n° 2003-1182 du 9 décembre 2003.

Sur le harcèlement moral

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

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

Mettre en place une cellule chargée de rassembler de l'information sur tous les cas avérés de harcèlement moral tel que défini par l'article 178 de la loi n° 2002-73 du 17 janvier 2002. Élaborer, sur la base de ces informations, un dispositif concret de prévention et de lutte.

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

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

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

Décision : le comité constate que les situations de harcèlement moral sont dorénavant visées par le statut de la Fonction publique et demande que la DPMA élabore un texte en liaison avec les autres directions, faisant apparaître les outils juridiques existants et le rôle que peuvent jouer certaines instances dans la lutte contre le harcèlement moral (CTP, CHS, médecins de prévention, organisations syndicales...). Ce texte serait de nature à améliorer utilement l'information sur ce phénomène à tous les niveaux de l'institution et à jouer un rôle de **prévention**. La mise au point de ce texte interdirectionnel dont la mise en œuvre ne doit se concevoir qu'au plus près du terrain, s'appuiera

utilement sur le texte publié par le médiateur de l'éducation nationale dans son rapport 2003 (cf. annexe 3) et sur les décisions de justice intervenues en la matière.

Sur 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 : le comité décide que ce problème sera traité dans le cadre de la réflexion conduite sur les établissements privés d'enseignement supérieur qui devra aboutir à la rédaction d'un guide destiné à l'information des étudiants candidats à une inscription dans ces établissements (cf. ReMEDIA 03-07).

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

Rapport 2000, page 69

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

Décision : l'obligation de formation en entreprise exigée dans certaines conditions pour les candidats non scolarisés, pose le problème de la passation d'une convention de stage avec l'entreprise d'accueil. La DESCO étudie la possibilité pour les candidats libres de passer pour établir cette convention de stage par l'intermédiaire du CNED.

S'agissant du fonctionnement des comités médicaux

ReMEDIA 00-30 et ReMEDIA 00-32

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

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 : l'enquête conjointe IGAENR-IGAS sur le fonctionnement des comités médicaux départementaux sera inscrite au projet, soumis au ministre, de programme de travail des inspections générales pour 2005-2006.

Sur 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 : la notion de « personne poursuivie à tort » recouvrant des réalités fort variées, les situations doivent être réglées au cas par cas avec, si besoin, l'éclairage juridique de la DAJ.

Dans le domaine des mutations de personnels

ReMEDIA 03-13, ReMEDIA 03-14, ReMEDIA 03-15, ReMEDIA 03-16

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.

Informers 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.

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.

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

Décision : le contrôle du barème des enseignants participant au mouvement national est effectué par les recteurs d'académie selon une procédure qui ne comporte pas d'appel au niveau national.

Une affectation à titre provisoire ne bénéficiant pas *a priori* à un enseignant recevant sa première affectation, il n'est pas considéré opportun de lui permettre de conserver son barème pour sa participation au mouvement de l'année suivante.

S'agissant des demandes de mutation motivées par des raisons médicales ou sociales graves, celles-ci peuvent donner lieu, dans la limite des possibilités d'accueil, à une affectation définitive.

L'information sur les postes « sensibles » ou à « profil » relève des recteurs dans le cadre de la phase intra-académique. S'agissant des postes relevant d'un mouvement spécifique national, la DPE s'efforce d'en améliorer la définition, lors de la « remontée » des postes vacants ou susceptibles de l'être.

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

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

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

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

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

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

Décision : concernant l'enseignement supérieur, l'élaboration d'un dispositif de conseil et d'évaluation individuelle des enseignants sera étudiée dans le cadre de la réflexion à mener sur le fonctionnement des établissements d'enseignement supérieur.

En ce qui concerne le secteur scolaire, les suggestions faites par le médiateur dans ce domaine seront étudiées dans un cadre plus large.

Divers

ReMEDIA 03-17, ReMEDIA 03-18, ReMEDIA 03-20

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.

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.

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

Décision : le comité observe que la réglementation des accidents de service et de l'allocation temporaire d'invalidité est interministérielle et que ces deux régimes relèvent de deux fondements juridiques différents (loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 pour les accidents de service et décret n° 60-1089 du 6 octobre 1960 pour l'allocation temporaire d'invalidité). Leur unification ne semble donc pas aller de soi.

Quant à la date d'effet des actes de gestion des personnels enseignants, le comité estime difficile de modifier cette date d'effet qui correspond à la date administrative de la rentrée scolaire.

Enfin, la préparation de l'orientation d'un élève très en amont du conseil de classe, avec les parents, doit être une pratique naturelle conformément aux orientations qui viennent d'être rappelées dans le rapport annexé dans la « loi d'orientation et de programme pour l'avenir de l'école ».



Chapitre troisième

L'activité des médiateurs en 2004

Les réclamations reçues en 2004

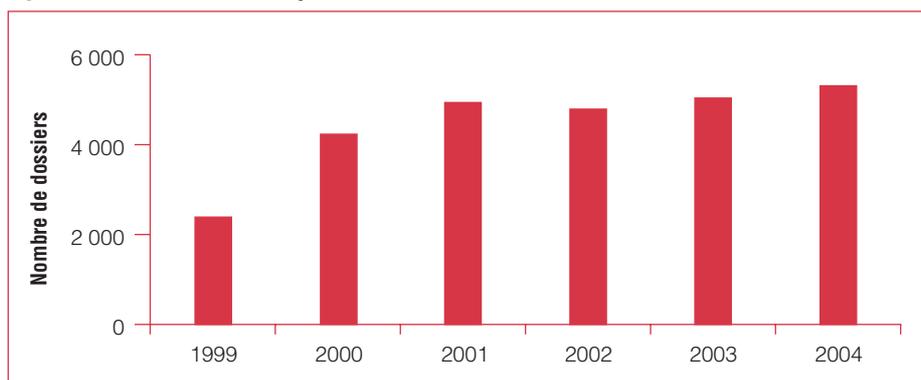
En 2004, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 5 507 réclamations.

Tableau 1 : **Réclamations reçues en 2004**

	2004		2003	2002	2001	2000	1999
	Nombre de réclamations	En %					
Nouvelles réclamations reçues en 2004							
Reçues par les médiateurs académiques	4 590	83 %	4 065	3 961	4 174		
Reçues par le médiateur de l'éducation nationale	917	17 %	971	829	762		
Total des réclamations reçues en 2004	5 507	100 %	5 036	4 790	4 936	4 232	2 387
<i>Évolution par rapport à 2003</i>	<i>472</i> <i>(soit une augmentation de 9 %)</i>						
Réclamations traitées en 2004							
Réclamations reportées de l'année précédente	346		184	205	1		
Réclamations reçues en 2004	5 507		5 036	4 790	4 936		
Total des réclamations traitées en 2004	5 853		5 220	4 995	4 936		
État au 31 décembre 2004 des réclamations traitées en 2004							
Dossiers de réclamations clôturés en 2004	4 967	85 %	4 721	4 376	4 322		
Réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2004	687	12 %	147	304	202		
Réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2004	199	3 %	352	315	412		
<i>(Total des réclamations traitées en 2004)</i>	<i>5 853</i>	<i>100 %</i>	<i>5 220</i>	<i>4 995</i>	<i>4 936</i>		

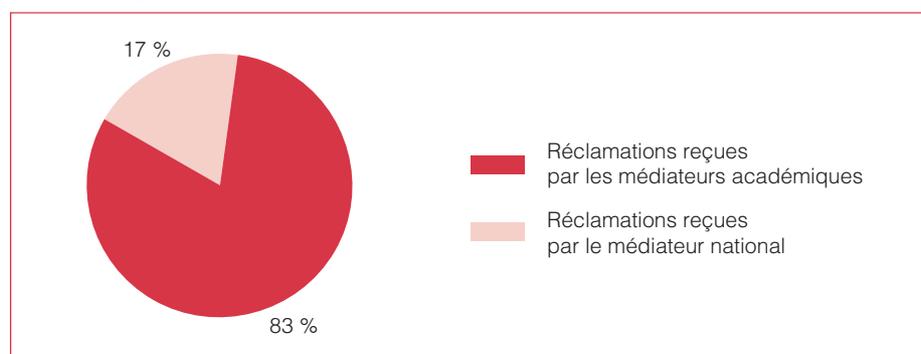
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé, depuis 2001, aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2004, ce nombre augmente de 9 % et atteint 5 507 réclamations.

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

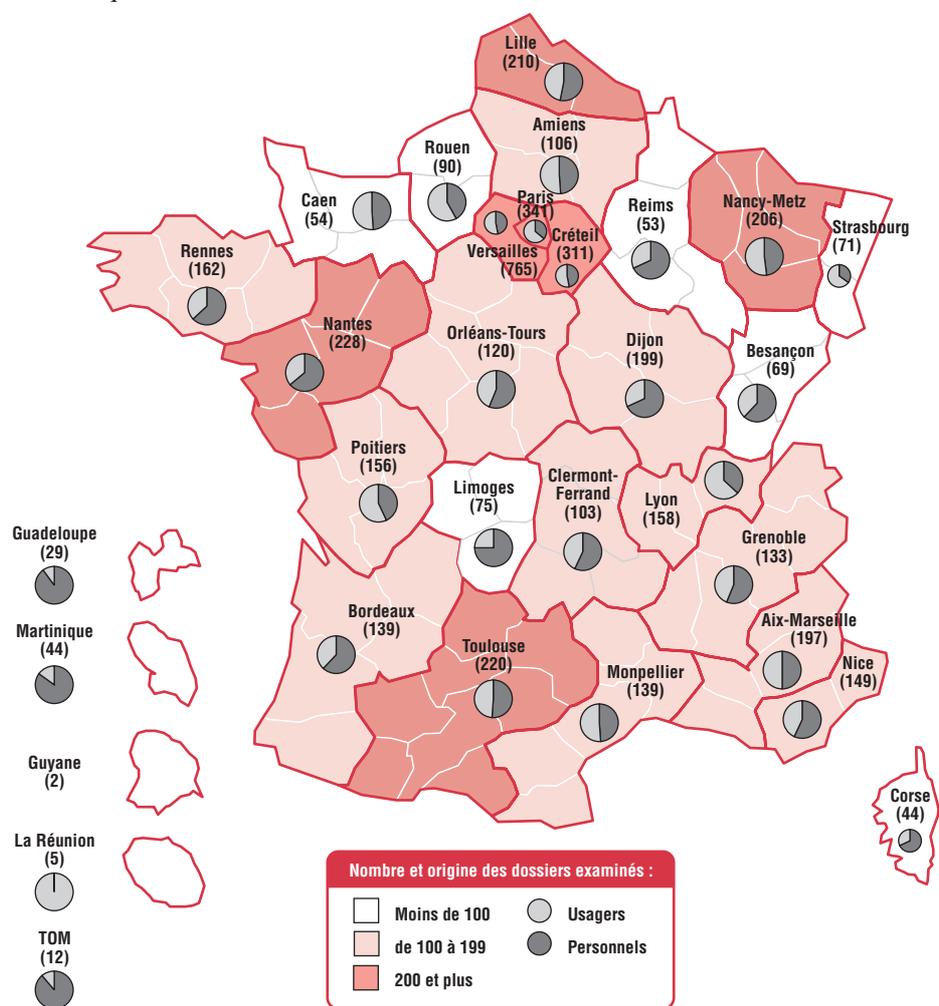


Comme les années précédentes la plupart (83 %) des réclamations transmises à la médiation en 2004 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 17 % l'ont été par le médiateur national.

Figure 2 : **Répartition des réclamations reçues en 2004**



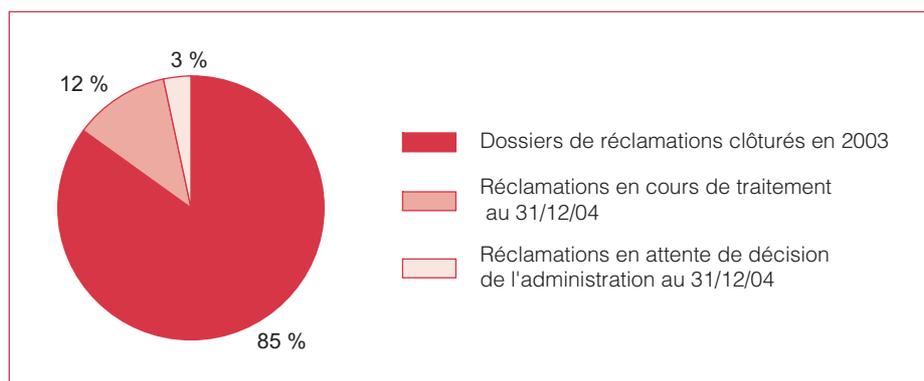
La répartition géographique des 4 590 réclamations reçues par les médiateurs académiques est la suivante :



	Personnels	Usagers		Personnels	Usagers		Personnels	Usagers
Aix-Marseille	50 %	50 %	Guadeloupe	90 %	10 %	Paris	36 %	64 %
Amiens	49 %	51 %	Lille	53 %	47 %	Poitiers	43 %	57 %
Besançon	62 %	38 %	Limoges	75 %	25 %	Reims	68 %	32 %
Bordeaux	62 %	38 %	Lyon	37 %	63 %	Rennes	63 %	37 %
Caen	49 %	51 %	Martinique	85 %	15 %	Réunion	0 %	100 %
Clermont-Ferrand	57 %	43 %	Montpellier	49 %	51 %	Rouen	42 %	58 %
Corse	68 %	32 %	Nancy-Metz	48 %	52 %	Strasbourg	35 %	65 %
Créteil	47 %	53 %	Nantes	64 %	36 %	TOM	89 %	11 %
Dijon	68 %	32 %	Nice	57 %	43 %	Toulouse	51 %	49 %
Grenoble	56 %	44 %	Orléans-Tours	56 %	44 %	Versailles	47 %	53 %

Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2003, ce sont 5 853 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2004 par les médiateurs. Sur ce total, 85 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 3 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2004, à une décision de l'administration. Enfin, 12 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2004.

Figure 3 : **État des réclamations traitées en 2004**



L'origine des réclamations

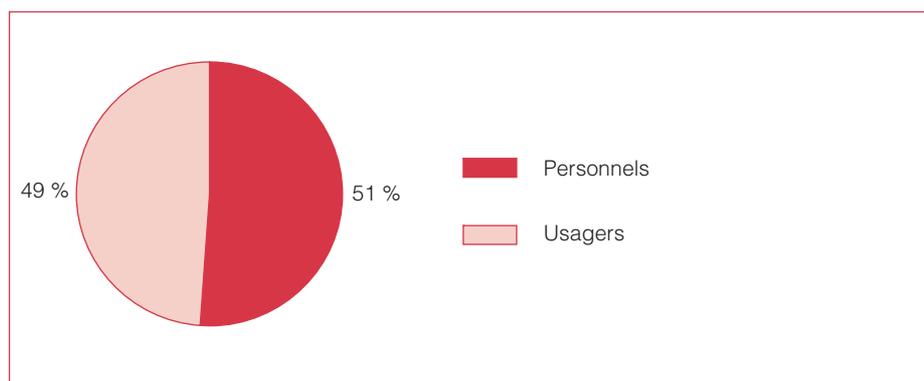
51 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2004) émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 49 % des réclamations.

Tableau 2 : **Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2004**

	Nombre de dossiers	En %
Personnels		
Personnels non titulaires (enseignants et non enseignants)	298	12 %
Personnels non titulaires aidés (CES...)	56	2 %
Total personnels non titulaires	354	14 %
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie B et C	408	16 %
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie A	95	4 %
Personnels d'inspection et de direction	67	3 %
Personnels sociaux et de santé	36	1 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	63	2 %
Total personnels titulaires non enseignant	669	26 %

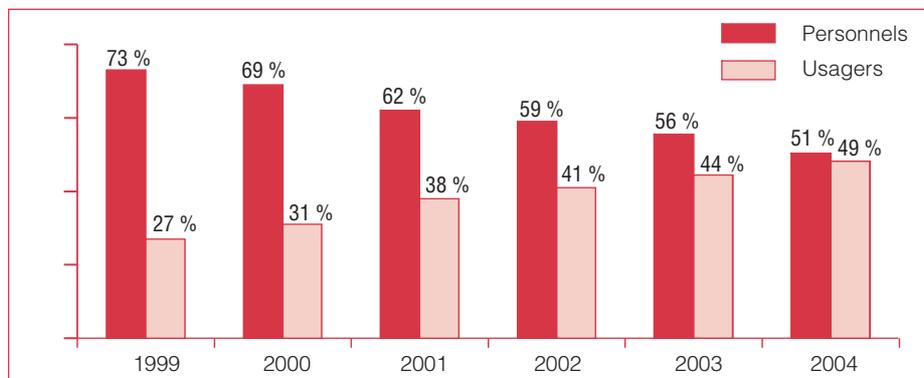
	Nombre de dossiers	En %
Enseignants du public (titulaires ou stagiaires) premier degré	381	15 %
Enseignants du public (titulaires ou stagiaires) second degré	824	32 %
Enseignants du public (titulaires ou stagiaires) second degré professionnel	173	7 %
Enseignants du public (titulaires ou stagiaires) supérieur	60	2 %
Enseignants du privé sous contrat	95	4 %
Total personnels enseignants titulaires	1 533	60 %
Total PERSONNELS	2 556	100 %
<i>(Personnels en pourcentage du total)</i>		51 %
Usagers		
Usagers des établissements publics premier degré	363	15 %
Usagers des établissements publics second degré	1 309	54 %
Usagers des établissements publics supérieur	574	24 %
Usagers des établissements privés	165	7 %
Total USAGERS	2 411	100 %
<i>(Usagers en pourcentage du total)</i>		49 %
Total des dossiers :	4 967	

Figure 4 : **Origine des réclamations clôturées en 2004**



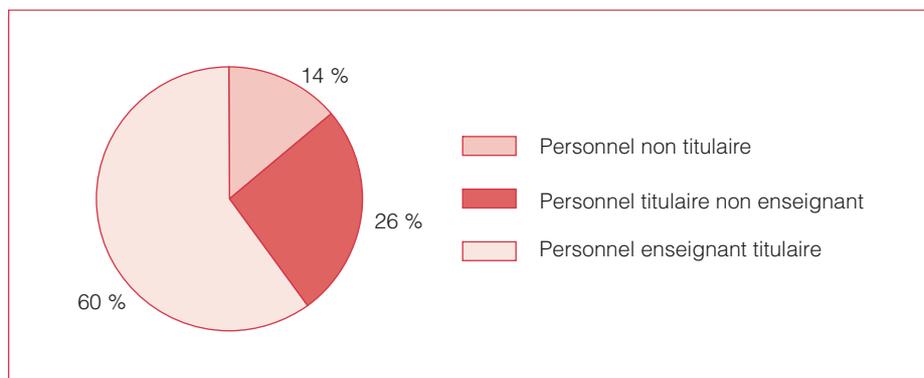
Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale représentent une proportion croissante de l'activité des médiateurs : elles constituent désormais près de la moitié des dossiers traités (contre seulement 21 % en 1999).

Figure 5 : **Origine des réclamations**



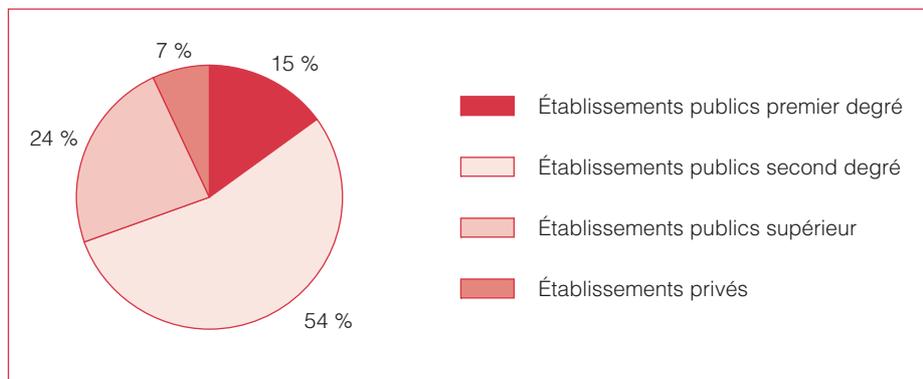
La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 60 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau 2). La répartition des réclamations entre les différentes catégories de personnels reste proche de celle des années précédentes.

Figure 6 : **Réclamations présentées par des personnels (2004)**



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

Figure 7 : **Réclamations présentées par des usagers (2004)**



La nature des réclamations

Tableau 3 : **Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2004**

	Nombre de dossiers	En %
Personnels		
Recrutement (tour extérieur, CNRS...)	152	6 %
Protection sociale	106	4 %
Mutations – Affectations	643	25 %
Pensions – Retraite	247	10 %
Déroulement de carrière	460	18 %
Questions financières	533	21 %
Organisation du travail et relations professionnelles	290	11 %
Divers	125	5 %
<i>(Sous-total : personnels)</i>	2 556	100 %
Usagers		
Scolarité et inscriptions	872	37 %
Examens et concours	711	29 %
Vie scolaire et universitaire	458	19 %
Questions financières et sociales	155	6 %
Handicap	78	3 %
Divers	137	6 %
<i>(Sous-total : usagers)</i>	2 411	100 %
<i>(Total des dossiers)</i>	4 967	

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

La plus grande partie des réclamations présentées par les personnels (25 %) sont relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...).

18 % 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...)

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

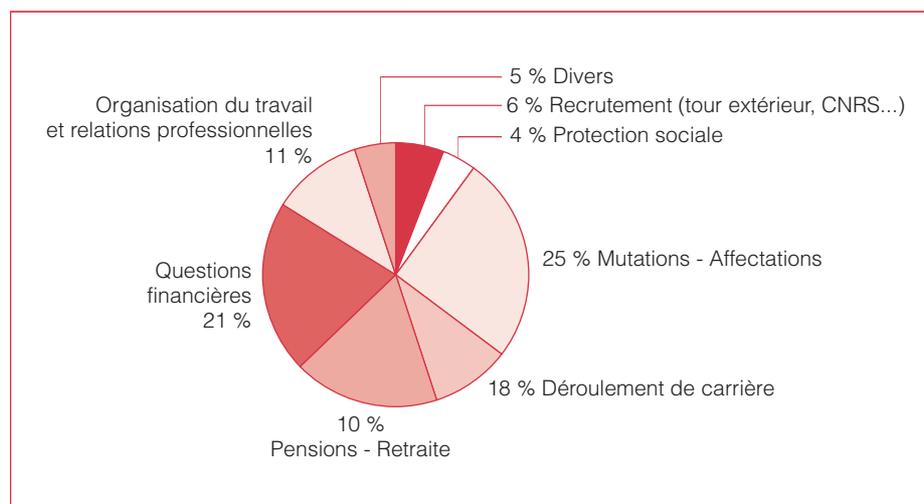
Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 6 % des dossiers.

11 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...).

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

Cette répartition selon la nature des réclamations présentées est proche de celles observées ces dernières années : les réclamations concernant les mutations et affectations restent les plus nombreuses (un quart des réclamations des personnels).

Figure 8 : **Nature des réclamations présentées par les personnels (2004)**



S'agissant des usagers, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (37 %).

29 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

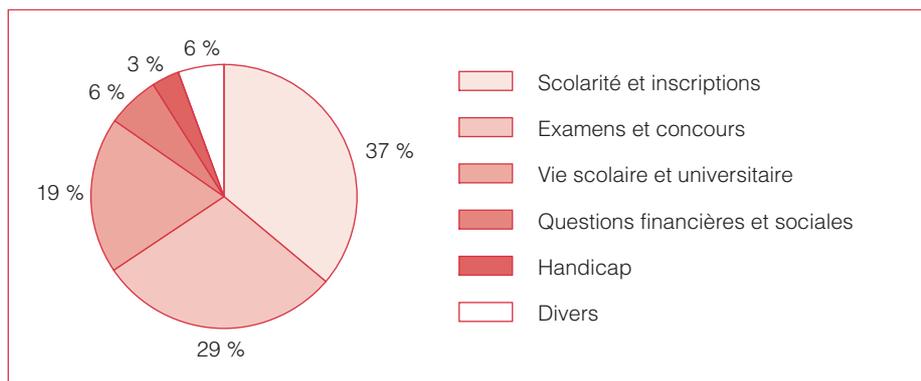
19 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...);

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

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

Ces proportions ne font pas apparaître d'évolution significative par rapport à l'année précédente.

Figure 9 : **Nature des réclamations présentées par les usagers (2004)**

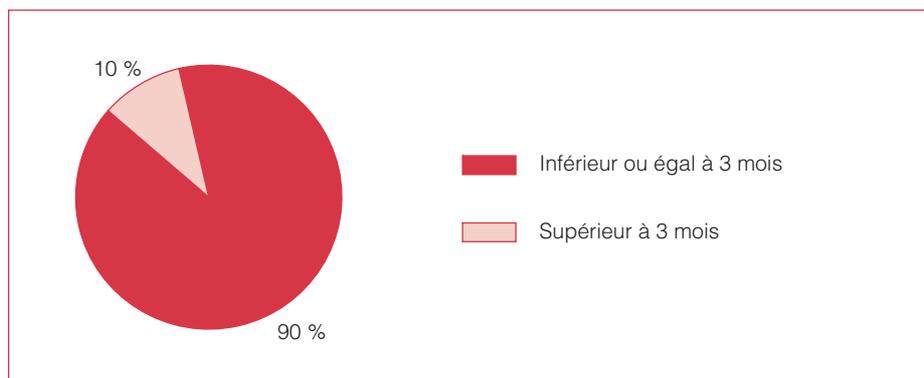


Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2004, **le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 90 % des cas et supérieur à trois mois pour 10 % des dossiers.** Ces chiffres traduisent une amélioration du délai de traitement des dossiers par rapport à l'année précédente (en 2003, 86 % des dossiers avaient pu être réglés dans un délai inférieur ou égal à trois mois ¹).

1- Cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2004, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était, à cette date, suspendu à une réponse de l'administration ; voir tableau 1.

Figure 10 : **Délais de règlement définitif des dossiers (2004)**



Les résultats de l'intervention des médiateurs

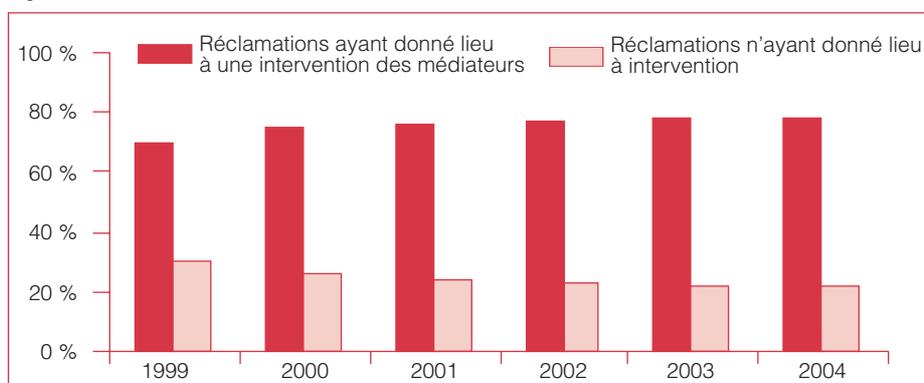
Tableau 4 : **Résultat de l'intervention des médiateurs**

	Nombre de dossiers	% des dossiers clôturés (4 967)	% des dossiers ayant donné lieu à intervention (4 007)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	4 007	78 %	
1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant, dont :	3 216		80 %
Erreur de l'administration rectifiée	409		
Inadaptation des textes : décision rectifiée	29		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	531		
Intervention en médiation : succès	238		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	222		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	944		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	136		
Explication par le médiateur de la décision administrative (décision de l'administration fondée mais insuffisamment ou incorrectement motivée)	707		
1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :	791		20 %
Erreur de l'administration non rectifiée	89		
Inadaptation des textes : décision non rectifiée	70		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	339		
Intervention en médiation : échec	150		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	143		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	960	22 %	
Rejet d'une réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	232		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	153		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	228		
Réclamation non fondée et rejetée par les médiateurs	315		
Transmis à un autre médiateur hors éducation nationale	32		
<i>Total (dossiers clôturés en 2004)</i>	4 967	100 %	100 %

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2004 (soit 4 967 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne porteuse d'une réclamation dans 4 007 de ces dossiers (soit dans 78 % du total des réclamations transmises aux médiateurs).

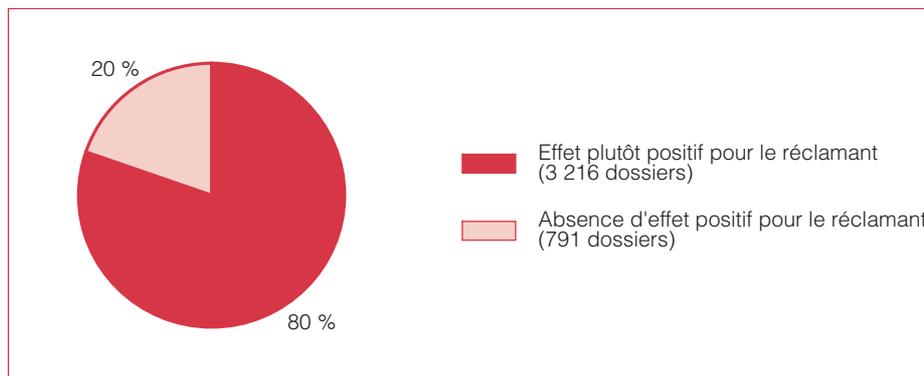
Dans les autres cas (soit 960 dossiers, soit 22 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur ; réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...). Ces proportions sont inchangées par rapport à l'année précédente.

Figure 11 : **Réclamations donnant lieu à intervention des médiateurs : évolution**



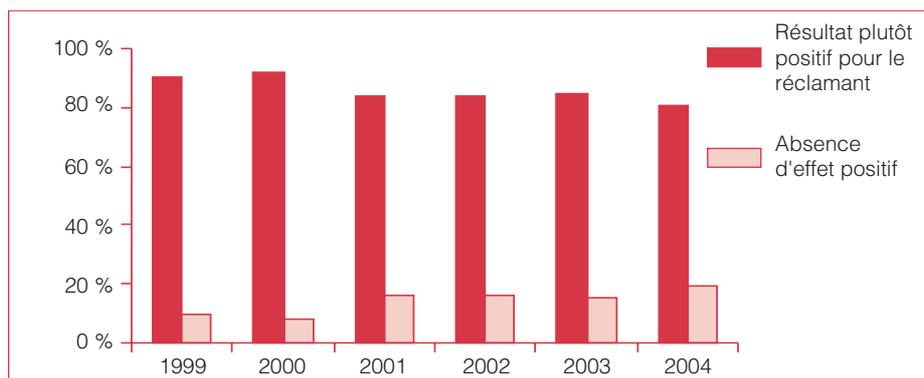
S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus, **le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 80 % des cas** (soit 3 216 dossiers). Pour 791 de ces dossiers (soit 20 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Figure 12 : **Résultat de l'intervention des médiateurs (sur 4 007 dossiers)**



Ce résultat, bien qu'en légère baisse par rapport à celui de l'année antérieure (85 %), reste encore très élevé. Le léger décrochement constaté par rapport à l'année 2003 résulte pour partie de l'incidence du nombre d'affaires classées faute de réponse de l'administration (143) d'une part, et du nombre de médiations qui n'ont pas abouti (150) d'autre part, ces deux rubriques ayant été introduites en 2004.

Figure 13 : **Résultat de l'intervention du médiateur**



Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant (ce qui correspond à 3 216 réclamations) se répartissent en plusieurs catégories.

Dans un certain nombre de cas (969 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée ; soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur ; soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable. Ces interventions qui ont permis une rectification de la décision initiale de l'administration concernent 969 dossiers (soit 20 % des dossiers traités ; voir tableau 4).

Concernant 460 dossiers (soit 9 % des dossiers traités), les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation ». Dans certains de ces cas le médiateur est intervenu pour proposer une solution « médiane », différente de celle envisagée initialement par l'administration et par le réclamant.

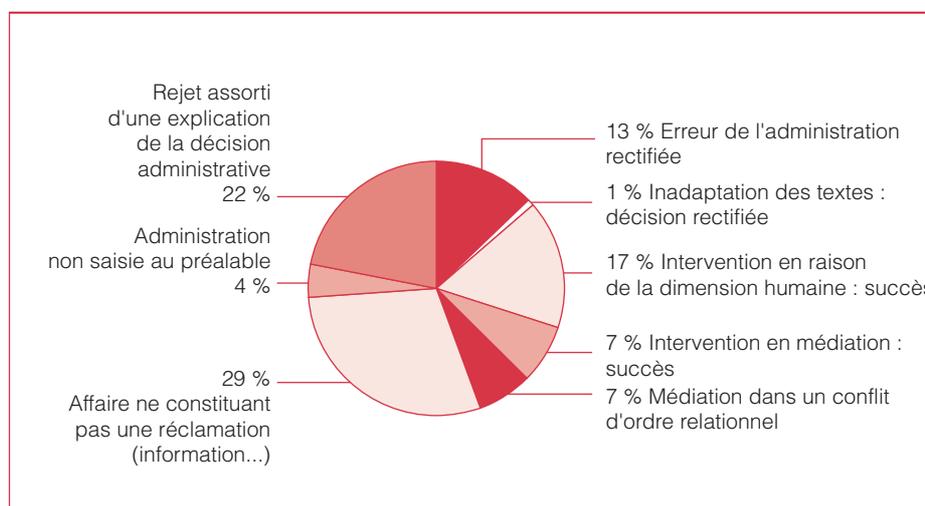
Ces dossiers de « médiation » concernent également des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs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

Dans un nombre appréciable de cas (22 % 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 707 autres dossiers (soit 14 % 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.

Figure 14 : **Interventions ayant produit un résultat plutôt positif pour le réclamant (soit 3 216 dossiers)**





Deuxième partie

**Présentation
de quelques cas
significatifs
rencontrés avec
persistance en 2004**

L'exercice de présentation de cas significatifs n'est pas chose simple. L'impression de redites est difficilement niable. Ainsi les réclamations portant sur les personnes en situation de handicap... ou les cas de mauvaise volonté, ou tout simplement le désintérêt pour tel ou tel dossier. En même temps, on peut mettre en évidence des cas très emblématiques de ce que l'administration et ses agents peuvent faire, même en situation apparemment inextricable...

Les médiateurs rencontrent tous les cas de figure, y compris des situations dans lesquelles ils se posent la question de savoir comment des personnes de bon sens n'ont pas réussi à trouver une solution... sans l'aide du médiateur.

La présentation de quelques cas illustratifs du travail patient mené par les médiateurs n'échappe pas à ces contradictions.

Les exemples choisis montrent qu'en prenant le temps de traiter des cas difficiles, on réussit souvent à trouver une solution. Même incomplète et imparfaite, la solution trouvée redonne du courage au demandeur et crédite le service public de qualité d'écoute et de savoir-faire.

Si les problèmes purement techniques existent encore, il semble qu'ils soient en régression. En revanche, la question des pensions, domaine touffu par excellence, a été, en cette période, source de nombreuses demandes, certaines devant aller étrangement mais nécessairement devant les tribunaux pour aboutir à ce qui n'aurait dû être que l'application de la loi.

Enfin, et ceci concerne plutôt les usagers que les personnels, le nombre et la difficulté des réclamations ayant trait à des aspects relationnels sont en croissance sérieuse.

Une certaine dégradation des rapports entre l'institution scolaire et les usagers du service public

La vie dans les établissements scolaires

La scolarisation des élèves

L'accueil des élèves handicapés

Dans ce domaine de l'intégration des personnes handicapées, s'agissant notamment des enfants, les choses demeurent difficiles même si le médiateur a rencontré des cas où les efforts d'intégration sont remarquables. Les requêtes qui concernent ce domaine constituent une part significative du travail du médiateur.

- **Une intégration difficile et des parents qui en demandent davantage**

Au cours de l'année 2004, des difficultés se sont surtout présentées à l'école maternelle, c'est-à-dire là où on les attendrait le moins. Il s'agit de cas où l'école maternelle restreint de manière drastique et unilatérale la durée de scolarisation, par exemple deux ou trois demi-journées par semaine ; les parents demandent davantage, même s'ils sont prêts à accepter une scolarisation à temps partiel, ne serait-ce que pour assurer les soins nécessaires. Le schéma des relations est alors le suivant.

Les parents se placent sur le plan du droit de leur enfant. Ils expriment souvent leur point de vue avec vigueur, pas toujours avec adresse, parfois en faisant intervenir des associations. Ils donnent des arguments pour montrer que la scolarisation est favorable, voire indispensable, au développement de l'enfant. Les personnels médicaux extérieurs à l'éducation nationale sont le plus souvent d'accord avec eux sur ce point. Les enseignants considèrent que c'est à eux, comme « professionnels », d'accepter ou non l'intégration de l'enfant et d'en déterminer la durée. Ils déclarent volontiers que l'enfant n'est pas apte à bénéficier des apprentissages de l'école maternelle, que d'autres structures existent pour permettre sa socialisation, que la scolarisation exerce sur lui une pression trop forte. Ils s'appuient sur le « contrat d'intégration » qu'ils ont fait signer aux parents, pour démontrer que les progrès de l'enfant ne sont pas suffisants, au cours de « réunions d'intégration » qui se transforment en lieux de décision sur la durée de scolarisation, où l'école impose sa position. Bref, ils cherchent à prouver que l'intégration est impossible plutôt que de

s'appliquer à la réussite. Autrement dit, les outils prévus par les circulaires ministérielles pour faciliter l'intégration et permettre des échanges à propos de l'enfant entre les enseignants, les parents et les personnels du secteur médical, puis des décisions unanimes, se transforment en moyens de justification de décisions unilatérales de refus. Même l'existence des auxiliaires de vie scolaire (AVS), qui constitue objectivement un progrès important, peut paradoxalement permettre de justifier le refus d'intégration lorsque celui qu'a demandé l'école n'est pas accordé. Les relations tournent alors à l'aigre. Les parents considèrent que l'école rejette leur enfant et ne remplit pas sa mission ; ils ont l'impression de se trouver devant un front uni de l'institution éducation nationale lorsque l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de la circonscription et le secrétaire de la commission de circonscription préélémentaire et élémentaire (CCPE) se solidarisent avec l'école, ainsi que parfois le psychologue et le médecin scolaires. Les enseignants dénoncent l'attitude des parents, avec qui il serait impossible de discuter.

Le médiateur tient d'abord à faire remarquer que, sur le plan juridique, les deux points de vue n'ont pas une valeur équivalente. Celui des parents est fondé sur la loi : leur enfant a le droit d'être scolarisé à l'école de son village ou de son quartier, dans laquelle il est inscrit par le maire. Ce point vient d'être clairement explicité dans *l'article 19 de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*. Eux seuls peuvent déterminer la durée de scolarisation, puisqu'il ne s'agit pas d'enseignement obligatoire, le point de vue de l'école n'est pas fondé : aucun texte ne l'autorise à limiter la scolarisation d'un enfant régulièrement inscrit.

– Dans cet autre exemple, un père saisit le médiateur académique en urgence car, indique-t-il, son enfant, élève de collège en classe de 5^e, a été exclu d'une classe de neige, sans raison.

Enquête faite il apparaît que cet enfant est inscrit dans une unité pédagogique d'intégration (UPI), qu'il souffre de graves désordres psychologiques qui justifieraient sa prise en charge et son traitement dans une structure spécialisée. Les parents, connus de la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES), refusent toute coopération avec les équipes de cette commission, refusent de communiquer les pièces médicales, usent de la force et de violence pour tenter d'imposer l'inscription de leur enfant dans une classe ordinaire de collège. Cette situation paroxystique a amené l'inspecteur d'académie – après de nombreux épisodes – à saisir le procureur et à lui signaler cette famille car elle nuit gravement à son enfant et le met en danger.

La justice a mis plusieurs mois à décider d'une mesure d'assistance éducative en milieu ouvert. Dix-huit mois après, le médiateur académique ne connaît toujours pas la décision définitive du juge, l'enfant est toujours en déshérence et son état s'aggrave. Cette situation a conduit le médiateur à dresser un constat d'impuissance face à ce cas totalement insoluble dans l'immédiat... et à écrire à la famille pour la mettre en garde et pour soutenir l'action de l'inspecteur d'académie.

- **La prise en charge en classe ordinaire peut être parfois problématique**

Dans cet exemple, une maman alerte le médiateur académique car elle s'inquiète pour l'avenir scolaire de sa fille de 12 ans, trisomique, scolarisée aujourd'hui en CM2. On ne lui propose que des structures spécialisées qu'elle refuse : classe d'intégration scolaire (CLIS), unités pédagogiques d'intégration (UPI) car elle pense que son enfant pourrait être scolarisée avec aménagements et aides spécifiques en 6^e ordinaire. Cette maman ne manque pas d'arguments : elle indique que l'école n'a jamais jusqu'alors développé une aide spécifique en faveur de son enfant, que cette enfant sait lire et que son niveau scolaire la situerait sûrement en meilleure place si elle n'était pas scolarisée dans une école et un secteur « très élitistes ». Le discours de l'inspectrice de l'éducation nationale est tout aussi argumenté et tout aussi raisonnable : la maman a refusé tout placement en structure spécialisée pendant la scolarité primaire de son enfant ; l'enfant a un niveau très faible et il n'est pas possible de l'admettre en 6^e... Ces deux personnes sont toutes deux de bonne foi mais les deux discours sont totalement incompatibles... La maman indique qu'elle s'est tournée vers un établissement privé sous contrat qui est prêt à accepter l'enfant en 6^e et à mettre en œuvre les moyens d'aide spécifiques souhaités... Comment gérer ce type de décalage ?

À défaut de solution claire, l'inspectrice, sur la suggestion du médiateur académique, va recevoir la maman et le médiateur reprendra ensuite l'affaire. Cette rupture de dialogue entre famille et institution peut prendre des formes beaucoup plus violentes et sans que l'institution ait failli nécessairement à sa mission qui est d'accueillir.

- **L'intégration nécessite du temps, de la patience et un certain pouvoir de conviction**

Un élève de CM2 est scolarisé dans un groupe scolaire depuis trois ans, sans que cela pose un problème particulier au plan de l'accueil. Cet élève est atteint d'ostéopsathyrose, maladie appelée communément de « l'homme de verre ». Il se déplace en fauteuil roulant et, chaque jour, l'auxiliaire de vie scolaire (AVS) le transporte dans les bras au premier étage de l'école, là où se trouve sa classe. Aucune classe n'existe au rez-de-chaussée occupé par le préau de l'école. Or, pour des raisons soudaines de sécurité et compte tenu de l'avis du médecin de santé scolaire qui estime que l'état de santé de l'élève ne permet plus ce portage manuel, il est proposé à la famille d'inscrire l'enfant dans l'école voisine qui a des classes au rez-de-chaussée. La famille refuse, estimant que l'enfant va perdre, outre son AVS, ses camarades et tous ses repères. L'enfant reste à la maison.

La construction d'un ascenseur n'est pas envisageable notamment pour des raisons de délais.

Le médiateur de l'éducation nationale a de longs entretiens avec le père qui ne comprend pas ce refus estimant même qu'il peut lui-même se charger du transport au premier étage. Devant cette situation bloquée, qui tient sans doute aussi au fait que la famille (les psychologues parlent d'effet de sidération) a quelque difficulté à accepter le diagnostic du médecin qui estime que la santé de l'enfant devient fragile, un

dialogue de qualité s'engage cependant avec l'inspection académique qui, malgré ses difficultés pour recruter un AVS, accepte de transférer l'AVS à mi-temps puis à temps complet, dans la nouvelle école. Les parents, après réflexion et compte tenu aussi de la volonté de l'enfant d'être scolarisé et donc « d'aller à l'école », accepte le transfert et donc, cette fois, la mise au point d'un projet d'accueil personnalisé. Le père appelle le médiateur pour lui faire part de la joie de son fils et de la sienne.

Le conseil général accepte aussi de financer une nouvelle chaise roulante et écoute attentivement la famille qui se préoccupe dès maintenant des conditions d'accueil dans deux ans au collège.

L'affectation des élèves et leur orientation

- **L'orientation : un contrat entre l'institution scolaire et la famille**

La question des relations entre l'orientation et l'affectation, d'ailleurs abordée par le rapport de la Commission du débat national sur l'avenir de l'école, mérite d'être davantage prise au sérieux.

Il importe de considérer que toute orientation décidée constitue un contrat entre l'éducation nationale et la famille, qui ne peut être remis en cause par l'affectation. De même, et à plus forte raison, toute affectation faite en fonction des enseignements choisis par l'élève constitue un contrat qui ne devrait pas être remis en cause par des décisions ultérieures de suppression de sections et d'options, sans proposer une autre solution.

Les exemples suivants illustrent ce propos.

- **L'affectation doit respecter l'orientation**

Dans le premier exemple, il s'agit d'un élève de seconde, souhaitant entrer en première S et qui est orienté par le conseil de classe en série STL. La famille l'accepte cependant et demande les deux lycées comportant cette série dans la ville qu'elle habite. Mais l'élève est affecté ailleurs, en dehors de ses vœux, à près de cinquante kilomètres, ce qui l'obligerait à être interne. Ce n'est qu'après l'intervention du médiateur académique que l'inspection académique accepte de revenir sur cette décision et lui trouve une place dans la ville de son domicile.

- **Quand l'éducation nationale n'assume pas ses responsabilités**

Dans le second exemple, une jeune élève effectue ses vœux d'affectation en classe de seconde de manière à pouvoir apprendre le russe en langue vivante 3, car elle est très motivée pour cette langue. Elle demande donc les trois établissements de l'académie où est ouverte la LV3 russe et qui possèdent un internat. Elle est affectée sur son troisième vœu, le plus éloigné de son domicile (130 kilomètres), le plus mal-commode pour le transport, dans un département autre que celui où elle habite. Mais elle accepte néanmoins toutes ces contraintes, ce qui démontre sa motivation, et s'inscrit dans le lycée qui lui a été désigné. Cependant, dans le courant des vacances, le rectorat, constatant que seuls quatre élèves de seconde sont prévus en russe dans ce lycée, supprime l'option. Personne ne paraît se soucier du devenir de ces quatre élèves et, en tout cas, la famille de l'élève en question n'est pas prévenue du changement.

La jeune fille se rend donc au lycée où elle est inscrite et y commence sa scolarité comme interne. Elle fait même l'objet d'un article dans le journal local sur la rentrée de l'internat, qui souligne sa détermination d'apprendre le russe, et dont on peut penser qu'il ne s'est pas fait sans l'accord du lycée. Lorsqu'elle rentre dans sa famille à la fin de la première semaine, ses parents constatent avec elle qu'aucun cours de russe n'est prévu à son emploi du temps ; ils pensent que ce n'est qu'un retard regrettable de mise en place et décident de patienter. Comme la situation n'a pas changé après la deuxième semaine, ils téléphonent au lycée et c'est seulement alors qu'ils apprennent que l'option est supprimée.

Ne sachant où s'adresser après une démarche infructueuse à l'inspection académique de leur département, ils saisissent le médiateur académique. Celui-ci cherche une solution et en trouve une au lycée demandé en premier vœu, dans le département du domicile de la jeune fille : par chance, un désistement s'y est produit en russe et un autre à l'internat. Mais l'inspection académique s'oppose à l'inscription : l'élève n'est pas prioritaire et d'ailleurs elle a été affectée dans un autre département ; ne veut-elle pas seulement entrer dans un lycée très recherché ? En fait, personne ne se sent vraiment responsable, ni dans les inspections académiques qui ont fait en juillet leur travail d'affectation, ni au rectorat où on traite des moyens sans avoir de compétence sur l'affectation. Seul le recteur peut débloquent la situation. C'est ce qu'il fait effectivement dès que le médiateur académique le saisit. Mais cela ne montre-t-il pas un défaut dans l'organisation ?

Quelle que soit la justification, pour une bonne gestion des moyens, de la suppression des options ou des sections qui ne regroupent qu'un faible nombre d'élèves, cela ne devrait pas se faire avant d'avoir trouvé une solution pour ceux qui y ont été affectés. Il s'agit d'une question d'égards élémentaires dus aux familles et aux élèves.

- **Des progrès sont à faire en matière d'affectation et d'orientation**

D'une manière générale, de nombreux parents saisissent les médiateurs au sujet de l'affectation de leur enfant au collège ou au lycée, en classe de 6^e, en seconde ou en terminale après un échec au baccalauréat.

Il est clair que la gestion collective des affectations, dans la grande majorité des cas, se déroule dans des conditions normales mais, si le jeune se trouve dans une situation particulière, l'administration – sans doute débordée – apparaît parfois dans l'incapacité de réagir rapidement et efficacement. Pourrait-on envisager que, dans les services de scolarité des inspections académiques, un bureau, ou une personne, soit exclusivement dédié à la gestion des cas particuliers durant la période des affectations ?

Les exemples suivants illustrent particulièrement bien les problèmes rencontrés dans ce domaine.

– Le premier concerne une famille qui saisit le médiateur académique au début du mois de juillet car elle pense qu'une erreur d'affectation en seconde a été commise à l'égard de leur fils qui n'a pas été affecté dans son lycée de secteur, dans l'option demandée : MPI option arts plastiques, sans qu'aucune raison pédagogique ou

disciplinaire ne le justifie. Elle demande réparation de l'erreur, d'autant que tous les camarades du jeune garçon ont obtenu satisfaction. Le 24 août, le problème n'était toujours pas réglé et il ne le sera que le 21 septembre, soit trois semaines après la rentrée et après de multiples démarches du médiateur académique !

Les trois exemples suivants ont trait aux difficultés rencontrées par des élèves **lors du passage d'un établissement privé à un établissement public.**

– Dans le premier, l'élève en cause a été exclu de son collège privé en avril 2004 et réaffecté en classe de 4^e en urgence dans un collège public loin de son domicile dès la mi-mai. En juin, la maman demande l'affectation de son fils dans un collège de son secteur proche de son domicile, ce qui semble légitime. Le 7 septembre, le problème n'est pas réglé... il ne le sera que le 23 septembre, trois semaines après la rentrée et après de nombreuses et difficiles démarches.

C'est parfois un véritable « parcours du combattant » que doivent entreprendre les familles qui veulent inscrire leur enfant dans l'enseignement public après une scolarité passée dans un établissement privé. Certaines d'entre elles disent avoir rencontré une certaine hostilité de la part de l'institution et plusieurs ont même clairement indiqué qu'elles s'estimaient victimes de discrimination...

– Dans le second cas, l'élève est scolarisé en classe de seconde dans un établissement privé hors contrat. À la fin de l'année, une décision de redoublement est prise, refusée par la famille. Le jeune garçon passe l'examen réglementaire auquel il obtient des notes qui amènent les services à refuser l'admission dans un établissement public. La maman saisit alors le médiateur académique et le problème se réglera finalement entre le proviseur du lycée de secteur et la famille, après analyse précise des résultats de l'élève. Courant septembre, l'élève est scolarisé en classe de 1^{re} dans le lycée de secteur.

– Le troisième cas concerne une élève qui était scolarisée dans un établissement privé sous contrat en 2002-2003 en classe de 3^e. À la fin de l'année scolaire, une décision de redoublement est prise, acceptée par la famille qui demande l'affectation dans le collège du secteur. Sans aucune affectation le 12 septembre 2003, malgré la demande faite en juillet, les services conseillent à la famille d'inscrire leur fille dans un établissement privé sous ou hors contrat. Prise de court, la famille obtempère et obtient l'admission en seconde dans un établissement hors contrat. À la fin de l'année, échec : la famille sollicite à nouveau l'admission dans un établissement public et la jeune fille passe l'examen et obtient des résultats insuffisants. La proposition de l'inspecteur d'académie est le redoublement de la classe de seconde, accepté par la famille. Le 31 août, sans nouvelle du service, l'élève se rend à l'inspection académique où on lui indique que son dossier n'est pas complet... Le dossier est complété. Le 9 septembre 2004, sans nouvelles, la famille reprend contact avec le service qui lui répond que ce sont les établissements qui contactent les élèves, ce qui n'a pas été fait. En fin de compte, l'inspecteur d'académie en vient à la seule solution logique compte tenu du niveau de l'enfant et des circonstances du passage en seconde : on lui indique que leur fille devra redoubler sa classe de 3^e dans un collège et on lui conseille, semble-t-il, de chercher une place dans un établissement privé ! Après avoir entendu les diverses parties et pris connaissance des résultats de cette élève, le

médiateur académique parvient à convaincre la famille d'accepter cette décision de redoublement qui semble la seule raisonnable et l'enfant est enfin affecté le 17 septembre.

Ce cas s'est révélé compliqué et difficile, la famille n'étant pas très coopérante, mais on peut se demander aussi pourquoi la décision n'a pas été prise et communiquée avec une proposition d'affectation avant le 14 juillet. L'institution aurait été en meilleure position et la décision sans doute plus rapide.

– Dans cet exemple, l'élève en cause est scolarisé en classe de terminale « sciences et techniques du tertiaire » (STT) et a été traduit devant le conseil de discipline. À la suite de ce conseil de discipline, l'administration du lycée a poussé ce jeune à quitter l'établissement. Il se présente au baccalauréat STT et échoue à la session 2004. Il demande à réintégrer un lycée ce qui, aux termes des instructions du recteur, constitue un droit pour un redoublant. Le 8 novembre 2004, n'ayant toujours pas obtenu de place, les parents alertent le médiateur académique. L'inspecteur d'académie, directeur des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), a réglé le problème personnellement et ce jeune a été rescolarisé.

Les cas qui viennent d'être cités sont représentatifs d'une situation qui nécessitera sûrement, à l'avenir, une modification des méthodes de gestion des affectations dans le sens d'une plus grande souplesse et réactivité.

Le dernier exemple cité ci-après montre aussi que, dans le domaine de l'orientation, des progrès sont également à faire pour éviter de tomber dans une certaine incohérence, même si les cas sont peu nombreux, ce qui ne doit pas conduire à les considérer comme des « situations orphelines » et, donc, peu dignes d'attention...

- **Le cas particulier des enfants habitant dans un pays étranger limitrophe**

Certains parents d'élèves éprouvent des difficultés pour scolariser leurs enfants dans des établissements situés en France lorsque eux-mêmes résident dans un pays étranger limitrophe du territoire national. De nombreux fonctionnaires internationaux, expatriés ou diplomates, tiennent à ce que leurs enfants soient scolarisés en France et, bien que leur résidence soit très proche d'une école située dans une commune française limitrophe de la frontière, ladite commune refuse l'inscription de ces enfants pour des raisons de coût.

Une telle mésaventure est arrivée aux parents français d'un jeune garçon résidant en Suisse et qui avaient demandé l'inscription de leur fils à l'école maternelle de la commune située à quelques centaines de mètres de leur domicile, du côté français. Le maire de la commune a refusé cette inscription à raison du coût financier que représenterait pour les communes limitrophes de la Suisse la satisfaction des demandes de scolarisation des enfants de parents expatriés, aucun mécanisme ne venant compenser ces charges. Cette situation aboutit à priver un enfant français de la possibilité d'être scolarisé dans une école française proche de sa résidence au seul motif que cette résidence est située en territoire étranger, dans la mesure où le dispositif de répartition des dépenses de fonctionnement entre communes de l'article L. 212-8 du Code de l'éducation ne peut pas s'appliquer.

Une modification des textes, particulièrement complexes, est suggérée au ministère chargé de l'éducation et au ministère de l'Intérieur.

- **L'orientation par l'échec**

Le courriel suivant est parvenu en septembre 2004 chez le médiateur :

« Monsieur,

Ma fille a zéro en dictée, et son école a pris la décision de lui faire préparer un BEP secrétariat... Je pense que vous saisirez l'incohérence de cette décision. Après réflexion, un redoublement lui serait plus favorable. Quelles sont les démarches à suivre ? Elle est pour le moment sans école. Merci de me répondre. »

Effectivement une orientation vers le secrétariat pour une élève très mauvaise en orthographe a de quoi surprendre. Malheureusement, il était fort dommage que l'intéressée n'ait pas réagi dès qu'elle a eu connaissance de l'orientation proposée. Certains « non initiés » du système éducatif n'osent pas contester des propositions d'orientation, ne savent pas auprès de qui prendre conseil, se retrouvent démunis face aux absurdités que peut générer le système.

Cette orientation par l'échec peu cohérente, laisse perplexe et heurte le bon sens.

Les enseignements optionnels

- **Le choix d'enseignements optionnels au collège ne relève pas nécessairement d'une stratégie contestable**

Parmi les questions évoquées sur l'organisation de la scolarité des élèves, figure aussi le choix de *ne pas poursuivre un enseignement optionnel choisi au collège, en général le latin*. Les parents qui demandent son abandon sont souvent accusés de « consumérisme », et il est vrai que ce terme est justifié quand ils ont voulu que leur enfant bénéficie de toutes les offres possibles ou de la meilleure classe et, qu'ensuite, ils changent d'avis en constatant sa charge de travail ou pour qu'il puisse suivre un enseignement plus gratifiant, par exemple en classe européenne. Mais on pourrait aussi filer la métaphore en sens inverse et parler de « vente forcée », parfois appuyée sur un engagement écrit qui leur a été réclamé à l'entrée de l'élève dans l'option.

Sauf cas exceptionnel, le médiateur académique ne soutient pas une telle demande en cours d'année scolaire, ni même immédiatement à la rentrée, les cours ayant déjà été organisés en fonction des choix faits par les élèves. Mais cet argument ne tient plus si la renonciation a été demandée à la fin de l'année scolaire précédente. Dans ce cas, la réponse diffère selon les établissements, et selon les départements lorsque l'inspection académique est saisie. Quand un refus est opposé, on se réfère à un texte ministériel sans toujours pouvoir le citer : il s'agit sans doute de la circulaire n° 97-052 du 27 février 1997 sur l'organisation générale des enseignements au collège, où la question est évoquée de manière imprécise et absolument peu normative, pour dire que l'enseignement du latin « *a vocation à être suivi sur l'ensemble du collège* » et que « *les établissements examineront ces demandes individuelles* » d'abandon. Il ne devrait donc pas y avoir de refus systématique et le médiateur considère qu'un texte de cette nature ne peut pas être opposé aux parents alors que le choix des

enseignements leur revient, en particulier à l'entrée en quatrième après une expérience d'un an et alors que commence l'étude d'une seconde langue vivante. D'ailleurs, il apparaît évident que le fait d'obliger un adolescent à continuer une option qu'il refuse n'est pas la meilleure manière de valoriser cet enseignement. Cela est totalement contre-productif.

– Dans l'exemple suivant, une mère de famille demande l'intervention du médiateur académique dans un conflit qui l'oppose au principal du collège de son fils.

Celui-ci a terminé son année de 5^e avec des résultats très moyens qui laissent présager des difficultés en 4^e compte tenu de la surcharge prévisible de travail due à l'introduction de la seconde langue. La mère s'ouvre de ses inquiétudes auprès du principal et de son adjoint fin juin et demande l'abandon du latin. Ceux-ci promettent, dit-elle, de revoir le problème à la rentrée.

À la rentrée, l'enfant présentant des difficultés en mathématiques, la maman rappelle le principal qui ne se souvient pas avoir tenu ces propos. Elle accuse ce dernier alors de mauvaise foi et la spirale du conflit s'engage, aboutissant à la demande d'intervention du médiateur.

Celui-ci, avec beaucoup de prudence, demande, par courrier, que le cas de cet enfant soit étudié et qu'une décision soit prise au mieux de ses intérêts dans la perspective de sa réussite scolaire. Sans réponse, un mois plus tard, le médiateur contacte le principal par téléphone qui se montre très conciliant et promet d'étudier les résultats de mi-trimestre de l'enfant et de prendre une décision, dont il informera le médiateur, en concertation avec les professeurs.

Un mois plus tard, n'ayant toujours pas d'information, le médiateur reprend contact avec la famille. Le conflit est de plus en plus aigu : la famille aurait appris en réunion parents-professeurs que les professeurs n'avaient pas été mis au courant de sa requête et que le principal leur aurait tenu des propos peu amènes sur leur recours à la médiation.

Le médiateur envoie un nouveau courrier au principal en lui précisant en l'occurrence le rôle de la médiation. Il obtient cette fois une réponse écrite : le conseil de classe statuera en décembre. Quelques jours plus tard, la mère informe le médiateur que le conseil de classe a accepté l'abandon du latin.

Trois mois se sont écoulés entre la demande et la décision, au préjudice de l'enfant, dans un contexte d'agressivité entre adultes : les parents s'autorisant à donner des conseils au principal pour améliorer sa pratique, ce qu'il ne peut accepter, le principal montrant une inertie certaine à traiter le problème alors que cette situation banale aurait dû trouver sa solution rapide dans un dialogue constructif, sans l'intervention du médiateur, sans causer des dégâts inutiles pour tous.

Le projet de charte sur les bonnes relations du parent et de l'enseignant qui rappelle la place et les responsabilités de chacun figure en annexe 3 du présent rapport et doit être une aide à la réflexion et à l'action pour chacun.

La discipline dans les établissements scolaires

Les punitions d'élèves

Les médiateurs ont relevé, depuis deux ou trois ans, un net durcissement du régime des punitions et des sanctions dans les établissements scolaires du second degré. S'il est clair que l'on doit être attaché au respect des règles de vie collective cependant, n'oublie-t-on pas parfois que les droits fondamentaux des élèves sont les mêmes que les droits reconnus à tous les citoyens : présomption d'innocence, nécessité de faire apparaître les preuves de la culpabilité, droit de la défense, etc. ?

Dans certains cas, on a pu s'interroger sur le point de savoir si ces règles élémentaires étaient bien connues et reconnues dans les établissements.

L'exemple suivant illustre ce propos.

– Deux élèves de BEP sont accusés par un professeur de s'être livrés à un échange monnayé de cannabis en classe. Le professeur indique qu'il les a vus échanger « des choses » et qu'un fragment de barrette a été trouvé par terre et qu'il a vu un billet de 20 euros sur la table. Ces preuves auraient ensuite disparu. Il faut convenir que ces observations sont pour le moins inquiétantes mais elles sont catégoriquement niées par les intéressés...

Le proviseur, saisi par le professeur, décide de « suspendre » les élèves en attendant une décision ; il indique qu'il s'agit d'une mesure conservatoire, sans préciser s'il va les traduire devant un conseil de discipline. Les parents des deux élèves lui demandent un rendez-vous et souhaitent avoir le résultat de l'enquête qu'ils souhaitent voir menée auprès des autres élèves de la classe et du professeur. Dans le même temps, ils saisissent le médiateur académique, craignant qu'une mesure d'exclusion définitive ne soit prise, d'autant que, dès le lendemain de l'incident, certains professeurs ont annoncé à la classe qu'elle ne compterait désormais plus que vingt-deux élèves au lieu de vingt-quatre...

Le médiateur prend contact avec le proviseur qui lui communique un certain nombre d'informations sur les élèves et qui lui donne l'assurance qu'il va recevoir les parents et leur fixer un rendez-vous.

Les jeunes sont donc chez eux non scolarisés et, en fait, personne ne sait si une enquête est menée, si des preuves ont été rassemblées : bref tout le monde est dans une situation d'incertitude et donc d'inquiétude.

Finalement, le conseil de discipline ne sera pas réuni, et une sanction est prise par le chef d'établissement qui exclut les deux élèves cinq jours, ce qui est parfaitement légitime, mais où sont les preuves de la culpabilité, où sont les résultats de l'enquête ? Nul ne le sait.

Personne ne niera que le trafic de drogue doit être réprimé, mais de façon claire, en fournissant les preuves de la culpabilité éventuelle et en faisant fonctionner les conseils de discipline comme de véritables instances éducatives, en respectant toutes les règles d'un procès équitable. Ce n'est pas toujours le cas. Or, il ne faudrait pas qu'au nom du rétablissement de l'ordre et de la discipline, on cède à l'arbitraire.

Dans le même ordre d'idées, les médiateurs ont eu à connaître de cas d'exclusion d'élèves d'établissements privés dans des conditions tout à fait aléatoires. S'il leur est difficile d'intervenir dans ce domaine, il semble néanmoins important qu'un rappel soit adressé aux responsables de l'enseignement privé : leurs décisions devraient être fondées, légitimées et expliquées. Ce n'est pas toujours le cas...

• **Parfois un élève peut se retrouver involontairement puni par la négligence d'un enseignant. Méaventure d'un élève entendue lors d'une réunion de parents d'élèves.**

Le professeur de technologie ne fait qu'un contrôle par trimestre. Le jour où les contrôles sont rendus notés aux élèves, l'élève X apprend qu'il a un zéro. Étonnement de l'élève, le professeur lui répond qu'il n'a pas rendu sa copie.

La mère de l'élève prend alors rendez-vous avec l'enseignant concerné ayant pris la peine d'apporter les preuves à celui-ci : témoignages des élèves de la classe sur sa présence lors du contrôle et sur le fait qu'il a rendu sa copie.

Le professeur reconnaît alors qu'il a sûrement égaré la copie mais conclut qu'il n'y a rien à faire, les bulletins ayant été complétés, la note ne peut être modifiée.

Comment ne pas générer de la part de l'élève un fort sentiment d'injustice, voire... de révolte ?

Le retour aux sanctions collectives ?

La punition collective est une faculté peu conforme avec l'esprit de responsabilité. Elle est de surcroît illégale.

• **Des lycéens privés de cours à cause d'un geste inadmissible envers un enseignant de l'un d'entre eux qui n'a pas été identifié par l'enseignant**

Un courriel est parvenu à la médiation en octobre 2004 adressé par un parent d'élève fortement inquiet par la manière dont a été traité, au sein de l'établissement scolaire, le geste au demeurant inadmissible d'un élève. Ce courriel est antérieur à la publication de la circulaire n° 2004-176 du 19 octobre 2004 sur l'organisation des procédures disciplinaires dans les EPLE, qui suscite de vives réactions notamment des fédérations de parents d'élèves. Dans cette correspondance, cette mère d'élève relate l'incident à l'origine de l'affaire : un élève non identifié a, durant un cours, envoyé sur l'enseignant un taille-crayon. Ce comportement de la part d'un élève, élève qui n'a pas été dénoncé par ses camarades, aurait abouti :

- à la convocation pour le soir même de tous les parents de la classe pour 18 heures ;
- à un monologue du proviseur lors de la réunion à laquelle assistaient l'équipe enseignante, la CPE, les parents et les élèves ;
- **à la décision de ce proviseur de priver l'ensemble des élèves de la classe des cours délivrés par l'enseignant victime**, ces cours d'histoire et de français étant remplacés pendant une semaine par des devoirs donnés par l'ensemble des enseignants.

Le médiateur a été interpellé par ce courriel, se demandant quelle réponse pouvait être adressée à cette mère d'élève face à ce qui paraît être un dysfonctionnement dans le traitement d'un problème.

Le médiateur est d'autant plus inquiet que la circulaire du 19 octobre 2004 pourrait justifier de la part d'autres équipes éducatives d'avoir recours, à nouveau, à une punition collective semblable à celle sus-évoquée alors que la circulaire du 11 juillet 2000 et même celle de 2004 rappellent très justement le principe de l'individualisation des sanctions et le caractère pédagogique recherché par une telle sanction. Priver de cours des élèves d'une classe dont l'un des leurs a eu un geste de violence inadmissible à l'égard d'un professeur paraît contraire à une politique éducative valorisant les savoirs et s'appuyant sur le caractère « pédagogique de la sanction ».

- **L'enseignante punit tous les élèves d'une classe, même ceux qui n'ont pas eu de problèmes de comportement**

La meilleure illustration d'une telle situation figure dans le texte porté sur le cahier de correspondance d'une élève de CM1 par une enseignante d'éducation physique et sportive :

« *Madame, Monsieur,*
La plupart des élèves des deux CM1 se sont mal comportés mardi au parc de X. Le professeur de sport et les deux enseignantes ont décidé de donner à tous une punition collective. Certains élèves (peut-être comme votre fille) se sont mieux tenus mais ils doivent tout de même effectuer cette punition afin que les prochaines séances de sport se déroulent correctement. Je vous remercie par avance de votre coopération. » (!!)

- **La punition délation pour des élèves de maternelle**

Un parent d'élève relate que son enfant se trouve dans une classe où une bonne partie des enfants se connaissent depuis la crèche et sont quelque peu turbulents, récoltant régulièrement punitions et sanctions de tout genre : mise à l'écart, privation de jeu avec les autres...

Il indique que, depuis quelques jours, la maîtresse a décidé d'afficher une feuille à l'entrée de la classe où on peut lire le prénom et le nom de tous les élèves qui ont été punis ainsi que leurs méfaits quotidiens. De toute évidence, l'affichage est destiné aux parents, les enfants ne sachant pas encore lire. Ce parent d'élève, jugeant la mesure adoptée discriminatoire, a saisi le médiateur pour savoir si cette méthode était légale et, si ce n'était le cas, de bien vouloir lui faire savoir ce qu'il pouvait faire car il trouvait **cette dénonciation malsaine** avec des conséquences pouvant être néfastes et pouvant porter préjudice aux élèves concernés. Le médiateur partage cette analyse de bon sens.

Aux termes de la circulaire n° 91-124 du 6 juin 1991 modifiée qui traite de la discipline et des punitions dans les écoles maternelles et primaires : « [...] *Le maître s'interdit tout comportement, geste ou parole qui traduirait indifférence ou mépris à l'égard de l'élève ou de sa famille, ou qui serait susceptible de blesser la sensibilité des enfants. De même les élèves, comme leurs familles, doivent s'interdire tout*

*comportement, geste ou parole qui porterait atteinte à la fonction ou à la personne du maître et au respect dû à leurs camarades ou **aux familles de ceux-ci** [...].* » À partir de ce document, il a été conseillé au parent d'élève de tenter de dialoguer avec l'institutrice de son enfant pour expliquer les craintes que suscite sa méthode. Le directeur de l'école, ainsi que l'inspecteur de l'éducation nationale, pouvaient également être sollicités dans cette affaire mais il est préférable de discuter avant toute chose avec l'enseignante concernée.

En toute hypothèse, cette « mise au pilori publique » ne paraît être une mesure ni autorisée, ni de bon sens, ni encore moins de nature éducatrice. Elle peut correspondre à des pratiques contestables de même nature que celles qui ont été dénoncées par M^{me} Claire Brisset, Défenseure des Enfants, et M^{me} Nicole Baldet, inspectrice de l'académie de Paris qui a remis un rapport en octobre 2004 intitulé « Brutalités et harcèlement physique et psychologique exercés sur des enfants par des personnels du ministère ». Tout ceci montre qu'il faut rester vigilant en la matière.

L'absence d'enseignants et le problème du remplacement

Les médiateurs reçoivent souvent des demandes d'intervention concernant le non-remplacement des professeurs, y compris lorsque l'absence du professeur a été prévue de longue date : retraite en cours d'année par exemple. C'est également le cas, comme le montre l'exemple suivant, des congés de maternité.

– Un parent d'élève avait appelé l'attention du médiateur sur la longue absence d'un professeur de mathématiques à la rentrée 2004-2005, privant de cours les élèves de deux classes de 3^e, une classe de 4^e et deux classes de 5^e, soit 132 élèves, pendant 5,5 semaines. Alors que le congé de maternité de l'enseignante était connu tant des parents que de l'institution depuis le mois de mai de l'année 2004, aucun remplaçant n'avait été affecté sur le poste à la rentrée scolaire 2004-2005. Après de nombreuses interventions, un vacataire avait été affecté sur le poste à la fin du mois de septembre et avait terminé son quota d'heures à la mi-décembre. Le professeur titulaire, qui devait reprendre ses fonctions au début du mois de janvier, avait bénéficié de deux prolongements successifs de son congé de maternité jusqu'à la fin janvier, sans être remplacé. Au moment où le parent d'élève concerné écrivait au médiateur (le 11 janvier 2005), il ne savait pas si l'enseignant reprendrait bien ses fonctions le 21 janvier.

Ce parent d'élève, en rappelant l'institution à son sens du service public, demandait une affectation sans délai d'un enseignant de mathématiques aux classes concernées, dans la mesure où plus de cinquante élèves vont se présenter au brevet des collèges avec trois chapitres du cours de mathématiques qui n'auront pas été traités, qu'une organisation soit mise en place pour rattraper les heures perdues et que soit instauré un dispositif de veille afin que de telles situations ne se reproduisent pas.

Des enseignants contestés par des parents d'élèves

Les médiateurs ont connu cette année, dans des proportions plus importantes que par le passé, des mises en cause très fermes de certains enseignants, soit pour des raisons pédagogiques (absences fréquentes et non remplacées, « qualité » de l'enseignement dispensé, attitude à l'égard des élèves), soit pour toute autre raison. Ces cas sont évidemment très délicats et requièrent de leur part beaucoup de prudence et de mesure. Les exemples suivants illustrent ce propos.

• S'agissant du comportement des intéressés

La section d'une fédération de parents d'élèves d'un lycée saisit le médiateur académique de façon précise et étayée à propos d'un professeur de mathématiques qu'elle met en cause sans résultat depuis... quatre ans : problèmes relationnels avec les élèves, insultes, discrimination, évocation de sa vie privée, interruption intempestive des cours de ses collègues, rendez-vous non tenus avec les parents... Elle mentionne même n'avoir jamais eu aucune réponse écrite des services du rectorat à ses multiples demandes écrites et n'avoir jamais obtenu les rendez-vous demandés aux recteurs successifs ou à leurs représentants. Le médiateur académique intervient alors auprès du directeur de cabinet du recteur qui accepte de les recevoir. La situation reste inchangée.

– Dans le cas suivant, Madame X, elle-même enseignante, porte-parole de vingt et un parents, fait part au médiateur académique de leur inquiétude quant à la qualité de l'enseignement de français qui est dispensé dans la classe de 1^{re} de leurs enfants : aucune note depuis la rentrée, aucun devoir, un cours qui leur semble inexistant, le professeur se laissant facilement entraîner dans des digressions sans rapport avec sa discipline, tendance que les élèves, par jeu, exploitent au maximum avec l'insouciance de leur âge. La classe est reconnue dans les autres cours comme sérieuse et travailleuse.

Qu'en sera-t-il de leur préparation à l'examen de fin d'année ? Auront-ils acquis le minimum requis pour satisfaire aux épreuves du baccalauréat ? Certains ambitionnent d'être candidat à l'admission en classe préparatoire.

Trois rencontres ont lieu avec le proviseur de l'établissement, une demande de rendez-vous avec le directeur des relations et des ressources humaines (DRRH) de l'académie reste sans réponse, ce qui justifie le recours au médiateur.

Le proviseur a joué son rôle et informé la hiérarchie qui a délégué un inspecteur pédagogique régional (IPR). Celui-ci *considère que le professeur n'a besoin que d'une adaptation*. Parents et élèves reconnaissent que le cours, lors de l'inspection, était acceptable, comme souvent en ces circonstances, professeur et élèves se sont montrés à leur avantage. Un « tuteur » a été temporairement mis en place par le proviseur. Depuis, un cours dicté, sans dialogue ni incitation à la réflexion en commun, semble-t-il, remplace l'inexistant antérieur. Les parents ne sont pas satisfaits de cette solution et souhaiteraient le remplacement de ce professeur qu'ils considèrent par ailleurs comme très cultivé, gentil mais inadapté à une classe de 1^{re}.

Le problème est délicat et le médiateur informe le DRRH de la démarche des parents auprès de lui. S'instaure alors un dialogue DRRH-médiateur, qui pose plus

de questions qu'il n'en résout. Le DRRH considère qu'il s'agit d'une fronde inadmissible et n'accepte pas le point de vue des parents, supposant un acharnement dicté par d'obscures préoccupations (?). Il juge l'attitude des parents choquante et irresponsable, exerçant une pression insupportable sur l'enseignant.

L'IPR a accepté de recevoir les élèves qui ont été sermonnés sur leur démarche et se sont entendu dire qu'ils n'étaient pas habilités à juger de la qualité de l'enseignement qu'ils recevaient.

Les parents n'auront évidemment pas connaissance de la teneur du dialogue DRRH-médiateur, médiateur qui s'efforcera d'amener les parents à une certaine mesure dans leurs « exigences », mais ne serait-il pas responsable, plutôt que de les renvoyer à leur incompétence en matière d'enseignement, de réfléchir à des aménagements qui concilient professeurs, élèves, parents, pour une meilleure réussite scolaire et l'arrêt de la spirale négative du conflit ?

– Dans le cas suivant, il s'agit d'un professeur de lettres de plus de 60 ans, qui entretient depuis des années des relations conflictuelles avec les élèves (propos vexatoires, comportement méprisant, rigidité psychologique qui l'empêche d'entendre ce qui lui est dit par les élèves, les parents, le chef d'établissement, les inspecteurs et l'autorité académique). En outre, il ne parvient pas à tenir sa classe et l'enseignement qu'il dispense n'est pas en conformité avec les instructions officielles. Cet enseignant a déjà changé d'établissement et n'envisage pas de faire valoir ses droits à la retraite.

Un accident plus grave qu'à l'habitude étant survenu, qui justifierait de porter plainte, une des fédérations de parents d'élèves fait appel à la médiation.

Les entretiens et les renseignements pris tant auprès du principal du collège, de l'inspecteur d'académie directeur des services départementaux de l'éducation nationale (IA-DSDEN) des inspecteurs pédagogiques régionaux-inspecteurs d'académie (IPR-IA) concernés que du directeur de cabinet du recteur, conduisent la médiatrice à proposer de convaincre l'intéressé de prendre sa retraite, de stabiliser la situation de la classe et lui apporter un soutien pédagogique, les enfants étant très perturbés par les événements.

À l'issue de ce travail de médiation, le chef d'établissement et le DRRH parviennent à convaincre l'enseignant que la seule solution raisonnable est de faire valoir ses droits à la retraite et la stabilisation de la classe est assurée tant par l'institution que par les parents d'élèves.

Il s'agit certes d'une situation extrême qui est l'aboutissement d'un problème ancien mais qui n'a pas été géré de façon satisfaisante : le professeur a été déplacé avec ses problèmes, il est revenu ensuite dans le même établissement. L'anticipation et le courage sont deux attitudes qui pourraient sans aucun doute limiter le nombre de situations critiques de ce genre.

- **Les problèmes relationnels**

Il y a aussi des conflits individuels avec des enseignants et des différends entre élèves dont les parents pensent qu'ils ont été mal traités par l'établissement. Dans un

certain nombre de cas, les problèmes se seraient sans doute résolus sans difficulté si les parents ne s'étaient pas heurtés à un refus de les rencontrer.

Pour les cas les plus sérieux, on retrouve deux éléments déjà signalés à propos du handicap : une solidarité parfois trop rapide et de principe d'une autorité hiérarchique avec les enseignants contre les parents ; le heurt de deux logiques, aucune des parties n'acceptant de prendre en compte la logique de l'autre. Les deux exemples qui suivent, où le médiateur pense avoir réussi à désamorcer le conflit, illustrent ces deux types de situation.

– M. X., père d'élèves, par ailleurs délégué des parents dans une école maternelle, saisit le médiateur concernant un conflit qui a pris des proportions relativement importantes à partir d'un fait plutôt anodin : son épouse et lui sont venus chercher leurs deux enfants à l'école avec un retard de 20 à 25 minutes ; une dispute s'en est suivie avec les deux maîtresses ; celles-ci se sont plaintes à l'inspecteur de la circonscription (inspecteur de l'éducation nationale : IEN) qui a adressé au père une lettre parlant de comportement particulièrement violent, d'agression inqualifiable, surtout de la part de quelqu'un qui est aussi délégué des parents, avec copie à l'inspecteur d'académie, au maire et au commandant de la brigade de gendarmerie ; l'inspecteur d'académie envoie d'ailleurs aux maîtresses une lettre de soutien. M. X. répond à l'IEN en demandant à le rencontrer pour présenter sa version des faits, tout en indiquant qu'il demande conseil à son assistance juridique. Mais l'IEN refuse de le recevoir.

Ce n'est que plusieurs semaines plus tard que M. X. saisit le médiateur, en indiquant qu'il est très déprimé par cette affaire. Après avoir conversé au téléphone avec lui et avec l'IEN, le médiateur propose une rencontre entre eux en sa présence, ainsi qu'avec M^{me} X. qui est restée en retrait du problème, au siège de la circonscription. Il a d'abord un entretien séparé avec chacun de ces trois interlocuteurs. La réunion se passe alors dans une atmosphère plus détendue : après avoir entendu tout le monde, le médiateur remarque qu'il est peu vraisemblable que M. X., honteux d'être en retard, soit arrivé à l'école en vociférant et sans donner d'explication, comme l'avaient affirmé les maîtresses ; mais aussi que si elles ont saisi l'IEN, c'est sans doute parce que M. X. avait été violent en paroles devant les reproches qui lui étaient faits. Ce double constat est accepté par les protagonistes. L'IEN indique qu'il a voulu rappeler le droit et conforter des enseignantes qui lui avaient manifesté leur désarroi et lui avaient dit avoir eu peur. Mais il reconnaît qu'il aurait dû entendre M. X. avant d'envoyer sa lettre. Sur proposition du médiateur, il accepte d'écrire à M. X. et M^{me} X. qu'il a pris acte des éléments complémentaires qui lui ont été fournis, qu'il a décidé de clore le dossier et d'en informer les personnes ayant été associées à son traitement : inspecteur d'académie, maire, commandant de la gendarmerie, directrice de l'école, maîtresses. L'affaire est ainsi close.

– Le second exemple oppose M. Y., délégué de parents, à l'équipe de direction d'un collège. À la suite d'un conseil de discipline ayant conduit à un ensemble de sanctions vis-à-vis d'un élève issu d'une famille d'origine étrangère, M. Y., qui a participé à ce conseil, considère que les sanctions ne sont pas appropriées. Agissant au nom de son association, il aide alors l'élève et sa famille à faire appel auprès du

recteur, peut-être même le leur suggère-t-il. Il est leur défenseur devant la commission d'appel. Le recteur annule la décision du conseil de discipline et ne retient qu'une seule sanction, la plus grave, parmi l'ensemble de celles qui avaient été prises : une exclusion de six mois avec sursis. L'équipe de direction du collège accepte mal l'intervention de M. Y. et lui bat froid, ainsi qu'à son association, ce qui conduit la fédération à laquelle elle est affiliée à intervenir au niveau départemental. M. Y. considère qu'il est maintenant exclu des commissions du collège auxquelles il appartient ou que ses propos n'y sont plus écoutés. Il propose d'inviter les professeurs pour s'expliquer et demande pour cela une salle du collège, ce que le principal refuse.

Le médiateur, saisi par M. Y., recueille le point de vue du principal et celui du président de l'association locale de parents d'élèves, ainsi que du président départemental. Il propose une réunion entre le principal, accompagné de deux membres de l'équipe de direction, et le président de l'association locale, accompagné de M. Y. et d'un membre du bureau. Le principal préfère que la rencontre n'ait pas lieu au collège : elle se tient donc à l'inspection académique. Certains participants regrettent une opposition croissante entre enseignants et parents. Mais la réunion fait apparaître que les logiques qui ont guidé l'action des uns et des autres n'ont pas été comprises par l'autre partie : une association de parents et leurs représentants élus ont à assister les familles pour leur faire connaître leurs droits et leur permettre de les exercer ; le chef d'établissement et l'équipe de direction ont à assurer la cohésion de la communauté éducative, malmenée par l'incident qui a conduit à la sanction. Une prise de conscience progressive a alors lieu de ces deux logiques et de leurs contradictions possibles. Le médiateur résumera ensuite ces constats dans une lettre adressée aux participants.

Les élections des représentants de parents d'élèves : gratuité ou non gratuité

La savante ambiguïté des textes : problème de la gratuité de la campagne électorale pour les élections des représentants de parents d'élèves

Une des recommandations formulée en 2003 par le Médiateur de la République et instruite par le médiateur de l'éducation nationale était l'élaboration d'un dispositif permettant d'étendre le droit de suffrage aux deux parents de tout élève.

À la grande satisfaction de tous, de telles dispositions sont entrées en vigueur à la rentrée scolaire 2004-2005, pour les élections des représentants de parents d'élèves aux conseils d'administration des établissements publics locaux d'enseignement et aux conseils des écoles qui se sont déroulées les 15 et 16 octobre 2004.

Selon les nouvelles dispositions, chaque parent d'un enfant, quelle que soit sa situation matrimoniale, est maintenant électeur et éligible à ces élections (sauf dans le cas où il se serait vu retirer l'autorité parentale). Il en résulte un doublement du matériel de vote dans chaque établissement scolaire.

Des fédérations et des associations de parents d'élèves ont alerté le médiateur sur les difficultés de mise en œuvre de ce nouveau dispositif du fait, en particulier, de l'ambiguïté des termes de la circulaire d'application du 30 août 1985 modifiée.

Le paragraphe portant sur les bulletins de vote est ainsi rédigé : « [...] *Les bulletins de vote et les professions de foi éventuelles (une page recto verso maximum est admise) sont élaborés et imprimés par les responsables des listes de candidats. Les élections des parents d'élèves étant un élément du fonctionnement normal de l'établissement, les dépenses éventuelles y afférant (fourniture des enveloppes et des bulletins de vote...) ne doivent pas être traitées différemment des autres dépenses de l'établissement [...].* »

Or, des chefs d'établissement ont informé les associations et fédérations, à quelques jours des élections, qu'elles devraient supporter les frais d'impression des bulletins de vote, frais pris en charge jusqu'à présent par l'établissement.

Pour ces associations et fédérations de parents d'élèves, leur faire payer la fabrication des bulletins de vote n'est pas admissible et cela à plusieurs titres :

- c'est d'abord, demander à une personne morale indépendante de l'établissement scolaire de financer le droit de vote des parents d'élèves ;
- c'est ensuite créer une « contribution » pour permettre à une personne morale (l'association ou la fédération) de participer au conseil d'administration d'un établissement scolaire, introduisant ainsi une discrimination par l'argent entre « petites » associations et fédérations ;
- c'est, enfin, introduire une inégalité entre les établissements scolaires, la décision dépendant du bon vouloir du rectorat concerné ou même du chef d'établissement.

C'est pourquoi, la circulaire en cause du 30 août 1985 devant être modifiée prochainement pour tenir compte des changements intervenus dans l'organisation des élections, *le médiateur a sollicité une modification du paragraphe portant sur les bulletins de vote, dans le sens d'une plus grande clarté afin que ne subsiste aucune ambiguïté.*

Des progrès à faire par l'institution en matière de communication avec les parents d'élèves

• Des progrès à faire en matière de communication avec les parents d'élèves

Le médiateur a été sollicité par un parent d'élève de CE2 sur le document qui avait été remis aux parents d'élèves pour leur rendre compte des résultats de leur enfant à l'évaluation nationale de début de CE2, soulignant le caractère inadapté de la présentation et du vocabulaire utilisé. Voici un extrait du document en question :

« Académie de... École élémentaire...

Histogrammes des profils

Groupe : classe de CE2B

*Référence groupe : **

Profil : Français et Math. Réussites

Ensemble des items de français SR = 69 % soit 60/67
Ensemble des items de mathématiques SR = 78 % soit 67/86
Compréhension F1 SR = 76 % soit 26/34 [...]. »

Le parent d'élève posait deux questions :

- que pensez-vous de la lisibilité et du vocabulaire du document ci-joint ?
- quand et comment l'Éducation nationale va-t-elle améliorer ses relations avec les familles ?

Le ministère interrogé sur ce document par le médiateur a indiqué que la fiche en question, directement issue de l'outil informatique, était mise à la disposition des enseignants mais qu'il n'était pas prévu qu'elle soit transmise telle quelle aux parents d'élèves car trop technique et dans un registre qui ne parle sans doute qu'aux pédagogues. En l'occurrence, l'école avait pris en compte la demande du ministère de diffuser aux parents une information sur les résultats des élèves. Cependant le ministère avait indiqué l'importance de communiquer cette information sous une forme compréhensible et qui ne se limite pas à la fourniture de fiches individuelles de résultats, devant être l'occasion de commenter les résultats de l'élève et de présenter les dispositifs d'accompagnement éventuellement proposés.

Au niveau national, il n'avait pas cependant été proposé d'outils d'aide à l'analyse des résultats.

Compte tenu des remarques faites au ministère, pour la prochaine session d'évaluation, va être étudiée la possibilité de proposer un formulaire simplifié, c'est-à-dire dans un langage usuel pour la communication avec les familles. On ne peut que s'en réjouir.

Les difficultés rencontrées pour le parent séparé ou divorcé pour obtenir la communication des documents scolaires de son ou ses enfants

Les litiges affectant les relations entre l'un des parents (généralement le père) et l'établissement scolaire au regard de l'obligation de communication des résultats scolaires ne sont pas rares. Le plus fréquemment, c'est une information incomplète de l'établissement (nom et adresse des deux parents lorsqu'il y a rupture du lien conjugal) qui en est la cause. Parfois, cette information est volontairement occultée par le parent ayant la résidence de l'enfant ce qui suscite la défiance et la circonspection de l'institution scolaire devant des demandes pourtant légitimes. La persistance dans le refus de communication constitue néanmoins une faute, les textes réglementaires étant dans ce domaine particulièrement explicites. Les exemples suivants relevés dans la même académie illustrent ce propos.

– Dans le premier exemple, un père d'élève adresse trois courriers successifs au principal du collège accueillant son fils. Il fait référence au *Bulletin officiel de l'éducation nationale (BOEN)* n° 16 du 21 avril 1994, précisant les règles en matière de contrôle de la scolarité des enfants naturels ou légitimes par les parents, pour demander communication des bulletins, notes et plus généralement des absences et autres éléments de la vie scolaire. Ces courriers étant restés sans réponse, il saisit le

médiateur académique et obtient rapidement satisfaction après vérification de la possession de l'autorité parentale.

– Dans le second cas, un autre père d'élève fait également valoir ses droits parentaux et ne parvient pas à obtenir l'envoi des bulletins trimestriels de son enfant malgré les assurances orales répétées du secrétariat de l'établissement. Le médiateur académique le met en communication directe avec le chef d'établissement qui met fin à ce dysfonctionnement.

– Dans ce troisième exemple, c'est à une attitude de défiance que se heurte ce père d'élève, investi officiellement de l'autorité parentale, de la part de l'équipe pédagogique de l'école. Les documents scolaires lui sont refusés ou communiqués avec réticence. Une intervention directe du médiateur académique auprès de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de circonscription et du directeur d'école fait évoluer favorablement la situation.

– Dans ce dernier exemple, un père divorcé ayant par jugement l'autorité parentale mais pas la résidence de son fils demande au principal de lui transmettre, à l'identique, l'ensemble des documents scolaires le concernant. Plusieurs demandes sont restées sans réponse et, suite à l'intervention du médiateur académique, le chef d'établissement s'engage par écrit à transmettre les résultats scolaires, les autres informations transitant par le carnet de correspondance que les parents peuvent conjointement consulter. Il fait référence dans son courrier à la lettre du 13 octobre 1999, parue au *BOEN* n° 38 du 28 octobre 1999, et qui précise les conditions dans lesquelles les résultats scolaires doivent être adressés aux deux parents.

Les inconvénients du non-dit ou du non écrit

L'application de *la loi du 15 mars 2004 sur le port de signes ou de tenues manifestant une appartenance religieuse dans les écoles, collèges et lycées publics*, semble ne poser que peu de problèmes concernant les élèves, du moins en ce qui concerne l'interprétation à donner à la circulaire d'application du 18 mai 2004. L'objectif de clarification voulu par les partisans d'un texte législatif semble atteint. Les médiateurs ne sont saisis pratiquement d'aucune réclamation en la matière. Ceci est d'autant plus normal qu'il n'y a pas matière à une quelconque médiation, à la différence du dispositif antérieur.

En revanche, le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques sont saisis par des parents qui protestent contre l'interdiction qui est opposée à des mères de famille qui accompagnent des groupes d'élèves lors des sorties scolaires, au motif qu'elles portent des signes vestimentaires de signification religieuse. Cette question n'est pas traitée dans la circulaire et, comme le médiateur de l'éducation nationale l'a suggéré oralement, il conviendrait sans doute de distinguer l'accompagnement des élèves et la participation à des activités.

Le premier cas ne supporte pas d'interdiction dans la mesure où il s'agit de sorties scolaires et d'accompagnement.

Le second cas relève clairement d'une participation aux activités du système éducatif et devrait porter interdiction. Certes, les zones frontières peuvent exister mais il ne paraît pas sain de laisser l'interprétation d'une telle question sensible au bon vouloir de chaque directeur d'école en fonction d'un rapport de force. L'éducation nationale, si prompt à édicter des normes, pourrait peut-être cette fois le faire très utilement pour éviter discordances et polémiques.

Les examens et concours

Des inscriptions difficiles voire impossibles

Après les questions d'organisation de la scolarité, celles qui concernent les examens et concours sont les plus nombreuses dans les requêtes des usagers, même si leur proportion a un peu diminué par rapport à 2003. Dans beaucoup de cas, après avoir vérifié qu'aucune irrégularité ne s'est produite, les médiateurs confirment la décision prise, en tentant de la faire mieux comprendre.

À cet égard, il faut noter une préoccupation d'explication plus large de la part des services d'examens et concours, en particulier du service interacadémique des examens et concours d'Arcueil (SIEC). Le médiateur de l'éducation nationale veut rendre ici hommage aux personnels de ces services d'examens et concours pour la qualité de leur travail, difficile, précis, pas toujours bien compris de la part des usagers, dans un domaine exigeant et très normé.

Il reste que, dans ce domaine de plus en plus sensible, des progrès sont cependant possibles et nécessaires comme l'illustrent les trois cas suivants.

- **Une inscription difficile**

Dans le premier cas, un jeune homme écrit au médiateur académique parce que, ne s'étant pas inscrit en temps utile comme candidat libre, il s'est vu refuser une inscription tardive. Il dit avoir été mal renseigné sur les dates d'inscription, ce qui est difficile à vérifier. Mais il s'agit d'un cas très spécifique sur plusieurs plans. D'abord, après avoir obtenu un BEP, il est scolarisé en classe de première d'adaptation et c'est pour cette raison qu'il se présente en candidat libre. Ensuite, le proviseur adjoint de son lycée indique au médiateur qu'il s'agit d'un excellent élève, un exemple pour ses camarades, qui cherche à rattraper le temps qu'il a perdu dans ses études, que le lycée l'aide dans sa préparation bien qu'il ne soit pas en classe terminale et qu'il a de bonnes chances d'être reçu. Enfin, il avait déjà, une année auparavant, sollicité le médiateur pour pouvoir s'inscrire au baccalauréat en 2003, ce qui n'avait pas été possible parce que, selon la réglementation, il n'était pas assez âgé pour passer les épreuves anticipées en même temps que les épreuves terminales. Il a donc préparé les épreuves anticipées du baccalauréat en même temps que le BEP et y a obtenu de brillants résultats.

L'appui du proviseur du lycée ne suffit pas pour que le service des examens et concours accepte son inscription tardive. C'est la même réponse qu'obtiendra le médiateur lorsqu'il tentera d'infléchir la décision en fonction des éléments qu'il a recueillis : il ne s'agit pas d'un cas de force majeure, donc « *par souci d'équité par rapport aux autres candidats qui ont vu leur demande rejetée, je ne peux accorder de dérogation* ». Le médiateur pense au contraire que l'équité ne consiste pas à traiter tout le monde de la même façon pour ne pas créer de précédents, mais au contraire à examiner les situations particulières : pour un examen, contrairement à un concours, il n'y a aucun inconvénient à agir de la sorte. Le médiateur finira par obtenir satisfaction, mais il lui faudra pour cela s'adresser au recteur. Quelques mois après, le résultat arrive : le candidat est reçu avec mention.

- **La défaillance d'un GRETA**

Le second exemple concerne un CAP préparé en formation continue dans un groupement d'établissements publics locaux d'enseignement (GRETA). Une candidate, mère de famille, dont un fils subissait une grave opération au moment de la session de juin, obtient de passer en septembre : là, il a bien été tenu compte de la situation particulière. Ses notes sont très bonnes, 14 de moyenne pour cinq des six épreuves, mais elle a zéro à l'épreuve professionnelle qui prend en compte les rapports de stage et elle est donc refusée. Non pas qu'elle n'ait pas fait de stage, les appréciations de ses tuteurs sont même tout à fait honorables ; mais le GRETA n'a pas transmis le dossier au jury parce que l'enseignante qui en assurait l'évaluation ne l'a pas remis. La candidate ne s'en était pas rendu compte parce qu'elle était absente au moment de la première session à cause de la santé de son fils. Le directeur technique du GRETA lui propose seulement de se réinscrire en 2005 pour l'épreuve qui lui manque, puisqu'elle a obtenu le bénéfice des autres ; mais cela ne facilite pas sa recherche d'emploi...

Le jury n'est pas en cause, même si l'on peut penser qu'il n'a pas été très curieux sur les raisons de cette situation surprenante, mais le GRETA l'est : c'est ce que le médiateur répond au directeur qui affirme que tout est en ordre puisque la formatrice a été licenciée pour faute professionnelle ! Une solution sera cependant trouvée grâce à l'aide de l'inspecteur chargé de la formation continue et de l'inspectrice coordinatrice du jury : le GRETA va reconstituer le dossier et la commission se réunira à nouveau sans attendre la session de 2005. Une demi-année aura cependant été perdue pour la candidate.

- **Un délai pénalisant**

Le dernier cas concerne les conséquences d'un délai à statuer trop long de la section disciplinaire qui doit se prononcer sur un soupçon de fraude au baccalauréat.

En effet, tant que cette commission n'a pas statué, le candidat n'est pas réputé titulaire du diplôme et ne peut donc s'inscrire dans une université. C'est sur ce point que les parents d'une jeune fille saisissent le médiateur académique en juillet : elle a été retenue par un département d'un institut universitaire de technologie (IUT) et doit donner sa réponse dans les meilleurs délais. Le médiateur s'informe alors de la date à laquelle la décision sera rendue. Sur une indication du rectorat, il indique au

directeur de l'IUT qu'il a été demandé à l'établissement d'enseignement supérieur concerné de se prononcer avant la fin du mois d'août. Le directeur accepte d'attendre jusque-là, puisque la rentrée ne sera pas encore faite à ce moment et que la liste complémentaire pourra être utilisée si nécessaire. Malheureusement, l'information est inexacte. La décision est attendue pour la mi-novembre et l'établissement ne pourra faire plus vite, malgré la pression exercée sur lui par le médiateur, car il n'obtiendra le dossier que dans le courant d'octobre, et en allant le chercher au rectorat. Compte tenu des délais d'instruction, la décision ne sera prise que le 8 novembre : la candidate est alors lavée de tout soupçon et donc... bachelière.

Il faut savoir gré au directeur de l'IUT d'avoir patienté jusque-là, d'avoir accepté que la jeune fille commence sa scolarité et de l'avoir inscrite à titre conditionnel avec l'accord de l'université. Mais, si la relaxe n'avait pas été prononcée, il aurait été trop tard pour permettre une inscription à l'IUT.

Le médiateur recommande donc que la procédure soit revue pour que la section disciplinaire se prononce avant la rentrée universitaire, ce qui suppose une modification des textes réglementaires.

• **Concours enseignants : vouloir confirmer son inscription le dernier jour est fortement déconseillé car très risqué, surtout si se greffent des problèmes techniques**

Même si certaines réclamations sont le signe de la simple mauvaise humeur et ne concernent que des difficultés techniques qui auraient pu être réglées directement par les services s'ils avaient été réellement contactés, il reste que certains cas méritent d'être mis en évidence. Des difficultés sont apparues cette année à la suite de la généralisation des procédures utilisant l'internet et la communication par « e-mail ». Tous les personnels n'en disposent pas à domicile et les établissements ne font pas toujours l'effort de mettre à la disposition des personnels, voire des usagers, le matériel nécessaire.

Par une note de service du 10 juin 2004, la procédure d'inscription aux concours enseignants, pour la session 2005, a été modifiée, les candidats devant s'inscrire par internet pour les deux étapes de l'inscription (inscription et confirmation d'inscription).

Ce dispositif « tout internet » s'est révélé catastrophique pour ceux qui, vigilants sur les délais d'inscription, ont voulu s'inscrire le dernier jour car, avec un tel dispositif, il fallait se laisser une marge pour renouveler la connexion si celle-ci ne voulait pas s'établir.

Le dernier jour, un bon nombre d'étudiants et d'enseignants non titulaires qui avaient travaillé sans relâche toute l'année pour passer les concours enseignants, se sont retrouvés impuissants devant leur ordinateur :

- soit il y a eu une impossibilité de se connecter à internet (problème au niveau du fournisseur d'accès) ;
- soit connectés à internet, certains n'ont pu se connecter au serveur.

Le ministère se défend en indiquant qu'il n'y a pas eu saturation du serveur et ce, documents à l'appui. Mais le problème s'est vraisemblablement situé en amont

du serveur. Et là, surgit la grande angoisse de celui qui, dans les délais, veut confirmer son inscription et dont la machine refuse l'accès. Dans la note de service, rien, pas d'indication pour ce cas de figure mais une mention : le document papier n'existe plus, il faut s'inscrire par internet. Affolement général, l'heure fatidique approche de fermeture de serveurs, aucune solution de repli... Puis l'heure arrive, les bureaux des examens et concours des rectorats, du ministère, du service interacadémique des examens et concours (SIEC) sont fermés... Certains étudiants ou non titulaires seront, dès le lendemain, au SIEC, au rectorat, au ministère mais la sentence tombe : il est trop tard, l'inscription est impossible car « **hors délais** » !!!

Certains vont appeler le médiateur à l'aide, vont écrire, vont venir en délégation au ministère pour demander une réouverture des serveurs.

Un refus catégorique des services ministériels leur est à chaque fois opposé, au motif que « *l'administration ne pourrait admettre une inscription hors délai sans porter atteinte au principe d'égalité* ». L'autre argument, plutôt curieux sur le plan juridique, du ministère est que « *le taux de confirmation d'inscription aux concours de recrutement de l'enseignement est de l'ordre de 80 % cette année. Dans le premier degré, il est passé de 72 % à 78 % entre 2004 et 2005.* » Cela ne saurait signifier qu'un certain nombre de personnes n'ont pas eu de problèmes. Apparaît une nouvelle fois, le syndrome de la « situation orpheline » selon laquelle ce qui est rare serait négligeable !

Les plus initiés au monde de l'administration vont alors saisir les tribunaux administratifs en urgence (demande de référé-suspension) mais, là aussi, il y a les initiés du contentieux et les autres : beaucoup de rejets de la part des tribunaux pour divers motifs et puis quelques « rescapés » : en janvier, sept étudiants par exemple devant le tribunal administratif de Paris ont obtenu le précieux sésame, un étudiant devant le tribunal administratif de Montpellier. Peut-être d'autres ordonnances de référé vont enjoindre le ministre à valider provisoirement les confirmations d'inscription car, bien sûr, ce n'est qu'une suspension de la décision, les dossiers doivent être maintenant examinés sur « le fond » dans quelques mois. Il existe donc pour ces candidats admis provisoirement à passer les concours et qui les réussiraient un risque d'annulation de leurs inscriptions.

Le médiateur de l'éducation nationale trouve pour le moins curieux que le ministère ne se soit pas pourvu en cassation dans ces affaires afin d'avoir une position cohérente. Ceci n'est pas conforme aux pratiques habituelles, à moins qu'il ne s'agisse tout simplement d'un souci de privilégier des préoccupations de gestion au détriment de considérations de justice, même si l'avenir ne peut totalement exclure une certaine insécurité juridique.

En attendant, 250 personnes environ, qui s'étaient investies dans la préparation des concours enseignants, sont désespérées de ne pouvoir se présenter à ces concours...

D'autres étudiants et non titulaires enseignants ont également eu la malchance, pour d'autres motifs de nature informatique également, de ne pouvoir se présenter aux concours.

Le médiateur a été saisi par certains qui, plus prévoyants, n'ont pas attendu le dernier jour pour s'inscrire, sont parvenus à se connecter sur le serveur, ont déroulé les écrans et ont attendu calmement l'envoi, par les services administratifs, de la confirmation d'inscription.

Voyant les autres étudiants brandir leur « sésame » pour se présenter aux concours et pas eux, ils ont alors contacté les services pour découvrir, tombant des nues, qu'ils n'étaient pas allés jusqu'au bout de la procédure et donc été considérés comme n'ayant pas confirmé leur inscription.

La procédure n'est pas totalement sécurisée et ces affaires montrent les limites du « tout informatique ». Outil essentiel pour l'administration, il ne peut, tout de même, être imposé qu'en offrant des garanties à ces utilisateurs :

- il faut organiser une procédure informatique claire et précise : mail de confirmation dans les quelques minutes qui succèdent l'inscription et la confirmation d'inscription ;*
- il faut mettre un numéro de téléphone à appeler si le candidat a besoin d'aide, en mentionnant clairement les heures où la permanence téléphonique est assurée ;*
- il faut prévoir une solution de repli (du type envoi de l'inscription ou confirmation d'inscription par courriel, voire par lettre recommandée) pour les candidats qui rencontrent un problème informatique. Les services semblent vouloir conserver une procédure toute télématique et supprimer le « document papier » (est-ce conforme aux dispositions du décret n° 95-681 du 9 mai 1995 portant sur les conditions d'inscription des candidats aux concours d'accès à la Fonction publique de l'État par voie télématique ?).*

Un nécessaire respect des candidats lors des examens et concours

• Un examinateur ne doit pas malmenager les candidats lors d'une épreuve orale

Dans cet exemple, un professeur, modérateur du jury, mentionne, dans son compte rendu des épreuves de français du baccalauréat pour le jury dont il avait la charge, avoir été averti par la conseillère principale d'éducation puis par le proviseur du lycée où se passaient les épreuves, de candidats qui se plaignaient des conditions de déroulement de l'épreuve orale avec l'un des examinateurs du jury.

Les récriminations formulées, d'abord oralement par les candidats puis par écrit par ces mêmes candidats ou leurs parents, portaient sur des interruptions soi-disant intempestives, voire déstabilisatrices, lors de la première partie de l'épreuve, et des remarques sur la prestation des candidats perçues comme désobligeantes. La majorité des élèves auraient pleuré au sortir de l'épreuve.

Dès qu'il est informé de cela, soit le deuxième jour, le professeur modérateur appelle l'examinateur et l'invite à ne plus interrompre les candidats pendant les dix minutes de l'exposé et à garder l'attitude la plus neutre qui soit, attitude qui doit être conforme à la déontologie élémentaire qui s'applique à tout membre d'un jury d'examens et concours. Il ne peut rien faire pour les candidats qui ont déjà passé l'épreuve

et déplore ensuite, dans son compte rendu, qu'en l'absence du dossier scolaire, il soit impossible de pouvoir confronter les résultats obtenus par ces candidats dans l'année et les résultats de l'examen et mentionne : « à charge au jury de terminale, de rehausser éventuellement les notes, au vu du dossier scolaire ».

Alerté par le proviseur qui lui communique les éléments du dossier, le médiateur saisit le service des examens et concours pour relayer la demande du professeur modérateur. Le jury sera ainsi informé de cette affaire.

La première réaction du service des examens et concours est une réaction de dénégation, indiquant, entre autres observations, qu'aucun élément ne permettait d'affirmer avec certitude que l'enseignant avait interrompu les élèves, que la moyenne des notes attribuées à l'oral par l'enseignant n'appelait aucune remarque particulière et qu'aucun élément objectif ni indiscutable ne permettait d'étayer l'idée selon laquelle l'examineur incriminé a réellement fait preuve d'incorrections.

Le professeur modérateur, les élèves en pleurs auraient donc été victimes d'hallucinations ! Le fait que le jury doit rester souverain ne serait signifier que ses membres doivent avoir un comportement indigne.

Il semble cependant que la position du service des examens et concours pourrait être revue.

Par ailleurs, ce dossier et d'autres semblables ont conduit le service des examens à réfléchir pour ajouter, à la convocation, quelques lignes rappelant les conditions du déroulement de l'épreuve et le comportement attendu d'un examinateur face à un candidat (voir annexe 6).

• Un candidat au baccalauréat lésé suite au changement brutal de date pour passer deux épreuves arrive à se faire entendre

Un candidat au baccalauréat série STT explique que, n'ayant pas eu son baccalauréat au premier groupe d'épreuves, il a été convoqué pour la session de rattrapage le 7 juillet 2004 pour passer les épreuves d'action commerciale – étude de cas et d'économie et droit.

Or, en fin de matinée du mardi 6 juillet alors qu'il était en pleine révision, il a reçu un appel téléphonique du lycée, centre d'examen, lui demandant de se rendre dans l'établissement dans les plus brefs délais afin de passer les épreuves du second groupe.

Étant convoqué au même moment au commissariat de police pour un témoignage dans une affaire familiale, il a, avant de rejoindre l'établissement qui était éloigné de son domicile (trois quarts d'heure de route), appelé le commissariat pour avertir qu'il ne pourrait pas se rendre à la convocation ce qui lui a valu de sévères admonestations de la part de la personne qu'il a eue en ligne. C'est donc très déstabilisé et sans avoir pu terminer le programme de révisions qu'il s'était fixé, qu'il a passé les épreuves orales un jour avant. Les notes obtenues alors s'en ressentent et ne lui permettent pas d'obtenir le baccalauréat. Au regard des conditions dans lesquelles il s'est présenté à cet examen et des notes obtenues aux autres épreuves qui laissaient espérer une issue favorable, l'intéressé forme un recours gracieux afin

d'obtenir, à titre tout à fait exceptionnel, l'autorisation de se présenter à la session de septembre 2004 pour faire valoir normalement ses preuves à cet examen. Il joint les pièces prouvant la réalité des faits qu'il avance (convocation au commissariat pour des faits graves qui se sont passés la nuit précédant la convocation anticipée, nuit durant laquelle il explique n'avoir pu dormir, appel téléphonique de l'établissement lui demandant de venir immédiatement passer les deux épreuves). La demande de l'intéressé qui est, par ailleurs, un jeune très motivé pour obtenir son examen, est fortement appuyée par le médiateur. Ce jeune homme s'est présenté aux épreuves sans être scolarisé, en suivant des cours au Centre national des enseignements à distance (CNED) et il a beaucoup travaillé. Il reçoit, juste avant la session de remplacement de septembre, l'autorisation de se représenter à nouveau aux deux épreuves en question et obtient alors de bonnes notes (12 et 14) qui lui ont permis d'obtenir son baccalauréat.

On ne peut que se réjouir d'une telle décision de la part du service des examens et concours face à une situation qui aurait pu être génératrice d'injustice pour le candidat.

• **Une candidate blessée à une épreuve d'un concours est sanctionnée d'un zéro à l'épreuve, malgré les propos rassurants du jury**

Dans cette affaire, l'intéressée était candidate au concours externe de professeur des écoles, session 2004. Au cours de l'épreuve d'activité sportive (badminton), elle s'était blessée sérieusement et avait été amenée, après intervention du médecin se trouvant sur place, à abandonner la suite de l'épreuve. Le jury lui a alors assuré qu'elle obtiendra, pour cette épreuve, une note égale à la moyenne des notes obtenues par les candidats ayant subi la totalité de l'épreuve, sans que toutefois cette note puisse dépasser 10 sur 20. Or, au reçu de son relevé de note, elle a constaté avec surprise que, finalement, c'est un 0 sur 20 qui lui a été attribué contrairement à ce qui lui avait été indiqué au moment où elle s'est blessée.

Saisie par le médiateur, l'inspection académique répond que l'information donnée à l'intéressée au moment du déroulement de l'épreuve reposait sur un texte de 1991 ayant fait l'objet d'une modification en 2002 dont il n'avait pas été tenu compte.

Au moment des épreuves en 2004, c'est encore l'ancienne version du texte (avant la modification de 2002) qui apparaît sur le site ministériel consultable par les membres du jury.

La candidate apprend alors, avec amertume, que le jury s'est trompé et qu'elle n'a, dès lors, aucune chance de réussir le concours.

• **Le refus de prendre en considération un handicap lors d'un examen**

Dans ce cas, l'attention du médiateur a été appelée par une auxiliaire de vie scolaire chargée de l'intégration d'élèves handicapés, qui se prépare au brevet de technicien supérieur en économie sociale familiale par le Centre national d'enseignement à distance (CNED), examen qu'elle envisage de présenter l'an prochain. Malheureusement, cette jeune femme n'a qu'une vision de 1/10^e après correction et est reconnue travailleur handicapé. Or, à ce brevet de technicien supérieur, existe une épreuve pratique de couture sur machine à coudre (techniques d'habillement), épreuve tirée au sort avec l'épreuve de cuisine (techniques d'alimentation). Son

handicap ne lui permet pas d'effectuer l'épreuve de techniques d'habillement. Actuellement, elle ne peut qu'espérer, comme les autres personnes malvoyantes qui se préparent à cet examen, que le tirage au sort lui sera favorable et que l'épreuve pratique portera sur les techniques d'alimentation. L'intéressée a donc sollicité auprès des services ministériels et ceux du rectorat une demande de dérogation pour une dispense ou un remplacement de l'épreuve « techniques d'habillement ».

En octobre 2004, le recteur a répondu à l'intervention d'un élu local sur le cas de l'intéressée qu'une dispense à cette épreuve ne pouvait pas lui être accordée mais qu'en revanche son dossier pourrait être examiné dans le cadre de la circulaire ministérielle du 25 juin 2003, la commission départementale de l'éducation spécialisée (CDES) déterminant les dispositions particulières dont elle pourrait bénéficier.

Dans le même temps, dans une question-réponse adressée à un autre recteur portant sur ce problème, il a été estimé par les services ministériels que « *l'aménagement proposé par la CDES d'une assistance pour le patronage et la couture pose le problème de l'évaluation des compétences de la candidate conformément aux objectifs de l'épreuve puisque l'assistante demandée ne peut en aucun cas se substituer au savoir-faire de la candidate et conclut à la nécessité pour la candidate d'être en mesure de réaliser les techniques relatives à l'épreuve et de présenter les produits demandés conformément au sujet posé* ».

Or cette réponse paraît ne pas respecter les dispositions particulières prévues pour les candidats à des examens et concours, handicapés.

Dans son arrêt du 30 avril 2004 précité, le Conseil d'État a rappelé, dans un des considérants, l'article L. 114-1 du Code de l'action sociale et de la famille qui dispose : « [...] *l'accès de l'adulte handicapé physique, sensoriel ou mental aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens, notamment [...] à l'éducation, à la formation et à l'orientation professionnelle, à l'emploi [...] constituent une obligation nationale. La personne handicapée a droit à la compensation de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie* [...] ».

De plus, après consultation du Centre d'information et d'orientation spécialisé pour les jeunes handicapés physiques de Paris ¹, il ressort que l'intéressée a fait un choix cohérent en se formant à ce métier malgré son handicap.

Le médiateur a saisi la direction compétente qui a saisi l'inspection générale... La réponse est à venir..

• **Des résultats en brevet de technicien supérieur (BTS) étonnants**

Un candidat saisit le médiateur en portant à sa connaissance les résultats obtenus à l'examen du BTS en alternance avec un centre de formation des apprentis (CFA). Il indique que, dans l'une des sections, le pourcentage de reçus a été de deux élèves sur vingt et explique que cette première promotion a subi les aléas d'une formation en construction (professeurs absents, pédagogie tâtonnante, manque de cursus clair).

1- 8, rue Dieudonné Costes -75013 Paris – Tél. : 01 45 82 65 57.

Après consultation des différents services qui ont en charge la formation en BTS, il est répondu au médiateur que le cas soulevé semble relever de dysfonctionnement dans la formation et qu'une telle hypothèse qui, si elle était vérifiée, pourrait conduire ce candidat à fonder un recours contre son école, mérite cependant d'être étudiée et analysée par enquête directe. Cette procédure relève de l'autorité des recteurs d'académie dans le cadre des dispositions en vigueur et il appartient au candidat de saisir, s'il le juge nécessaire, le recteur concerné de sa requête. L'affaire est en cours.

• Une réglementation insuffisante ou inexistante de certains examens dans les universités

Le manque de précision dans le règlement des examens est susceptible de générer des recours qui, s'ils ne trouvent pas de solution dans le cadre d'une médiation, entraînent des interventions auprès du tribunal administratif qui pourraient être facilement évitées.

Ainsi, M^{lle} S. conteste-t-elle son échec au diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) gestion des ressources humaines au motif que le report des notes d'une session sur l'autre n'était pas précisé. En effet, l'étudiante, sur la foi des dires des enseignants, affirme-t-elle, était persuadée que la meilleure des deux notes entre les deux sessions serait prise en compte pour l'obtention du diplôme. En fait, les notes de la deuxième session ont remplacé celles de la première. Mais rien dans la charte des examens de cette université ne faisait allusion à l'une ou l'autre disposition.

M^{lle} S. engage donc un recours auprès du doyen de l'université qui lui donne la réponse suivante : « *Le règlement des examens de la faculté ne comporte aucune disposition indiquant que doit être retenue la meilleure des deux notes en cas de candidature aux deux sessions de l'examen. La charte de l'université ne le précise pas non plus. Dans le silence des textes, nous ne pouvons qu'appliquer les usages habituels [...].* »

Plusieurs jugements des tribunaux administratifs donnent satisfaction aux étudiants lorsque la réglementation propre à l'établissement est insuffisamment explicite.

Dans ce cadre, on peut s'interroger sur la valeur juridique de « l'usage habituel », quand il peut être déterminé.

L'harmonisation des notes à l'épreuve anticipée de français

• L'examen du baccalauréat et l'harmonisation des notes

L'harmonisation entre les correcteurs et examinateurs est un élément important du dispositif de l'examen : compte tenu de l'absence de double correction, il est important de comparer les comportements de notation des différents correcteurs et de rectifier les distorsions trop marquées.

Des réunions d'harmonisation par matière doivent, à cet effet, se tenir au sien de chaque jury. Elles se fondent sur les relevés des notes données par les différents

correcteurs (échelle, moyennes). Il semble que **le président du jury ne participe pas toujours à ces réunions et ne soit pas toujours destinataire des relevés de notes par correcteur**. L'harmonisation s'effectue donc sur la base du volontariat des examinateurs qui, sollicités par les autres enseignants, acceptent ou non de modifier les notes qu'ils ont attribuées.

Cette situation pose deux problèmes :

- le président du jury ne joue pas de rôle actif dans le processus d'harmonisation ;
- chaque correcteur et examinateur considère qu'il est libre d'accepter ou de refuser de modifier sa note, estimant que cette liberté découle du principe de souveraineté du jury. Or il y a là un contresens : le principe vaut pour le jury dans son ensemble ; en revanche chaque correcteur pris individuellement ne peut se considérer comme souverain.

Deux modifications pourraient être introduites dans le fonctionnement des jurys du baccalauréat :

- il serait souhaitable que le président ou le vice-président du jury soient destinataires des relevés de notes par correcteur et participent effectivement aux réunions d'harmonisation ;
- il y aurait lieu de rappeler la signification du principe de souveraineté des jurys.

- **L'examen du baccalauréat : les épreuves anticipées de français**

La correction des épreuves anticipées de français, par certains aspects, pose également problème : à l'issue de la session des épreuves anticipées, les notes ne font pas l'objet d'une harmonisation. Elles ne sont réexaminées qu'à l'issue des épreuves terminales, avec les notes des autres épreuves.

En pratique, elles ne sont pas réexaminées et ne font donc pas l'objet d'une harmonisation : en effet, la plupart du temps, les correcteurs et examinateurs des épreuves de Français ne participent pas au jury qui, l'année suivante, juge les épreuves terminales. Par ailleurs, le livret scolaire n'est examiné par le jury qu'à l'issue des épreuves terminales. Les notes des épreuves de français sont donc délivrées (et, en pratique, de façon définitive) sans harmonisation et sans examen du livret scolaire.

On peut se demander si une telle procédure est équitable.

La difficulté pour une personne handicapée de se faire recruter dans la fonction publique

Dans ce dossier, l'intéressée s'adresse au médiateur en décembre 2004 lançant un appel à l'aide vu l'urgence. Cette personne est malvoyante, reconnue travailleur handicapé par la COTOREP. Après des années passées en emplois précaires dans la formation continue (enseignement en GRETA, dans le milieu carcéral...), sa candidature a été retenue par une université en qualité de professeur contractuel pour l'année 2004-2005. Or, elle vient d'apprendre que la vacance de ce poste a été publiée au *Journal officiel*, en vue de l'affectation d'un enseignant à compter du 1^{er} septembre 2005. Malheureusement, du fait de son handicap, elle n'a pas été en mesure de passer les concours d'enseignement et n'a pas donc pas le statut de

fonctionnaire titulaire exigé pour présenter une candidature sur le poste qu'elle occupe en tant que contractuelle et dans lequel il semble qu'elle donne toute satisfaction. Elle justifie cependant des diplômes exigés pour un tel emploi.

L'application du décret n° 95-979 du 25 août 1995 lui aurait permis de solliciter un contrat pour occuper ce poste pouvant conduire à une titularisation. Il aurait alors fallu que la procédure prévue par le décret du 25 août 1995 ait été respectée :

- le handicap jugé compatible avec l'emploi postulé par la commission prévue à l'article 1^{er} du décret du 25 août 1995 ;
- l'emploi mis en réserve par l'université ;
- le recteur donnant son accord pour procéder au recrutement.

Or, le poste ayant été publié et donc proposé pour un autre type de recrutement, la machine administrative ne semble pas vouloir s'arrêter ; visiblement un enseignant du second degré va être recruté à la prochaine rentrée sur le poste qu'elle occupe comme contractuelle sans qu'elle puisse valablement postuler. À qui la faute ? Les services universitaires étaient-ils au courant d'un tel dispositif, pourquoi ne lui ont-ils pas proposé le poste puisque, dans le même temps, ils se disaient tout à fait satisfaits de son travail ? Pourquoi l'information a-t-elle autant de mal à passer sur les dispositifs d'aide à l'emploi des handicapés ? L'intéressée a indiqué que, malgré tous les contacts qu'elle avait eus avec des associations travaillant sur ce problème d'insertion des handicapés, elle n'avait jamais été informée de l'existence de telles mesures.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit de supprimer les commissions, l'appréciation de la compatibilité du handicap avec les fonctions serait appréciée par le médecin agréé lors de la visite médicale d'aptitude préalable à l'emploi.

Ceci ne dispensera jamais les intéressés de se renseigner et à l'administration de faire ce qu'elle a le plus de mal à faire : informer, renseigner, conseiller.



Une certaine dégradation des rapports entre l'institution et les personnels

L'insuffisante prise en compte des situations de handicap

Les deux cas suivants illustrent assez bien la diversité des situations au regard de la prise en compte effective des situations de handicap chez les personnels.

– Dans le premier cas, une institutrice, suite à un accident, se voit reconnaître le statut de travailleur handicapé par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) avec nécessité d'adaptation des conditions de travail. Une réduction des obligations de service est accordée par le médecin de prévention mais l'intéressée n'a pu obtenir satisfaction et se trouve maintenue en situation de congé malgré son désir de reprendre son activité. L'inspecteur d'académie accueille favorablement la démarche du médiateur académique et espère pouvoir mettre en place un service allégé dès la rentrée prochaine.

– Dans le second cas, une enseignante en collège reconnue travailleur handicapé par la COTOREP, se voit supprimer, pour des raisons budgétaires et malgré l'avis du médecin de prévention, la décharge horaire de service dont elle bénéficiait jusqu'alors. L'intervention du médiateur reste sans effet sur la décision, qui est maintenue.

Mal traitée chez les enseignants, la prise en compte des situations de handicap est également souvent éludée chez les personnels de service dont les handicaps sont très souvent jugés rédhibitoires pour des tâches de pénibilité certaine. Les avis de reconversion, quelle que soit la catégorie de personnels, restent très généralement des recommandations de principe sans suite.

– Le cas suivant mérite d'être cité. Il s'agit de celui de M. B. travailleur handicapé qui vient de terminer un contrat emploi-solidarité (CES) en documentation dans lequel il a donné toute satisfaction. Il demande donc un poste dans les académies de l'Ile-de-France au titre des textes concernant ce type d'embauche. Dans l'académie où il postule, il ne peut être recruté. En effet 147 personnes ont fait acte de candidature en 2004. Parmi ceux qui ont pu être reçus en entretien (mené par le chef de division personnellement en compagnie d'un ou d'une spécialiste), 67 sont en attente de poste (4 viennent d'être recrutés), 80 sont en attente d'entretien. Ces demandes sont examinées avec très grand sérieux, mais le nombre de postes disponibles est très

réduit actuellement, puisque l'on utilise les postes restés vacants. Si l'Éducation nationale veut remplir ses engagements par rapport à la loi il serait nécessaire que 6 % des postes soient consacrés à ces travailleurs et réservés pour eux. **Ce n'est pas le cas aujourd'hui et on ne peut que le déplorer.**

Les problèmes récurrents de communication

Les relations des personnels avec l'institution scolaire sont souvent marquées par des problèmes de communication qui peuvent prendre des aspects très divers. C'est le cas notamment du refus de répondre à la demande considérée comme non urgente ou le fait de ne pas rappeler certaines informations supposées connues ou encore de récupérer des trop-perçus sans explications suffisantes.

Les trop-perçus/trop versés

Très souvent, l'intéressé à qui sont appliquées des retenues sur son traitement est incapable de comprendre sa situation. Il sollicite alors des explications qui tardent à lui être délivrées, il doit ensuite les comprendre puis entreprendre des démarches auprès de la Trésorerie Générale (TG) afin d'obtenir un remboursement étalé. Lorsque la mesure ou l'erreur est imputable à l'administration, il semble légitime que la victime ait droit à toute sa sollicitude, évitant ainsi de sa part, l'angoisse, le découragement devant la machine administrative et parfois, ce qui peut paraître un comble, un sentiment de culpabilité. Parmi les cas qui ont été résolus, l'action du médiateur académique a abouti, à l'envoi à l'intéressé d'une lettre émanant des services, d'une grande clarté et accompagnée, le cas échéant, d'une attestation du service payeur à l'intention du service des impôts.

Des dispositions (lettre type aux agents relevant d'une retenue de traitement) avaient été suggérées dans le rapport portant sur l'année 2003 (annexe 5) et semblaient d'ailleurs avoir été assez largement mises en œuvre. Il faut persévérer.

Dans le cas exposé ci-après, l'action du médiateur a permis à l'intéressée de ne pas reverser le trop-perçu.

– Il s'agit du cas d'un agent des services techniques de recherche et de formation donc à rémunération modeste, qui bénéficie d'un congé de longue maladie durant un an, suivi d'un congé de longue durée de deux ans neuf mois. Dans l'arrêté rectoral de congé de longue durée du 10 décembre 2003, est mentionné que « *l'intéressée conservera la jouissance de son traitement d'activité intégralement* ».

Début juillet 2004, l'université qui l'employait, reçoit par télécopie, un nouvel arrêté daté du 24 juin 2004 concernant cette personne dont la rédaction est la suivante : « *L'intéressée conservera la jouissance de son traitement d'activité intégralement du 23 décembre 2003 au 22 mars 2004, réduit de moitié du 23 mars 2004 au 22 juin 2004* ».

Cet arrêté modificatif n'est accompagné d'aucune explication. L'intéressée tente de joindre les services du rectorat en juillet et en août, sans succès.

Une attestation lui est communiquée le 15 septembre 2004 dans laquelle il est mentionné : « *Suite à une erreur sur l'arrêté du 10 décembre 2003, M^{me} X. a perçu un salaire à plein traitement au lieu d'un demi-traitement pendant trois mois. M^{me} X. est redevable de la somme de 2 652,02 euros. Cette somme sera prélevée par quotité saisissable par la paierie générale du Trésor* ».

Effondrée par ce courrier, l'intéressée contacte le médiateur qui lui conseille de saisir le recteur sur sa situation : à compter du 1^{er} octobre 2004, l'intéressée perçoit une petite pension d'invalidité et doit, par ailleurs, verser une pension pour sa mère invalide à 100 % qui vit dans une maison médicalisée.

Parallèlement, le médiateur fait remarquer aux services du rectorat que la jurisprudence qui concerne le délai de retrait des actes individuels créateurs de droits considère que l'administration ne peut retirer une décision individuelle explicite créatrice de droits (dans le cas présent, l'arrêté du 10 décembre 2003), si elle est illégale (ce qui était le cas dans cette affaire), que dans le délai de quatre mois suivant la prise de cette décision.

Les services prennent acte et conservent à l'intéressée le plein traitement qu'elle a touché pendant la période du 23 mars 2004 au 22 juin 2004.

La savante ambiguïté des textes

• Versement ou non versement de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement

L'article 2 du décret n° 89-825 du 9 novembre 1989 portant sur l'attribution d'une indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR) aux personnels assurant des remplacements dans le premier et le second degré dispose : « *L'indemnité [...] est due aux intéressés à partir de toute nouvelle affectation en remplacement, à un poste situé en dehors de leur école ou de leur établissement de rattachement. Toutefois, l'affectation des intéressés au remplacement continu d'un même fonctionnaire pour toute la durée d'une année scolaire n'ouvre pas droit au versement de l'indemnité. L'indemnité est attribuée jusqu'au terme de chaque remplacement assuré* ».

Un professeur affecté en qualité de titulaire sur zone de remplacement et rattaché à un établissement scolaire, est affecté sur un poste dans un autre établissement de la commune à compter du 15 septembre 2003 jusqu'à la fin de l'année scolaire. De la rentrée scolaire au 14 septembre, il n'effectue aucun remplacement. S'étonnant de n'avoir reçu aucune information concernant le règlement de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement, l'intéressé fait un courrier au recteur.

Les services du rectorat lui répondent qu'ayant été affecté pour effectuer un remplacement à compter du 15 septembre 2003 sur un poste vacant à l'année, en application du décret du 9 novembre 1989, il ne peut bénéficier de ladite indemnité.

En désaccord avec la décision du recteur, l'intéressé sollicite l'intervention du médiateur dans cette affaire.

Il s'avère que l'article 2 a fait l'objet de l'interprétation suivante dans une circulaire ministérielle du 11 décembre 1989 : « *toute affectation en remplacement pour la durée de l'année scolaire intervenant postérieurement à la date de la rentrée ouvre droit au versement de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement* ». Le médiateur est donc amené à saisir les services compétents du ministère sur cette question ne comprenant pas la position du recteur.

Après étude du dossier, le 2 novembre 2004, les services ministériels communiquent au médiateur, ainsi qu'au rectorat concerné, les éléments suivants : l'intéressé a pris ses fonctions non au 15 septembre 2003 mais seulement au 15 mars 2004. Il était en effet placé en congé de maladie du 13 septembre 2003 au 14 mars 2004. Dès lors, l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement, qui a le caractère d'une indemnité journalière dont l'objet est de compenser les sujétions effectives liées à la fonction de remplacement, ne peut donc être versée au titre des jours où le remplacement n'est pas assuré, en particulier en cas de congé de maladie. Dans ce contexte, le ministère remarque que l'intéressé peut bénéficier de cette indemnité mais seulement à compter du 15 mars 2004, date à laquelle il a effectivement commencé ses fonctions de remplacement hors de son établissement de rattachement. Le 10 janvier 2005, l'intéressé saisit à nouveau le médiateur pour lui indiquer qu'il attend toujours le versement de l'ISSR par les services du rectorat, ses courriers étant restés sans réponse...

• **Le désaccord entre les services ministériels et académiques sur l'interprétation de la note de service sur le mouvement des enseignants du second degré pénalise une enseignante**

Dans cet exemple, l'enseignante a bénéficié d'un congé parental à compter de septembre 2001. Elle dépose une demande de participation au mouvement dans le cadre d'un rapprochement de conjoint souhaitant reprendre ses fonctions à la rentrée scolaire 2004. Malheureusement, les termes du paragraphe V. 2.1 de la note de service n° 2003-186 du 28 octobre 2003 sur les opérations de mutation des personnels enseignants du second degré qui disposent que : « [...] *La situation de séparation est appréciée au 1^{er} mars 2004. Pour chaque année considérée, s'il y a séparation au 1^{er} mars 2004 [...]* » donnent lieu à des interprétations différentes de la part des rédacteurs du texte (les services ministériels) et des personnes qui appliquent le texte et calculent le barème de chaque participant au mouvement (le service du rectorat concerné). Lors du calcul du barème, les services compétents du rectorat ont considéré que la situation de séparation étant appréciée au 1^{er} mars 2004, l'intéressée, placée en congé parental, n'était pas séparée de son conjoint. Pour les services ministériels, l'intéressée étant toujours professionnellement séparée de son conjoint, les quatre années de séparation (de septembre 1997 à juin 2001), soit 350 points, devaient être ajoutées dans son barème.

Les services rectoraux calculant le barème, l'intéressée a participé au mouvement avec un barème de 307,2 points au lieu de 657,2 points, barème qui devait lui permettre, semble-t-il, d'obtenir sa désignation pour l'académie de Paris pour la

rentrée scolaire 2004-2005. Malgré les démarches entreprises pour faire valoir sa situation, l'intéressée n'a pas été mutée. L'intéressée a formulé une demande de mutation, avec Paris en vœu unique, pour la rentrée scolaire 2005. Mais les dispositions de la note de service ont été modifiées sur les points accordés à la séparation de conjoint... ses chances de rejoindre son conjoint risquent d'être fortement hypothéquées.

Non-application des textes par des universités

Cette année, parmi les dossiers les plus anciens que les médiateurs n'ont pu clore, faute d'une réponse satisfaisante, figurent des affaires concernant des personnels d'établissements d'enseignement supérieur. Il semble que certains de ces établissements éprouvent des difficultés pour respecter les textes réglementaires, la jurisprudence, ou même les lois de la République.

- **L'attribution d'une prime prévue par décret**

Il existe un décret instituant une prime pour les fonctionnaires affectés au traitement de l'information (n° 71-343 du 29 avril 1971) et une circulaire ministérielle (n° 189 du 23 octobre 1996) organisant son application dans l'enseignement supérieur. Un établissement a d'abord attribué largement cette prime, sans mettre en place de centre automatisé de traitement de l'information dans les conditions prévues par la circulaire. Lorsque le ministère n'a plus attribué de crédits spécifiques et que le nombre des bénéficiaires a augmenté, il a rencontré des difficultés budgétaires et a refusé la prime aux nouveaux arrivants, même s'ils étaient dans la même situation que des personnels qui la touchaient déjà. Depuis que le médiateur, saisi par deux des personnes auxquelles la prime était refusée, a soulevé le problème en janvier 2004, une commission a été créée, mais aucune solution n'a été dégagée.

- **Un contractuel mal traité**

Dans un autre cas, déjà abordé par le rapport 2003, un personnel de service contractuel, ayant bénéficié d'un congé de longue maladie de septembre 2000 à septembre 2003 et d'indemnités de la sécurité sociale pour une partie seulement de cette période, devait reverser des indemnités pour toute la période, y compris pour les mois où la sécurité sociale ne les lui avait pas payées ! Cette question a pu être réglée après cinq mois, dans le cadre du calcul de l'indemnité de licenciement due à l'intéressée qui avait été mise à la retraite pour invalidité. Mais le médiateur s'est alors rendu compte que cinq des années où elle avait été employée n'avaient pas été prises en compte pour calculer cette indemnité. Il était allégué qu'elle était alors payée sur crédits de vacances. Le médiateur remarquait cependant que le terme de vacataire ne figurait pas dans sa lettre d'engagement et que les conditions d'emploi qui y étaient précisées (six jours de travail par semaine de six heures chacun, tâches de caractère permanent, période d'essai, conditions de préavis) répondaient à la définition que la jurisprudence donne d'un emploi contractuel. Il faisait donc une recommandation de

revoir l'indemnité de licenciement. Malgré un accord de principe du président, la question n'est toujours pas réglée, plus de sept mois après cette recommandation.

• **L'université renouvelle le contrat d'un professeur sans se préoccuper de la continuité entre les deux contrats**

M. X., ancien élève de l'ENS de Lyon, docteur ès sciences, est titularisé en qualité d'agrégé le 1^{er} septembre 2002. Il est détaché dans une université en qualité d'attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) à mi-temps pour la période du 1^{er} septembre 2003 au 31 août 2004.

À la suite de péripéties locales, l'université propose le renouvellement du détachement à compter du 1^{er} novembre 2004 pour l'année 2004-2005.

L'intéressé n'est donc pas rémunéré pendant les mois de septembre et octobre 2004 et saisit le médiateur pour obtenir de l'aide pour une régularisation de sa situation administrative et financière pour ces deux mois.

Sur les conseils du médiateur, l'intéressé adresse un recours gracieux au ministère qui met alors cet enseignant à disposition du recteur pour ces deux mois litigieux, ce qui permet de régulariser sa situation.

• **L'université n'est pas censée ignorer la loi**

La loi du 10 janvier 1991, dite « loi Évin », porte interdiction de fumer dans les lieux publics. Une enseignante, M^{me} C., allergique au tabac, après un certain nombre de démarches auprès des médecins du travail de son université, demande rendez-vous au président en mai 2003 pour parler de l'application de la loi. N'ayant obtenu aucune réponse et ayant eu connaissance d'une note ministérielle sur ce sujet, elle écrit au ministère un mois après, avec un autre enseignant et une étudiante, en joignant un dossier sur les démarches infructueuses qu'ils ont déjà entreprises : la lettre met durement en cause le président. Erreur de stratégie... Le directeur de l'enseignement supérieur répond aux intervenants qu'il écrit au président pour lui rappeler sa note du 2 mai. Le président adresse alors aux trois signataires une « note d'information » qu'il a rédigée à destination des personnels et des étudiants pour que les dispositions du décret n° 92-478 du 29 mai 1992 soient appliquées dans l'université à partir du 1^{er} septembre 2003. Il accompagne cet envoi de vifs reproches sur la manière dont a été alerté le ministère, indique que les trois personnes, dans un système démocratique, auraient dû saisir les « conseils » (et non pas le président) et que « *dans un tel problème, il faut y aller doucement* ».

À la rentrée, rien n'a changé dans l'UFR où travaille M^{me} C. Céphalées et œdèmes provoqués par son allergie au tabac l'obligent à deux congés de maladie en octobre puis du 20 novembre à la fin de décembre. Le médecin du travail, malgré ses efforts, ne parvient pas à faire respecter les mesures annoncées. M^{me} C. reprend cependant son service début janvier, mais a un malaise dans sa salle de cours : elle doit à nouveau s'arrêter de travailler. Elle saisit alors le médiateur. Après plusieurs semaines, celui-ci parvient à joindre le président qui désigne le secrétaire général pour traiter la question. À partir de là, et avec le concours du directeur d'UFR qu'avait aussi appelé le médiateur, les choses vont avancer : M^{me} C. changera de bureau et une cafétéria pour fumeurs sera installée. Elle commence cependant à être

prise à partie par certaines personnes de l'UFR. Avant qu'elle reprenne le travail, le médiateur se rend sur place le 9 mars. Il constate que, dans le bâtiment considéré, l'interdiction de fumer n'est guère mentionnée, que l'on continue à y fumer dans les couloirs et les escaliers, alors que la nouvelle cafétéria est vide de fumeurs. Des mesures complémentaires sont alors décidées et les choses s'arrangent jusqu'en juin. Cependant, la recommandation du médiateur d'indemniser l'enseignante pour le préjudice de santé et financier qu'elle a subi n'est pas acceptée par l'université, malgré la jurisprudence.

Malheureusement, à partir de la rentrée 2004, tout est à refaire. On fume de plus belle dans le bâtiment, les affiches d'interdiction posées ont été arrachées et, lorsque M^{me} C. se plaint, la direction de l'UFR lui répond que tout a été fait pour normaliser la situation. On lui laisse entendre, semble-t-il, que sa fragilité de santé la rend inapte à travailler dans une université. Les choses s'aggravent progressivement jusqu'à ce qu'en novembre, elle ait un nouveau malaise pendant un cours. Une nouvelle solution est alors trouvée : elle n'ira plus à son bureau et enseignera dans un local préfabriqué en dehors du bâtiment principal de l'UFR où on continue à fumer. Peut-on dire que le problème est résolu, alors que la loi n'est toujours pas appliquée, malgré les intentions exprimées au médiateur de parvenir à une « université sans fumée » ?

Une gestion des ressources humaines très approximative

Des progrès à faire en matière de mutation des personnels

- **La formulation des vœux de mutation par internet**

– Ce professeur en éducation physique et sportive (EPS) ne parvient pas à saisir ses vœux pour le mouvement intra-académique par internet. Il alerte immédiatement la cellule « mouvement » du rectorat qui lui conseille d'adresser la version papier de son inscription, ce qu'il fait.

Quelques jours après il apprend que sa demande ne sera pas prise en compte : il saisit alors le médiateur. Enquête faite auprès de la direction des personnels du rectorat, il apparaît que ceci s'est produit pour près de 200 candidats à mutation et que leurs demandes « papier » vont être prises en compte. Le problème est donc réglé mais ne pourrait-on éviter ce type de difficultés très nuisibles au moral des enseignants et onéreuses en temps pour tout le monde ?

- **La loterie des affectations pour les lauréats du concours interne d'AASU**

Ayant exercé des fonctions de secrétaire d'administration scolaire et universitaire pendant de nombreuses années et suivi son conjoint, proviseur, dans ses différentes affectations, l'intéressée, mère de trois enfants toujours à charge, décide de se préoccuper de sa carrière et s'investit, à titre personnel, dans la préparation du concours interne d'attaché d'administration scolaire et universitaire.

L'intéressée, à sa grande satisfaction, est reçue 65^e sur la liste principale à ce concours, session 2004. Elle formule donc des vœux d'affectation en vue de la rentrée scolaire 2004-2005, dans le corps des AASU, pour la région où son conjoint exerce ses fonctions.

Le 25 août 2004, elle reçoit une affectation pour prendre ses fonctions, le jour même, à 700 kilomètres (9 heures de route) de son domicile.

C'est la dure loi d'une première affectation dans un nouveau corps.

Seulement l'intéressée a du mal à le comprendre lorsqu'elle apprend qu'une lauréate reçue 93^e, célibataire, sans enfants, est affectée quelques jours après sur un poste qui rentrait dans ses vœux et était situé à proximité de l'établissement où exerce son mari.

À son courrier tendant à obtenir une révision de son affectation et à ses appels téléphoniques, les services ministériels lui répondent, oralement, que les affectations ont été faites au fur et à mesure des vacances d'emplois, le poste attribué de manière définitive à la personne moins bien classée qu'elle s'étant libéré tardivement.

Pour le ministère, il n'est pas question de revoir les affectations déjà prononcées, l'objectif poursuivi étant d'éviter que des postes restent vacants durant plusieurs mois et donc soient pourvus au fur et à mesure qu'ils se libèrent.

Résultat : l'intéressée ne pouvant « abandonner » ses enfants, s'est vue dans l'obligation de renoncer au bénéfice de ce concours et, parallèlement, le poste dans l'université est resté vacant à la rentrée universitaire.

Peut-on encore parler de « gestion des ressources humaines » ou même de gestion tout simplement ?

• **Un rapprochement de conjoint impossible entre la métropole et un département d'outre-mer**

Relevées dans le rapport de l'année 2003, les dispositions tendant à attribuer un avantage décisif aux agents originaires d'un département d'outre-mer ou dont le conjoint ou les ascendants directs sont originaires de ce département (1 000 points supplémentaires dans le barème) ont été maintenues dans la note de service portant sur le mouvement national à gestion déconcentrée des enseignants du second degré.

Les enseignants mariés ou pacés dont la famille est installée depuis des années dans l'île, vont une année de plus rester affectés en métropole (à eux de solliciter une nouvelle disponibilité s'ils veulent avoir une vie familiale) alors que leurs jeunes collègues célibataires mais ayant le précieux sésame « d'originaire » et sortis tout récemment de formation vont leur être préférés et obtenir le poste tant espéré.

Évidemment, le médiateur de l'éducation nationale ne saurait être opposé à la prise en considération de situations spécifiques, mais à la condition qu'elle ne porte pas atteinte aux grands principes républicains et qu'elle n'aboutisse pas à une forme de discrimination... frisant dans le cas précis l'approche quasi ethnique. Ce dispositif lui paraît d'une constitutionnalité incertaine.

- **Une séparation de conjoint entre la métropole et les Antilles**

Le médiateur est sollicité, par moments, par des agents qui ne réfléchissent pas suffisamment aux conséquences de leurs choix. Leur service de gestion a alors de bonnes raisons de ne pas vouloir modifier leur situation administrative. Pourtant un éloignement de conjoint entre la métropole et un département d'outre-mer ne devrait laisser personne indifférent sauf si les agents eux-mêmes en sont responsables !

En l'occurrence, un couple d'enseignants en fonction dans une même académie métropolitaine poursuit depuis longtemps le rêve de revenir dans l'académie de Guadeloupe, académie dans laquelle ils ont vécu six années avant leur affectation en métropole et où se trouvent leur famille et leurs amis. Pendant six ans, ils ont déposé des demandes de mutation simultanées pour rejoindre la Guadeloupe. À chaque mouvement, le professeur d'éducation physique et sportive a le barème pour entrer dans l'académie mais pas sa femme, professeure de lycée professionnel, le couple n'est donc pas muté. En vue de la rentrée 2003, le couple décide alors de prendre le risque de faire des demandes de mutation séparées et le mari obtient son affectation pour l'académie de Guadeloupe. Son épouse, comme chaque année, n'obtient pas sa mutation. Elle reste affectée dans l'académie métropolitaine mais très vite ne supporte cette situation d'éloignement de son conjoint et de son fils. Elle fait une dépression et est placée en congé de maladie. Pour sa participation aux opérations de mutation au titre de la rentrée scolaire 2004, l'intéressée dépose une demande de rapprochement de conjoint, elle a un barème important ayant vingt-six ans d'ancienneté, sa demande est accompagnée d'un dossier médical qui a reçu un avis favorable du médecin conseil de l'académie où elle est affectée. Lors des opérations de mutation au titre de la rentrée scolaire 2004, une capacité d'accueil est ouverte dans sa discipline mais un « originaire », considéré par la note de service comme prioritaire (1 000 points de bonification accordés de ce fait), obtient ce poste. Le couple d'enseignants comprend alors qu'il a fait un mauvais choix en déposant des demandes de mutation non simultanées et qu'il lui sera quasiment impossible d'exercer leur fonction en Guadeloupe vu les règles mentionnées dans la note de service (contraires semble-t-il aux dispositions de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984). Ils exposent leur situation à la direction compétente et demandent qu'une solution humainement favorable soit trouvée en rapprochant l'un ou l'autre. Cette demande est rejetée au motif que ce couple a fait le choix, à un moment donné, d'être séparé.

Le médiateur ne pouvant rester insensible à la situation de ces deux enseignants séparés par 8 000 kilomètres qui, réalisant que les règles du mouvement édictées par une note de service leur sont complètement défavorables, demandent simplement à se retrouver dans leur situation administrative antérieure, intervient alors pour appuyer la demande du professeur d'EPS de recevoir une affectation à titre provisoire dans l'académie métropolitaine où sa femme exerce ses fonctions. Le ministère réserve une suite favorable à son intervention, décidant d'accorder, à titre tout à fait exceptionnel, une affectation à titre provisoire pour la durée de l'année scolaire 2004-2005 au professeur d'EPS. C'est alors que les services ministériels reçoivent, de la part du professeur d'éducation physique et sportive, un courrier refusant cette affectation à titre provisoire, sa femme venant de trouver un emploi en Guadeloupe et sollicitant dès lors une mise en disponibilité.

Le dénouement de cette affaire a de quoi décourager les services de gestion dans leur recherche de solutions pour venir en aide à des agents qui se placent eux-mêmes dans des situations difficiles ! Il faut cependant persévérer dans la recherche de solutions adaptées, malgré de tels comportements.

- **Le rapprochement de conjoints et la mutation simultanée, un dispositif restrictif**

Dans la note de service n° 2004-178 du 21 octobre 2004 relative au mouvement national à gestion déconcentrée des personnels enseignants du second degré et des personnels d'éducation et d'orientation, la possibilité d'utiliser la procédure du rapprochement de conjoint et de mutation simultanée prévue dans le § II. 1.3.3 qui fait bénéficier aux intéressés de points supplémentaires au barème, n'est réservée qu'aux agents dont le conjoint appartient aussi au corps des personnels d'enseignement, d'éducation ou d'orientation du 2° degré.

Une telle disposition écarte du bénéfice des points supplémentaires ces mêmes agents dont le conjoint, personnel de l'Éducation nationale, n'appartient pas à l'une de ces catégories. De ce fait, le principe d'égalité de traitement entre ces personnels qui se trouvent dans la même situation est singulièrement mis à mal. Outre que ce dispositif peut paraître injuste, inéquitable et risqué en cas de contentieux, il ne semble pas, pour autant, faciliter la gestion des mutations. Il serait donc opportun de supprimer cette restriction dans la prochaine note de service.

- **Quand le besoin de l'administration de changer les dispositions applicables conduit les personnels à une grande déception**

Des enseignants s'estiment lésés par le nouveau dispositif fixé par la note de service publiée au *Bulletin officiel* du 4 novembre 2004, concernant les « affectations à caractère prioritaire justifiant une valorisation ». Ce nouveau dispositif remet en cause les points obtenus en exerçant des fonctions en zones d'éducation prioritaires, lors de leur participation aux opérations du mouvement national à gestion déconcentrée. Des enseignants ont saisi le ministère qui n'a pas réservé de suite favorable à leur recours gracieux. Fort mécontents de cela, certains ont saisi le médiateur et en ont appelé aux médias. Dans leur saisine du médiateur, ces personnels évoquent, du fait de la baisse des points attribués pour l'exercice de fonctions en ZEP ou/et établissements sensibles et de la modification des classements des établissements, une rupture **du contrat de confiance de la part du ministère et la non-reconnaissance du travail effectué dans ces établissements difficiles.**

Ces personnels ont été affectés dans une académie éloignée de leurs attaches familiales et/ou géographiques et ont pris leur fonction en tentant de donner toute satisfaction. Afin de se donner toutes les chances de revenir dans leur académie d'origine, ils ont choisi de solliciter, pour la plupart en première affectation, une affectation dans un établissement difficile car un tel choix leur permettait une progression intéressante de leur barème. Ils mentionnent s'être particulièrement investis dans ce type d'établissement. En retour, ils attendaient du ministère le respect de ses engagements à savoir l'attribution à ces agents d'un barème progressant année après

année nettement supérieur à celui de leurs collègues affectés dans les autres établissements.

Ces personnels ont fait part de leur grand mécontentement, voire de leur colère, d'avoir découvert, au moment où les capacités d'accueil dans les académies qui les intéressent seront réduites, que leur barème diminuait alors que ce n'est pas le cas dans les autres situations. À cette diminution des bonifications ZEP et/ou établissements sensibles, s'ajoute, pour certains de ces enseignants, une autre baisse due, celle-là, à une modification des règles en matière de bonifications familiales (mariage ou PACS avant le 10 décembre 2004 alors qu'auparavant c'était avant la fin du mois de février ou au début du mois de mars). C'est un délai qui paraît trop court pour modifier les dates du mariage ou du PACS ! Les enseignants touchés par cette diminution de leur barème ont fait part de leur « grand écœurement » vis-à-vis de l'institution qui, disent-ils, les a trahis.

Le médiateur ne saurait contester le bien-fondé de certaines modifications des règles du jeu qui paraissent sans doute nécessaires au regard des études menées en la matière. Perfectionner un dispositif, si tel est le cas, au regard d'objectifs généraux, est tout à fait concevable et acceptable. Il ne s'agit pas de cela ici mais d'un changement brutal de règles, décidé sans préavis pour des agents engagés dans une démarche de longue haleine. L'administration est tout à fait capable d'imaginer des mesures transitoires.

Dépendre pour la gestion de son dossier de plusieurs services peut constituer un risque

Il ne faut souhaiter à aucun agent de dépendre pour la gestion de son dossier de plusieurs services ministériels et académiques, comme le montrent les exemples suivants.

- **Une affectation sur un service situé dans une autre académie peut être source d'ennuis**

- À la suite de sa réussite à un concours, l'intéressée, personnel administratif dans l'académie X, nommée secrétaire d'administration scolaire et universitaire (SASU) dans cette même académie, a été affectée dans un établissement public à caractère administratif situé dans l'académie de Y, pour exercer ses fonctions dans une antenne installée dans l'académie de X. Elle apprend, en plus, que, contre toute logique, sa carrière reste gérée par le ministère.

Ses ennuis commencent lorsqu'elle dépose un dossier d'aide à la caution pour le logement qu'elle vient de louer. Elle remplit les conditions pour recevoir cette aide et s'adresse donc à l'établissement public qui lui verse son traitement. Cet établissement public envoie alors son dossier à l'inspecteur d'académie du département de l'académie de Y qui se déclare incompétent pour un tel versement et retourne le dossier qui est envoyé au ministère, mais le régisseur d'avances refuse le versement car cet agent ne ressort pas du budget de l'administration centrale. L'intéressée se retourne vers l'établissement public où elle est affectée qui maintient son refus. Ses demandes pour bénéficier des prestations sociales pour son fils qui fréquente un

centre de loisirs sans hébergement et qui participe à un séjour de classe de mer sont également rejetées alors que ses autres collègues du rectorat bénéficient de ces mêmes prestations. Sa demande de chèques vacances, formulée auprès de la MGEN, n'aboutit pas davantage ; la MGEN rejette son dossier au motif que l'établissement public n'a pas passé de convention. Enfin, l'intéressée est écartée, en raison de son affectation particulière, du dispositif de formation mis en place par le rectorat pour les SASU stagiaires de sa promotion. Là également ses démarches n'aboutissent pas.

C'est donc une personne qui a particulièrement bien suivi sa situation administrative, qui est reçue par le médiateur après avoir « subi un véritable parcours du combattant » resté sans effet. Le médiateur, pour tenter de démêler cet imbroglio administratif, adresse des courriers au directeur de l'établissement, au recteur de l'académie de X ; tout cela restera vain également malgré des relances.

Découragée, l'intéressée sollicite alors une nouvelle affectation pour se retrouver dans une structure dépendant pour la gestion de son personnel en totalité de l'académie de X. Le médiateur appuie alors fortement sa demande de mutation qui reçoit une suite favorable. À la rentrée scolaire 2004-2005, l'intéressée s'est retrouvée affectée dans un établissement scolaire du second degré du rectorat de X ce qui lui permet d'avoir accès aux mêmes prestations que ses collègues et se dit très contente de son travail. Le problème reste entier pour le fonctionnaire qui lui succédera.

• **Une affectation sur des structures originales peut être source de difficultés pour les intéressés**

C'est le cas des enseignants titulaires du second degré en fonction sur les structures innovantes du lycée Jean-Lurçat qui rencontrent depuis plusieurs années des difficultés pour avoir une situation administrative stabilisée. À chaque rentrée scolaire, ils subissent des retards pour le versement de leur traitement et des indemnités particulières à leur fonction. Ces enseignants attendent des mois pour recevoir le renouvellement de leur affectation.

En ce qui concerne la gestion de ces personnels, la répartition des compétences est en effet particulièrement complexe. Deux bureaux de la direction de l'enseignement scolaire au ministère et le rectorat de Paris interviennent dans la délégation des emplois ; la direction des personnels enseignants au ministère intervient pour affecter, pour la durée de l'année scolaire, ces agents dans l'établissement en question ; trois rectorats sont compétents en ce qui concerne la gestion administrative de ces enseignants (Paris, Créteil, Versailles) tandis que la gestion financière relève du rectorat de Paris. Cette succession de services génère mécaniquement des retards préjudiciables.

À la demande des enseignants confrontés à de nombreux interlocuteurs qui « se renvoient la balle », le médiateur a suggéré qu'une réflexion soit menée pour aboutir à une simplification de la procédure.

Malgré plusieurs relances, et l'affirmation d'un grand intérêt pour la démarche de cet établissement, les mesures appropriées se font toujours attendre.

Il faut retrouver un traitement humain des dossiers

– Cette professeure des écoles se trouve en situation personnelle très difficile : divorcée, elle a deux enfants adolescents dont elle n’a pas la garde. Son ex-mari a obtenu il y a trois ans un emploi dans une entreprise privée dans un département du sud-est. De ce fait, elle ne peut plus voir ses enfants régulièrement ni exercer son droit de visite. Elle demande, dès la première année, son exeat et ineat dans ce département. On lui oppose une fin de non-recevoir car elle ne remplit aucune des conditions de la loi « Roustan » et, de ce fait, n’est prioritaire ni pour l’exeat, ni pour l’ineat. Après deux années de refus, elle est atteinte de dépression. Elle va très mal... et ses enfants aussi. Elle saisit le médiateur académique. Après plusieurs mois de tractations avec les deux inspections académiques concernées, elle finit par obtenir son ineat dans le département demandé. Depuis deux ans son inspecteur d’académie lui accordait son exeat compte tenu de la situation particulière dans laquelle elle se trouvait.

Serait-il possible de tenir compte de cas particuliers de ce type au lieu de s’abriter en permanence derrière des règles qui ne peuvent s’appliquer à toutes les situations individuelles ?

– Dans cette autre affaire, l’intéressée, en contrat emploi-solidarité aux confins de l’académie X, est reçue au concours externe d’ouvrier d’entretien et d’accueil. Le rectorat lui propose un poste dans la commune Y. Elle entre en contact avec le service indiquant que cette situation n’est pas gérable puisque, en prenant le premier train de 5 h 32, elle sera régulièrement en retard de 15 minutes tous les matins. Elle confirme cela par courrier du 12 septembre en précisant que le gestionnaire de l’établissement d’affectation, consulté, n’accepte pas ce retard. Le service lui indique que l’on va chercher un nouveau poste pour elle. Le 23 octobre, sans autre nouvelle du rectorat, alors qu’elle occupe toujours son poste de CES, elle demande à son gestionnaire de s’informer pour savoir ce qui est prévu pour elle. *Elle apprend alors qu’elle a été radiée pour refus de poste.* Elle saisit le médiateur académique. Le secrétaire général de l’académie immédiatement alerté fera savoir au médiateur, le 13 décembre que le problème va être réglé favorablement.

Il l’est effectivement, montrant ainsi qu’avec un peu de souplesse et de bon sens, on peut trouver une solution correcte sans mettre en péril le fonctionnement du service public.

– Enfin, dans ce dernier cas, un médiateur académique est saisi par l’association qui assure la curatelle de M^{me} B., ouvrier d’entretien et d’accueil, en congé de longue durée depuis plus de trois ans, pour de graves désordres psychiatriques. Cette dame est seule, connue seulement de la curatelle et de l’assistante sociale des personnels qui la suit. Elle souhaitait retravailler et une décision de poste à mi-temps thérapeutique a été prononcée en ce sens, bien qu’elle ne soit pas, de l’aveu de ces deux personnes, capable de l’assumer. M^{me} B. n’ouvre plus son courrier depuis longtemps (symptôme lié à sa maladie) et ne répond donc pas à la proposition de poste. Le service du rectorat procède alors à sa radiation des cadres, sans prévenir ni la curatrice, ni l’assistante sociale. M^{me} B. se retrouve subitement sans traitement et donc sans ressources.

Le médiateur académique a obtenu des services qu'elle soit réintégrée au 1^{er} janvier 2004 pour épuiser ses droits à congé de longue durée. Elle pourra ensuite bénéficier d'une retraite pour invalidité.

Des situations de harcèlement moral bien réelles

Les quelques spécialistes qui ont commencé à explorer le phénomène du harcèlement moral constatent que, contrairement aux idées reçues, ce n'est pas dans le secteur privé que cette pratique prospère le plus mais plutôt dans le secteur public. Les responsables de la gestion du personnel ont une certaine tendance à en nier l'existence, sans doute à cause de la difficulté à traiter au fond la question, mais aussi parfois avec une certaine bonne foi étonnante allant de l'affirmation qu'ils n'ont pas connaissance de cas ou mieux que les organisations syndicales ne « sont pas demandeuses dans le domaine ». Toutes ces approches ne sont sans doute pas inexactes mais il faut ajouter un autre élément qui devrait faire l'objet d'analyses. En effet, il semble plus aisé dans le secteur privé de se séparer d'un collaborateur que l'on n'apprécie plus que dans le secteur public où les personnels font l'objet d'une protection, au demeurant légitime. Dans ces conditions, il semble que les phénomènes de « placardisation »¹, ou de harcèlement moral sont parfois utilisés pour inciter les intéressés à la faute ou les inviter par lassitude à solliciter leur départ.

• Quand le harcèlement moral devient parfois un outil de gestion de la ressource humaine

C'est le cas par exemple d'un fonctionnaire de rang modeste, entré tardivement dans la fonction publique, suite à une reconversion, qui, après plusieurs postes, estime ne pas être reconnu à sa juste valeur et fait l'objet de brimades diverses.

Ainsi, on reconnaît sa compétence en lui demandant d'occuper un emploi technique mais on refuse de lui verser l'indemnité spécifique versée à ses collègues plus gradés, et ce sans raison apparente, d'autant plus qu'au moment de son affectation il a reçu une lettre lui laissant croire qu'il en bénéficierait.

Il n'est sans doute pas exempt de tout reproche au plan de son comportement mais, comme cela se produit trop souvent, aucune faute n'a été mise clairement en évidence et, surtout si faute il y a, personne n'a eu « le courage » de lancer une procédure disciplinaire...

Insidieusement et incidemment, on modifie sa place sur l'organigramme sans modifier ses fonctions. On lui refuse une formation qualifiante, on désigne un de ses collègues, moins spécialiste et surtout moins disponible, pour assurer des fonctions de contrôle qu'il pouvait assumer sans difficulté. On lui refuse des autorisations d'absence déposées dans les règles. On « l'oublie » pour une promotion par liste d'aptitude. La liste est assez longue. L'intéressé sombre dans une dépression nerveuse et devient particulièrement irritable, ce qui conduit sa hiérarchie à souhaiter son départ... Passionné par son travail, mais sentant que sa position va devenir

1- Voir Dominique Lhuillier, *Placardisés des exclus dans l'entreprise*, Seuil, 2002.

intenable et qu'il va commettre sans doute des maladresses qui risquent de le desservir, l'intéressé, de guerre lasse, demande sa mutation et... l'obtient. Il est trop tôt pour savoir si l'agent concerné va retrouver son équilibre et si les « problèmes » décrits précédemment ne vont pas être communiqués à ses nouveaux responsables. Pour l'instant, la situation est stable, mais l'intéressé persiste à penser qu'on l'a utilisé et que « *comme une roue de secours usée, on l'a jeté quand on a estimé qu'elle était hors d'usage* ».

Il n'est pas exclu qu'il engage une procédure devant les tribunaux en s'appuyant sur les dispositions de l'article 6 *quinquies* du statut de la Fonction publique.

- **Quand l'avantage revient officiellement au harceleur**

Il s'agit ici de la principale adjointe d'un collègue qui est en situation de conflit sévère avec son chef d'établissement. Des conflits du même genre affectent les relations entre ce chef d'établissement, la secrétaire, le CPE et des enseignants, sur des sujets divers et multiples. La raison en est que ce chef d'établissement ne parvient pas, semble-t-il, à déléguer. Lorsqu'il accepte de déléguer une tâche ou une action, il ne peut s'empêcher d'en reprendre la direction et de critiquer systématiquement ce qui a été fait.

La principale adjointe saisit le médiateur qui prend l'attache de l'inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional vie scolaire, de l'inspecteur d'académie et du recteur. Il apprend, à cette occasion, que le chef d'établissement est déjà bien connu pour ses travers et son comportement, difficilement compatibles avec un travail d'équipe. Chacun « des responsables » s'estime impuissant à résoudre le problème.

La solution trouvée par les responsables qui ont reçu la plaignante, mais également le chef d'établissement, est d'accepter la mutation de l'adjointe bien qu'elle soit dans ce poste depuis peu. À quand la prochaine victime ?

- **La vie privée peut aussi être une cause de harcèlement**

Dans cet exemple, un enseignant est victime d'un phénomène de harcèlement répétitif et persistant, émanant tant de certains de ses collègues que des élèves de l'établissement. Cette attitude « homophobe » le déstabilise, provoque angoisse, panique et stress qui lui causent des dépressions successives et l'empêchent d'assurer son enseignement dans de bonnes conditions. L'intéressé ayant alerté le médiateur académique sur sa situation, ce dernier, aidé en cela par le chef d'établissement, s'est efforcé par ses conseils à l'aider à assumer sa différence et à se rétablir en faisant fi des comportements des autres de façon à lui permettre de retrouver confiance en lui. L'intervention semble avoir porté ses fruits et l'enseignant a repris ses fonctions.

Ces situations de conflit et de harcèlement dans des établissements laissent souvent l'institution démunie et, en général, ce problème est traité par le départ des personnes harcelées, ce qui est un déni de justice et la traduction de bien peu de courage de la part des « responsables » (voir les propositions figurant dans le rapport portant sur l'année 2003 et le chapitre « Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale » dans le présent rapport).



Chapitre troisième

Les incertitudes liées à la mise en œuvre de la réforme des pensions

Les problèmes liés aux pensions ont toujours été particulièrement complexes pour les gestionnaires, même les plus aguerris, mais surtout aussi pour les agents qui, faut-il le rappeler, ne prennent leur retraite qu'une fois dans leur vie... en principe.

Les modifications apportées aux régimes de retraite par la loi du 21 août 2003 ne simplifient pas l'approche de chacun.

Les services des pensions du ministère installés à La Baule sont particulièrement sensibilisés à ces questions, tant sur un plan général que sur le plan individuel. Il en est généralement de même dans les services académiques, sauf le cas de quelques dossiers de validation de services auxiliaires laissés en déserrance. Ces spécialistes ont entrepris un travail important d'information en amont. Lors d'une rencontre fort utile et pleine d'enseignements pour chacun, avec l'ensemble des médiateurs académiques, ces derniers ont pu juger du degré de forte écoute, du dynamisme et de la qualité des responsables de La Baule.

Il reste qu'un certain nombre de questions se sont posées durant cette période particulièrement mouvementée de modification et de publication de textes.

Des effets négatifs de la loi du 21 août 2003 sur la situation des mères fonctionnaires

Les bonifications pour enfant

Les mères qui ont eu leurs enfants avant d'entrer dans la fonction publique : la bonification d'un an par enfant né avant le 1^{er} janvier 2004

Le médiateur de l'éducation nationale a été saisi de plusieurs réclamations de femmes fonctionnaires relevant du ministère de l'éducation nationale qui, en raison de la nouvelle rédaction de l'article L. 12, b et b *bis*, du Code des pensions civiles et militaires de retraite, issue de la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites, ne peuvent plus bénéficier de la bonification d'un an par enfant né avant le 1^{er} janvier 2004.

Ces mères de familles ont eu leurs enfants avant d'entrer dans la fonction publique, alors qu'elles n'exerçaient aucune activité professionnelle et qu'elles ne se trouvaient pas, non plus, en période d'études débouchant sur le diplôme permettant de se présenter au concours.

Le service des pensions du ministère de l'éducation nationale, après avoir interrogé celui du ministère du budget, n'a pu que souligner que les dispositions en cause étaient d'application stricte et qu'il n'était pas possible d'y déroger.

Il a cependant rappelé, à cette occasion, « *qu'un projet est actuellement à l'étude en vue d'éviter que les mères, qui n'exerçaient aucune activité salariée et ne remplissent aucune des conditions d'affiliation à un autre régime de retraite, ne subissent une perte intégrale de leurs droits* ».

Dans une lettre du 12 décembre 2003, le directeur général de l'administration et de la fonction publique faisait déjà allusion à l'existence de ce projet, mais le médiateur de l'éducation nationale ne dispose, pour sa part, d'aucune information quant à l'état d'avancement des travaux correspondants.

L'on peut imaginer que des mères de famille, anciennes fonctionnaires d'autres départements ministériels, se trouvent également « privées de leurs droits » dans l'attente de la publication du dispositif **annoncé depuis plus d'un an**.

C'est pourquoi il a semblé au médiateur de l'éducation nationale qu'une démarche du Médiateur de la République serait, en l'occurrence, particulièrement opportune et de nature à contribuer à résoudre ces situations.

Les mères qui ont adopté des enfants : la bonification d'un an par enfant adopté avant le 1^{er} janvier 2004

Le médiateur de l'éducation nationale a reçu, à ce titre, plusieurs réclamations.

– L'une d'entre elles, par exemple, concerne la réclamation formulée par une professeure à laquelle l'administration refuse une bonification de deux ans pour sa future retraite au motif que les deux enfants qu'elle a adoptés simultanément en 1986 ne peuvent ouvrir droit qu'à une seule bonification (d'un an).

Cette position surprenante semble découler d'une fiche technique du 4 août 2004, modifiée le 12 octobre 2004, émanant du service des pensions du ministère chargé des finances, qui détermine le nombre de bonifications (d'un an par enfant) à attribuer en considération de la durée du congé d'adoption, par exemple :

- avant 1978, pas de droit à bonification puisque la durée du congé d'adoption était inférieure à deux mois ;
- à partir du 1^{er} janvier 1995, la durée du congé d'adoption est fixée à 22 semaines en cas d'adoptions multiples, mais ne permet d'attribuer que deux bonifications au maximum.

Mais une nouvelle version de cette fiche technique, actualisée au 1^{er} février 2005, permet, en cas d'adoption multiple effectuée depuis le 1^{er} juillet 1980, d'obtenir deux bonifications au maximum. Le problème demeure pour les mères qui ont adopté, en même temps, trois enfants ou plus.

Le fondement légal ou réglementaire sur lequel le service des pensions du ministère des Finances est susceptible de s'appuyer n'apparaît pas clairement.

On rappellera que c'est le fait d'avoir élevé ses enfants pendant neuf ans au moins avant leur vingt et unième anniversaire (d'en avoir assumé la charge) qui devrait, être déterminant (article L. 12, b, du Code des pensions) pour l'octroi des bonifications, l'interruption de service de deux mois n'étant qu'une condition subsidiaire introduite pour les raisons (financières) et qui ne devrait être appliquée aux femmes fonctionnaires qu'en considération de la situation qui leur était faite avant l'intervention de la jurisprudence ayant nécessité l'introduction de ladite condition.

– Un autre exemple concerne une fonctionnaire mère d'un enfant qu'elle a adopté en 1974, à une époque où ni le congé d'adoption, ni le congé parental ou le congé de présence parental, n'existaient. De ce fait, elle ne peut bénéficier de la bonification d'un an pour enfant, conformément aux dispositions de l'article 6 du décret n° 2003-1305 du 26 décembre 2003 qui subordonne le bénéfice des dispositions de l'article L. 12-b du Code des pensions « à une interruption d'activité d'une durée continue d'au moins égale à deux mois dans le cadre d'un congé de maternité, d'un congé d'adoption, d'un congé parental ou d'un congé de présence parental ». L'intéressée se trouve donc dans une situation aussi injuste qu'aberrante dans la mesure où il lui est opposé de ne pas avoir demandé à bénéficier d'un avantage qui n'existait pas au moment des faits. Le médiateur a donc demandé au ministère d'appeler l'attention du ministre chargé de la fonction publique afin que des mesures dérogatoires, non pénalisantes soient prévues pour les agents qui se trouvent dans cette situation.

La validation des services incomplets : une mesure qui peine à se mettre en place

• Les dispositions réglementaires étaient inapplicables faute d'arrêté interministériel

Une adjointe administrative dépose une demande d'admission à la retraite à jouissance immédiate comme mère de trois enfants, à compter du 2 septembre 2004. Par arrêté du 29 janvier 2004, elle est radiée des cadres et admise à faire valoir ses droits à une pension de retraite de l'État à jouissance immédiate comme mère d'au moins trois enfants vivants à compter du 2 septembre 2004. Parallèlement, afin de bénéficier d'une pension civile de retraite de l'État, elle sollicite, le 26 janvier 2004, la validation de services auxiliaires accomplis à temps incomplet et ce, en application des dispositions du décret n° 2003-1305 du 26 décembre 2003. Inquiète de n'avoir pas d'information sur la suite donnée à cette demande, elle appelle le service des validations et la trésorerie pour apprendre que son dossier de validation est en suspens, les services étant en attente d'un arrêté interministériel.

L'intéressée saisit le médiateur le 15 juin 2004 car elle ne comprend pas qu'un texte réglementaire dûment publié, dont la date d'entrée en vigueur était fixée au 1^{er} janvier 2004, ne puisse lui être appliqué. Début janvier 2005, l'arrêté interministériel était toujours en préparation... L'arrêté d'admission à la retraite de l'intéressée a été rapporté et cette dernière poursuit ses fonctions.

Elle joue de malchance. En 1999, le recteur lui avait refusé la validation des services accomplis à temps partiel, les textes réglementaires applicables à cette époque ne le prévoyant pas. Elle avait alors formé un recours devant le tribunal administratif. Un jugement du tribunal administratif avait annulé la décision du recteur puis un arrêt de la cour administrative d'appel avait ensuite annulé le jugement. Elle attendait, depuis cette date, une modification des textes pour lui permettre de partir à la retraite de manière anticipée, les textes réglementaires sont parus mais l'arrêté interministériel ne sera publié qu'au *Journal officiel* du 27 janvier 2005. Un an pour aboutir à la formule suivante : « *Peuvent être validés pour la retraite [...] les services à temps incomplets [...] dès lors que la validation des mêmes services effectués à temps complet ou à temps partiel est autorisée* », formule dont l'innovation par rapport au décret peut paraître bien tenue...

Mais il est maintenant indiqué aux agents concernés que des instructions ministérielles et un logiciel sont attendus pour traiter effectivement les dossiers !

Des services qui jusqu'à une date récente, n'étaient pas validables

• La validation, pour la retraite, de services auxiliaires accomplis en qualité d'agent administratif contractuel dans un GRETA

Une agente administrative saisit le médiateur au sujet du refus que lui oppose l'administration à sa demande de validation, pour la retraite, de services auxiliaires qu'elle a accomplis en qualité d'agent administratif contractuel dans un groupement d'établissement (GRETA). Pourtant, par un arrêt rendu le 29 décembre 2000 sur la requête n° 97NT00923 (Bessemoulin), la cour administrative d'appel de Nantes a annulé une décision de refus d'un recteur de procéder à la validation de services d'agent administratif (auxiliaire de bureau) contractuel de GRETA. Selon les informations recueillies, il semble que le service des pensions du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, estime que cette décision juridictionnelle ne fait pas jurisprudence et il maintient qu'en l'absence d'arrêté spécifique autorisant la validation... des services effectués dans les GRETA, il ne peut être donné une suite favorable aux demandes.

Cette argumentation paraît paradoxale dans la mesure où la CAA cite expressément, dans les considérants de son arrêt du 29 décembre 2000, les bases textuelles qui autorisent ladite validation.

Le médiateur a donc saisi le service des pensions du ministère de l'éducation nationale de cette affaire en lui indiquant qu'en l'état actuel de la jurisprudence, il lui semblait difficile de ne pas conseiller à la réclamante de déférer à la censure du juge administratif, au moins à titre conservatoire, la décision de refus qui lui est opposée par l'administration.

Il semble qu'il ait été entendu car, une note de service n° 05-068 du 28 avril 2005 (*BOEN* n° 19 du 12 mai 2005) adressée aux recteurs et aux inspecteurs d'académie, directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale, fixe les conditions dans lesquelles peuvent être validés les services de non-titulaire accomplis dans les GRETA.

Troisième partie

Recommandations



Chapitre premier

Recommandations d'ordre général

ReMEDIA 04-01

Rendre public et diffuser la charte des relations entre l'enseignant et le parent.

Les relations des parents avec l'école ont progressé depuis quelques années. On ne compte plus, notamment au plan local, les initiatives tendant à faciliter ce dialogue institutionnel. Sur le terrain, et plus particulièrement au niveau de l'établissement, des progrès sont toujours nécessaires et possibles.

De plus, concernant les relations individuelles parent-enseignant, des progrès doivent être réalisés pour permettre à chaque parent de dialoguer en confiance avec l'enseignant de son enfant. Chacun a, en effet, beaucoup à apprendre de l'autre, sans abandonner sa spécificité et son rôle. Tel est l'objet du projet de charte qui doit être un instrument simple, de bon sens et de dialogue.

Cette démarche fait un pari raisonnable sur l'intérêt bien compris de chacun au service de l'enfant-élève.

ReMEDIA 04-02

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

L'enseignant, en France, est en règle général un agent public, porteur des valeurs de la République. Représentant de l'État, il est aussi porteur des valeurs de celui qui, avec délicatesse et savoir-faire, forme les esprits d'êtres sensibles et malléables.

Pour éviter des malentendus graves, les enseignants, tant en formation initiale que continue, devraient recevoir une formation de base très précise en la matière leur inculquant les droits et devoirs qui résultent à la fois de leur statut de fonctionnaire mais aussi d'éducateur.

Pour ce faire, le statut de la Fonction publique n'est pas suffisamment accessible en la matière et ce d'autant que la jurisprudence complète le dispositif législatif et réglementaire.

C'est pourquoi, il est nécessaire d'élaborer, comme pour certaines professions et pas uniquement les professions libérales, sinon un code de déontologie, du moins un recueil réunissant les principes en la matière.

Cette démarche n'a toutefois de sens que, si en même temps, est rénové sérieusement le mode d'appréciation du travail effectué par chaque enseignant. Une évaluation individuelle de l'enseignant est à repenser. Chacun doit y trouver son compte : l'enseignant sera mieux reconnu pour les efforts entrepris et les résultats atteints, les parents verront confortée la confiance qu'ils doivent avoir vis-à-vis des enseignants, la nation trouvera là matière à la reconnaissance qu'elle doit envers ceux qui œuvrent pour l'élévation du niveau de formation de chacun...

Il s'agit là d'un chantier important qui nécessitera du temps et une large concertation.

ReMEDIA 04-03

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

La notion de harcèlement moral est sortie de son approche théorique et littéraire. Nombreux sont les exemples qui montrent qu'il s'agit d'une réalité que l'on pourrait traiter en amont afin d'éviter le recours aux tribunaux. Le rapport pour 2003 avait ouvert des pistes qu'il faut approfondir afin de mettre en place un dispositif d'alerte, de prévention et aussi de traitement efficace.

Chapitre deuxième

Recommandations particulières

ReMEDIA 04-04

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

ReMEDIA 04-05

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

ReMEDIA 04-06

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

ReMEDIA 04-07

Diffuser à chaque correcteur ou participant à un jury des instructions du type de celles élaborées par le SIEC d'Arcueil (voir extrait en annexe 6).

ReMEDIA 04-08

Clarifier et simplifier le dispositif retenu en matière de priorités médicales pour les personnels, dans le cadre du mouvement.

ReMEDIA 04-09

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

ReMEDIA 04-10

Procéder aux premières affectations des AASU sur la base de la totalité des emplois déclarés vacants.

ReMEDIA 04-11

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

ReMEDIA 04-12

Élaborer très rapidement les logiciels de traitement, nécessaires au traitement rapide des demandes de validation de temps partiel qui sont en attente.

ReMEDIA 04-13

Modifier les délais maxima de saisine de la section contentieuse du Conseil supérieur de l'éducation pour les questions de fraude au baccalauréat, afin de permettre une bonne articulation avec les dates d'inscription à l'université.

ReMEDIA 04-14

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

Conclusion

Il ne suffit pas de faire des propositions pour changer le paysage administratif. Il faut aussi être convaincu du bien-fondé des mesures et être sûr de la ligne suivie. Or, trop nombreux sont les décideurs qui rechignent à prendre leur responsabilité et s'abritent derrière des impossibilités pour ne rien faire. Les cas qui ont été retenus dans ce dernier rapport en donnent des illustrations souvent trop pertinentes.

Si on veut que l'exceptionnel ne soit plus ignoré, peut-être faut-il, dans un certain nombre de situations, revoir la chaîne de commandement dans deux directions. **Tout d'abord, cesser de croire que celui qui est au sommet de la hiérarchie non seulement a une vision claire de la situation particulière** mais, encore mieux, peut imposer son point de vue sans un échange fondé sur la confiance éventuellement difficile avec les structures intermédiaires.

En d'autres termes, il faut poursuivre **une déconcentration non seulement des procédures et des structures mais surtout des responsabilités. Les responsables à tous les niveaux doivent être comptables de leurs actes**, c'est-à-dire largement des résultats de leur action. Il ne suffit pas de le dire, il faut s'en donner les moyens concrets qui passent par une évaluation individuelle, transparente, en bref crédible, utile et utilisée. Une telle évaluation doit prendre en compte, bien sûr, les qualités techniques évidentes (aptitude à bien gérer des crédits, capacité d'intégrer les potentialités de la LOLF, par exemple...) mais aussi **la capacité relationnelle avec les usagers et aussi avec l'équipe avec laquelle on travaille.**

On le voit, nous sommes loin du compte et je crains que le dispositif particulièrement complexe d'évaluation, mêlant étrangement notation chiffrée et évaluation individuelle et mis au point, semble-t-il, par des spécialistes du complexe, peu familiers de la gestion quotidienne de personnels, ne soit qu'une source de tâches supplémentaires sans débouché positif très perceptible et surtout accepté. Il faut ajouter que **ceci ne concerne pas les enseignants qui pourtant méritent mieux que le dispositif actuel...**

Par ailleurs, qu'il s'agisse des personnels administratifs ou des enseignants, tous ont intérêt, ainsi que les usagers du service public, en particulier les parents, au développement de tout ce qui peut favoriser le dialogue, l'écoute de l'autre, une forme efficace de reconnaissance qui est un moteur pour l'action et la réalisation d'un meilleur service public.

Le dialogue, un vecteur d'efficacité

À cet égard, **le projet de charte du dialogue entre le parent et l'enseignant, un simple vade-mecum devant favoriser un dialogue simple et serein, figure en annexe du rapport.** J'invite tous les lecteurs de ce rapport, qui souhaitent enrichir ce texte dans le sens d'une plus grande efficacité et simplicité, à me faire part de leurs suggestions (*mediateur@education.gouv.fr*).

Il ne doit pas être un texte de nature contraignante en soi mais une référence acceptée par tous car fondée sur le respect mutuel. Ce dialogue nécessaire ne peut être qu'enrichissant pour chacun et aider en particulier les plus fragiles, c'est-à-dire ceux qui, éloignés culturellement d'un système éducatif particulièrement complexe et compliqué, attendent tout de lui. La meilleure compréhension du système ne peut être qu'un atout que possèdent actuellement pour partie les initiés culturels qui tirent le meilleur parti de dispositions qui, en principe, devraient être prises pour tous et qui, en réalité, ne bénéficient qu'à quelques-uns. **C'est notamment à ce prix que l'objectif de réduction des inégalités sociales devant l'éducation pourra être partiellement atteint.**

Pour que ce dialogue soit efficace, chacun doit faire preuve d'empathie que l'on peut définir comme « **la capacité de prendre le point de vue de l'autre, tout en restant soi-même** »¹.

Cette charte du dialogue, élaborée sous la responsabilité du médiateur de l'éducation nationale, doit être diffusée à un moment où on risque de ne retenir, à tort, dans la loi votée récemment que le volet d'une liberté pédagogique considérée comme un outil de protection. Il ne faudrait pas que s'accroisse le fossé entre liberté pédagogique et responsabilité de l'enseignant dans ses relations avec les parents d'élèves et les élèves.

C'est la raison pour laquelle parmi les trois recommandations générales, j'ai placé **au premier rang l'achèvement de la charte et, en deuxième rang, la nécessité d'élaborer les grandes lignes déontologiques** qui devraient être mises en pratique par tout enseignant débutant ou chevronné.

Par ailleurs, le lancement l'an passé de la charte Marianne, avec quelques expériences très positives au sein de l'éducation nationale (ex. : Loire-Atlantique, Martinique...), était porteur de progrès et je suis extrêmement étonné et fortement déçu du renoncement de l'extension à l'ensemble de l'éducation nationale. Expliquer que les personnels sont déjà soumis à de fortes tensions, notamment avec la mise en place de la LOLF et surtout la suppression d'emplois, et que leur « imposer » la charte Marianne serait sans aucun doute « charger trop fortement la barque », me paraît relever d'une approche technicienne, voire tacticienne, déconnectée de la finalité du service public. Si mieux accueillir, mieux répondre, mieux expliquer, mieux écouter... ne relèvent pas des obligations minimales des agents du système éducatif, c'est à désespérer de la modernisation des rapports sociaux. Comment expliquer à

1- L. Wispé, in *Empathie*, Alain Berthoz, Gérard Orland, Odile Jacob, septembre 2004.

l'opinion publique que près de la moitié de la fonction publique se considère encore comme un ensemble... à part. Heureusement, par un paradoxe réconfortant, près de 70 % des inspections académiques se sont engagées dans la démarche...

La gestion des ressources humaines, encore et toujours

S'il est un autre domaine où une grande distance existe entre le discours et la réalité, c'est celui de la gestion des ressources humaines. Depuis la création des directeurs de relations et ressources humaines, on a le sentiment que le formalisme l'emporte sur le principe de réalité.

Les DRRH, malgré leur travail et leurs qualités, sont assez isolés dans un dispositif qui reste très cloisonné. Il faudrait sans doute faire preuve de beaucoup plus d'audace pour décroiser les responsables des ressources humaines et ceux de la gestion des personnels, sans oublier évidemment les corps d'inspection. Tout se passe comme si chacun continuait à fonctionner comme par le passé et que les dispositifs s'étaient superposés. Il y a une nécessité d'intégrer, sans la confondre, la fonction ressource humaine et le rôle des DRRH dans l'activité des lignes opérationnelles et de gestion. Ceci éviterait beaucoup de dysfonctionnements, de délais inacceptables dans le règlement de situations complexes, ce qui est fort dommageable à l'image du service public et... aux élèves.

Par ailleurs, des démarches, sans doute nouvelles pour l'éducation nationale, du type « bilan professionnel » et « point carrière », peuvent être porteuses d'avenir et crédibles pour l'encadrement supérieur si, en même temps, on règle concrètement la situation d'un certain nombre de cadres sans affectation depuis de longs mois, parfois plus.

Une plus grande clarté et une pédagogie publique

Enfin, si on veut redonner à tous une forte volonté d'agir malgré les difficultés difficilement évitables, chacun doit, pour partie, se reconnaître dans les grands moments qui jalonnent la vie éducative publique. Ainsi, le « Grand débat sur l'école » a permis à un grand nombre de personnes, et pas uniquement des enseignants, de se sentir concernées et, parfois même, de faire des suggestions traduisant une certaine distanciation avec leur cas personnel. **Ce fut une bonne surprise pour tous** et l'espoir, sans doute excessif, de voir leur point de vue en la matière retenu dans une loi de la République.

On peut estimer qu'au-delà des polémiques, la déception parfois affichée de certains interlocuteurs n'est pas vraiment justifiée si les orientations fixées par la loi sont appliquées effectivement.

Je ne me lasserai pas cependant de répéter que, de plus en plus, les citoyens veulent comprendre ce qui se passe et ce qui leur arrive ou peut leur arriver. **Si on les consulte, ils croient que c'est utile...**

Par ailleurs, si on rend public un texte, ils souhaitent en comprendre le sens directement en le lisant. Or, sans entrer dans son contenu..., on ne peut que déplorer le caractère particulièrement obscur d'un texte qui devrait être compréhensible par tous les citoyens dans une démocratie éclairée. Il correspond assez bien à cette « dégradation de la qualité de la loi, manquant de lisibilité et d'intelligibilité » comme le stigmatisait le président du Conseil constitutionnel en janvier 2005. Les rédacteurs du texte, prisonniers du style juridique et, notamment, de la codification, en ont sans doute eu conscience puisqu'ils ont accompagné ce texte d'une annexe très substantielle qui est écrite en langage clair... Mais quelle est la valeur juridique et notamment contraignante d'un tel texte ? Même les spécialistes s'y perdent..., que dire des citoyens, même les plus éclairés ?... Comment s'étonner des contresens volontaires ou non ? Si on souhaite se rapprocher de la notion chère à la Cour de Justice des Communautés européennes (CJCE) **de confiance légitime des citoyens**, il faut à chaque instant mettre en pratique ce principe constitutionnel dégagé par le Conseil constitutionnel en 1999 « d'accessibilité et d'intelligibilité de la loi ».

Enfin, à un moment où on semble redécouvrir que, **pour réussir, le sens de l'effort individuel reste une valeur sûre**, sans exclure évidemment les mesures de rééquilibrage, peut-être pourrions-nous progresser et éviter de graves déconvenues en acceptant, avec une certaine humilité de part et d'autre, de renoncer à l'argument d'autorité, qu'il soit technique ou idéologique, et de mettre à leur juste place ceux qui ont un savoir technique démontré, élaboré, et ceux qui ont des aspirations parfois légitimes mais pas toujours. Ceci me paraît valable pour les rapports entre ceux qui élaborent la norme et ceux qui vont la mettre en œuvre, entre les enseignants et leur hiérarchie, les acteurs de l'administration et leur hiérarchie, les parents et les enseignants...

Dans notre société, fondée largement et de plus en plus sur la défiance vis-à-vis des autres et des pouvoirs publics, et sur l'inquiétude de l'avenir, le progrès serait de tout faire pour progresser vers des comportements faisant appel à la confiance et à **une meilleure connaissance concrète, par les prescripteurs, des problèmes rencontrés dans les établissements et les classes. Un véritable travail de mise en commun des approches et des expériences me paraît là aussi indispensable.**

Confiance et moral

Tout ce qui précède pourra apparaître au lecteur comme des préoccupations éloignées du rôle des médiateurs, ces derniers devant se contenter de panser les plaies sans s'interroger sur certaines causes.

En fait, le constat de l'écart existant entre les meilleures intentions et la réalité fait quotidiennement par les médiateurs ne peut laisser sans réactions ni suggestions.

En matière éducative, il ne faut jamais se résigner au nom d'un réalisme ou d'un pragmatisme, trop souvent réducteur.

Si tel avait été le cas dans le passé, à la fin du XIX^e siècle notamment, l'école n'aurait pas fait les progrès qu'on connaît.

• **Rétablir la confiance**, ce serait tout d'abord appliquer normalement la loi et ne pas essayer par divers moyens, dont l'épuisement des forces du requérant devant les tribunaux, de ralentir le cours des choses.

• **Rétablir la confiance** entre les parents et les enseignants, ce serait aussi accepter de se dire les choses en face, compte tenu de ce que chacun maîtrise.

• **Rétablir la confiance**, condition d'un meilleur fonctionnement du service public et d'une plus grande implication de chacun, c'est respecter l'autre, parler clairement sans arrière-pensée, se doter de moyens pour convaincre autres que la simple opinion...

• **Rétablir la confiance**, c'est enfin redonner du moral, de l'ambition et de l'audace aux acteurs, exercice beaucoup plus difficile que la modification de structures ou de contenus d'enseignement, même si elle s'avère nécessaire.

Ce programme peut paraître bien difficile à atteindre alors qu'il y a urgence et que l'impatience gagne tout le monde éducatif, soucieux de réussite immédiate et certaine, alimentée par la crainte du lendemain. Il y a urgence alors que le temps passé à l'écoute, l'explication, est souvent perçu comme une perte de temps dans une société où agir vite ressemble à de l'efficacité...

Alors, changer ce comportement qui a tendance à se généraliser n'est-ce pas une forme d'utopie ? Faisons preuve de détermination et rappelons-nous ce que déclarait Théodore Monod¹ : « *L'utopie est simplement ce qui n'a jamais encore été essayé* ».

Jacky Simon

Médiateur de l'éducation nationale

1- T. Monod, in *Révèrences à la vie*, Grasset, 1999.

**Des médiateurs au salon de l'Éducation
du 18 au 21 novembre 2004**



De gauche à droite :

André Videaud, médiateur de l'académie de Limoges
Georges Motsch, adjoint au médiateur de l'Éducation nationale
Bernard Pradat, médiateur de l'académie d'Amiens

Le président de l'Association pour adultes et jeunes en situation de handicap (APAJH) et les représentants syndicaux signataires du « Manifeste pour le droit à l'École des enfants et des jeunes en situation de handicap » devant les médiateurs académiques



Le 23 novembre 2004



ANNEXES



Annexe 1

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

(Inséré dans le Code de l'éducation – Articles D. 222-37 à D. 222-42)

ORGANISATION GÉNÉRALE

ADMINISTRATION CENTRALE DU MEN

NOR : MENG9802817D

RLR : 120-3 ; 140-5

DÉCRET N° 98-1082 DU 1-12-1998

JO DU 2-12-1998

MEN

DAJ

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

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

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

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

L'objectif général

Le ministère de l'éducation nationale est engagé dans un certain nombre de réformes qui ont pour objet de rendre le système éducatif plus efficace, plus performant et plus juste. Mais les réformes les plus nécessaires et les plus audacieuses, à l'aube du XXI^e siècle, ne pourront aboutir que si, chacun à sa place, les acteurs et les usagers du service public, à tous les niveaux entretiennent des relations de qualité dans un ensemble faisant une place majeure au dialogue responsable et à la lisibilité. Il s'agit là d'une exigence forte de service public. Pour mettre en œuvre une telle exigence, il ne suffit pas de modifier les structures (ex. : déconcentration de la gestion, remodelage de l'architecture administrativo-pédagogique...). Il s'agit d'une démarche nécessaire mais non suffisante. Il faut aussi insuffler un esprit, une

attitude faite de respect, d'écoute, d'explication (voire de conviction) auprès d'usagers qui ont parfois le sentiment que devant la complexité du système ils sont démunis voire ignorés et subissent des décisions qu'ils ne comprennent pas toujours, malgré les efforts réels de l'administration et de ses agents.

II – La démarche de médiation à l'éducation nationale

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

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

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

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

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

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

– Le médiateur de l'éducation nationale, correspondant du Médiateur de la République

(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 manifester 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 Répu-

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

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

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

Projet de charte parents/enseignants

Pour un dialogue réussi : enseignant/parent – parent/enseignant

Vous êtes un enseignant travaillant à la réussite de tous vos élèves

Vous êtes un parent soucieux de la réussite de votre enfant

Vous avez certainement des choses à vous dire

Un objectif commun : la réussite de chaque élève

L'épanouissement de l'élève dans l'établissement scolaire et en dehors, son sens de l'effort, dépendent largement de sa motivation et de la qualité du dialogue entre l'enseignant et sa famille.

Des relations difficiles entre les adultes qui l'entourent peuvent constituer pour l'enfant ou le jeune une source de perturbation. Tout au contraire le sentiment d'une continuité et d'une communauté d'objectifs soutient l'effort nécessaire pour une scolarité réussie tout au long de cette scolarité c'est-à-dire de l'école maternelle au lycée même si les échanges parents-enseignants ne sont pas de même nature selon le niveau d'étude considéré.

Ce dialogue a pour objectif une information mutuelle, la recherche d'échanges et une meilleure compréhension réciproque, fondée sur le respect et la confiance.

Les conditions d'un dialogue dont l'objectif est de parvenir à la réussite de chaque élève

Le dialogue repose sur une écoute et un respect mutuel

Les familles sont sensibles à ce qui touche leur enfant, son bien-être dans sa scolarité, son avenir. Elles savent combien les appréciations et la notation par les enseignants sont déterminantes pour la suite de la scolarité de leur enfant.

Pour les enseignants, des questions, des remarques, des interrogations peuvent apparaître comme autant de critiques, de remises en cause, de tentatives de contrôle ou d'empiétement sur un domaine qui ne souffre pas l'absence de rigueur.

La communication doit dès lors être fondée sur la confiance mutuelle et le respect de l'autre et de ses différences. Toute forme d'agressivité doit être bannie ainsi que toute forme de discrimination de quelque nature qu'elle soit.

La rencontre enseignant-parent relève d'une demande ou d'une invitation

Pour créer d'emblée un climat favorable, les parents ne doivent pas être convoqués mais conviés ou invités. L'enseignant adapte la forme de la communication aux informations à faire passer ou/et aux possibilités de réception des messages par les parents (carnet de correspondance, messagerie électronique...).

Le motif de la rencontre peut être porté à la connaissance des parents, de façon très brève, pour permettre aux parents de faire le point avec leur enfant avant cette rencontre.

De même, la nécessité ou non de la présence de l'élève à cette réunion peut être précisée.

Le lieu et l'horaire les plus appropriés sont recherchés en commun

Les rencontres entre les parents et les enseignants prennent en compte les contraintes horaires et matérielles des uns et des autres. Établies sur un objet précis, pour être efficaces, elles se déroulent durant un temps donné décidé conjointement.

Le dialogue s'établit dans un cadre que l'on recherchera le plus convivial et neutre possible, compte tenu des possibilités de l'établissement et, en toute hypothèse, respectueux du caractère confidentiel des informations échangées.

L'enseignant se comporte en professionnel de l'éducation, à l'écoute du parent

Dans le dialogue avec les parents, l'enseignant agit en professionnel qui prolonge sa pratique de la classe

C'est un élément central du professionnalisme du monde éducatif que d'être capable d'entendre les inquiétudes des parents quand elles s'expriment et de répondre aux questionnements légitimes. De cette capacité à établir un dialogue de qualité, positif, efficace, susceptible de soutenir l'enfant et le jeune dans sa scolarité dépendent largement l'expertise de l'enseignant sur la scolarité de l'enfant et la qualité du service public d'éducation.

L'enseignant informe les parents sur :

- les programmes scolaires dont il a la charge, les objectifs poursuivis ;
- les modalités d'apprentissage qu'il utilise ;
- les modalités et le rythme des évaluations ;
- les règles de vie en classe.

L'enseignant essaie de répondre aux questions du parent et le conseille sur la scolarité de son enfant

L'enseignant a le devoir de prévenir très rapidement les parents de toute difficulté rencontrée par l'élève : dégradation de son comportement, baisse de ses résultats scolaires, problèmes avec d'autres élèves...

Il présente et explique au parent les résultats scolaires de son enfant. Il le conseille sur les démarches qu'il peut entreprendre pour assurer la continuité éducative et contribuer aux progrès scolaires.

L'enseignant garantit une totale discrétion de l'échange

L'enseignant s'informe auprès du parent des éléments qui sont susceptibles d'éclairer les résultats insuffisants ou en déclin (conditions de travail à la maison, éléments de l'environnement familial...) mais, en même temps, s'interdit tout questionnement qui aborderait des domaines sans lien avec la scolarité de l'enfant et toute remarque subjective sur l'environnement familial.

L'enseignant utilise un langage approprié compréhensible par le parent

L'enseignant s'oblige à un vocabulaire simple mais précis, compréhensible par son interlocuteur.

Chaque fois que possible, l'enseignant privilégiera la communication orale afin de rendre l'école plus accessible à tous les parents.

L'enseignant veille à instaurer un climat de confiance

Certains parents n'osent pas rencontrer un enseignant, par peur d'être jugés, par peur de n'être pas à la hauteur, par peur de ne pouvoir donner leur point de vue...

Dès la première rencontre parents-professeurs, les parents doivent être assurés de leur place à l'école et de la nécessité de dialoguer avec l'enseignant notamment lorsqu'il y a un problème.

Lors de l'échange direct parent-enseignant, celui-ci doit expliquer les raisons des difficultés rencontrées par l'élève et les moyens d'y faire face. Il doit veiller à ne pas discréditer l'élève (pas de qualificatifs péjoratifs ou dévalorisants). L'enseignant n'évoque pas que les seules difficultés de l'élève, il cherche à valoriser ses efforts et présente les perspectives de développement de l'enfant avec réalisme sans asséner de certitudes.

Le parent attend du dialogue un renforcement de son rôle éducatif

Le parent aborde l'entretien avec confiance et en veillant à respecter l'enseignant

Le parent s'efforce à ne pas arriver à l'entretien avec des idées préconçues et/ou négatives (l'enseignant ne supporte pas mon enfant, il est injuste avec lui, de toute façon, c'est une matière où mon enfant a toujours été mauvais, l'entretien va mal se passer, les effets seront négatifs pour mon enfant...). Il vérifie les faits reprochés à son enfant avec l'enseignant.

Le parent n'a pas à faire prévaloir un choix personnel en matière pédagogique auprès du maître dont la pratique professionnelle fait normalement l'objet d'une évaluation par les corps d'inspection. Il soutient, auprès de son enfant, l'autorité du maître et les valeurs de l'école.

Le parent doit être reçu quand il en fait la demande mais, dans le respect du travail de l'enseignant ; il s'interdit une fréquence excessive et une durée déraisonnable des rencontres.

Le parent écoute l'enseignant puis apporte son éclairage utile à l'enseignant

Le parent peut légitimement demander des précisions à l'enseignant sur :

- les programmes scolaires, les objectifs poursuivis ;
- les modalités d'apprentissage utilisées ;
- les modalités et le rythme des évaluations ;
- les règles de vie en classe.

Le parent s'informe auprès de l'enseignant du comportement de son enfant en classe, de l'évolution de ses résultats, de ses points forts ou/et faibles et sollicite des conseils pour venir en aide à son enfant.

Dans le même temps, il peut être conduit à préciser le cadre, les contraintes familiales et sociales de l'enfant en apportant à l'enseignant des éléments sur le comportement de son enfant voire sur son rapport à l'école.

Il informe l'enseignant des mesures qu'il a prises pour accompagner la scolarité de son enfant.

Il fait part de ses souhaits en matière d'orientation pour son enfant et présente à l'appui les arguments qui fondent ceux-ci (centres d'intérêt de l'enfant, difficultés détectées, contacts pris avec des écoles, avec le milieu économique, social...).

L'enseignant et le parent essaient de définir en commun les moyens et les voies de progrès auxquels chacun, dans son domaine, peut contribuer

Avec l'enseignant, le parent recherche les solutions et les parcours les mieux adaptés à la situation scolaire de son enfant et à ses souhaits.

Le parent fait part à l'enseignant des évolutions positives ou négatives qu'il perçoit dans la relation de l'enfant avec l'école et dans son comportement affectif, l'enseignant en fait de même pour le parent.

* * *

En cas de rupture du dialogue, le recours à un médiateur peut permettre de renouer le contact

Dans une telle situation il peut être très utile de faire appel à un médiateur qui va tenter de créer les conditions d'une nouvelle relation.

Ce peut être :

- le chef d'établissement ou le directeur de l'école à condition bien entendu qu'il soit extérieur au conflit ;
- le conseiller principal d'éducation (CPE) ;
- un parent d'élève d'une association ;
- un autre enseignant (par exemple le professeur principal) ;
- le médiateur académique ;
- en tout état de cause toute personne acceptée par les deux parties et soucieuse de faire prévaloir l'intérêt de l'élève et celui de la communauté éducative dans le respect des principes généraux de notre école.

Dans tous les cas, et quelle que soit la nature du conflit, chacun, au nom de l'intérêt de l'élève se doit alors de faire fi de toute susceptibilité.



Annexe 4

La charte Marianne

Les engagements de la charte

- 1 Un **accès** plus facile à nos services
- 2 Un **accueil** attentif et courtois
- 3 Une **réponse compréhensible** à vos demandes dans un délai annoncé
- 4 Une **réponse systématique** à vos réclamations
- 5 **A votre écoute** pour progresser
- 6

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.

Inspection académique Loire-Atlantique

Inspection Académique de la Loire-Atlantique
7 Route de la Jonellière - BP 62214
44322 NANTES Cedex 3

Horaires d'ouverture au public :
de 8 h 30 à 16 h 30 sans interruption,
du lundi au vendredi

Tel : 02.51.81.74.74
Fax : 02.51.81.88.57
Mail : ce.la44@ac-nantes.fr

Site Internet :
<http://www.ac-nantes.fr/la44>

Charte Marianne

Inspection Académique de la Loire-Atlantique

Pour un meilleur accueil dans les services de l'Etat

Une application quelque peu nuancée dans une académie ¹ :

Objet : délégations d'établissement ² reçues au rectorat.

Je tiens à vous rappeler le principe qui prévaut, aux demandes de délégation d'établissement au rectorat.

Le cabinet du recteur doit être saisi par écrit d'une demande d'audience visée par le chef d'établissement et portant l'objet de la requête. Dans l'hypothèse où une audience est accordée, un rendez-vous est fixé. Lors de l'entrevue, la délégation est écoutée et un compte rendu est communiqué dans les meilleurs délais aux autorités académiques.

Après étude, si une réponse doit être donnée, elle l'est par l'intermédiaire du chef d'établissement qui est le seul interlocuteur des personnels.

Le rectorat ne recevra plus à plusieurs reprises de délégations venues d'un même établissement pour le même sujet. Il sera demandé à toute délégation qui s'adresserait spontanément au rectorat de vous en informer avant que tout rendez-vous ne soit fixé.

Je vous demande de bien vouloir communiquer ces informations lorsqu'une première demande vous est adressée.

1- Texte adressé par le rectorat aux chefs d'établissement.

2- Il semble qu'il faille entendre : parents d'élèves, professeurs, élèves, etc.



La charte des médiateurs du service public

Les signataires de cette charte sont des médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'un service au public. Ils seront dans la suite du texte désignés par « les médiateurs du service public ».

Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends.

Les médiateurs du service public ont décidé de rédiger cette charte qui servira de cadre de référence à leur action, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux.

Ils font connaître largement auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous-tendent leur action, leur rôle largement préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut et les procédures qu'ils s'engagent à respecter.

Les médiateurs du service public se rencontrent régulièrement afin d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques. Ce texte est le résultat de leurs réflexions et travaux.

« Déclaration du Médiateur de la République »

Le Médiateur de la République est une autorité indépendante créée en 1973. Inamovible, irrévocable, à l'instar de ses collègues étrangers, il a vocation à faire des recommandations, notamment sur le fondement de l'équité, afin de régler à l'amiable les litiges survenant entre toute personne physique ou morale et tout organisme investi d'une mission de service public.

L'évolution de notre société, le souci de chaque service public d'améliorer ses relations avec ses usagers a conduit à la création des instances de médiation dans plusieurs secteurs d'activité.

Le Médiateur de la République et les médiateurs des différents services publics affirment leur volonté d'œuvrer de concert, afin d'accroître l'efficacité et la réactivité avec lesquelles il convient de répondre aux demandes de nos concitoyens.

Le Médiateur de la République approuve les principes de la présente charte visant à préciser les bonnes pratiques de la médiation institutionnelle afin d'éviter la banalisation de ce terme.

Préambule

La médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un « mode alternatif de règlement des litiges ». Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises : litiges de consommation, commerciaux, entre administrations et usagers, voire litiges de personnel.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre – direct ou indirect –, et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

Elle est mise en œuvre par des médiateurs à statuts variés mais partageant une déontologie et des valeurs communes faites d'écoute et de respect de l'autre.

Les médiateurs institutionnels

De grandes institutions et entreprises françaises dont l'objectif est d'offrir une meilleure qualité d'écoute et de service au public ont pris l'initiative de mettre en place depuis les dix dernières années des médiateurs.

Ces médiateurs sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises.

C'est ainsi qu'ont été mis en place notamment les médiateurs de la Caisse des dépôts, d'Électricité de France, de l'Éducation nationale, de France 2, de France 3, de Gaz de France, de La Poste, de la Mairie de Paris, du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, de la RATP, du Service universel postal, de la SNCF, de la Fédération française des sociétés d'assurances...

Ces médiateurs facilitent le règlement des différends dans un esprit et avec les pratiques de la médiation : écoute et explication, équité, impartialité vis-à-vis de l'institution et de l'utilisateur ou client, réinstruction complète du litige, voire conduite de conciliation entre les parties.

Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité, morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution ces médiateurs sont amenés à aller plus loin que ne pourrait le faire préalablement un service consommateur, un service clientèle, un service de réclamations ou une instance d'appel interne.

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions.

Les médiateurs institutionnels ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends entre les institutions et leurs publics mais ils contribuent également à les prévenir. Ce rôle préventif les distingue clairement des médiateurs conventionnels qui interviennent ponctuellement dans le règlement de conflits.

Le service aux citoyens, aux usagers et aux clients

La médiation est un nouveau mode de dialogue entre l'administration et les usagers (mais aussi parfois ses personnels) ainsi qu'entre les entreprises de service public et leurs clients. Elle est un lieu d'écoute de tous les partenaires de l'institution ou entreprise. Son objectif est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers ou clients.

Les médiateurs du service public offrent aux usagers ou clients un service facilitant le règlement des différends :

- personnalisé ;
- facile d'accès ;
- gratuit ;
- indifférencié quelle que soit l'importance financière du litige ;
- rapide ;
- efficace, notamment en raison de la bonne connaissance des institutions ou entreprises et des métiers : l'instruction des différends en est facilitée de même que l'identification des interlocuteurs et des dysfonctionnements à l'origine des problèmes.

Le rôle du médiateur va bien au-delà du règlement des différends ; il joue un rôle important qui le situe dans la boucle d'amélioration du service au client ou à l'utilisateur :

- il propose des réformes de textes, procédures et pratiques allant dans le sens d'une amélioration du service rendu ;
- il sensibilise l'institution ou l'entreprise sur le traitement des réclamations et tout particulièrement les services clientèle ou consommateurs qui sont les partenaires essentiels des médiateurs ;
- il a un rôle pédagogique pour développer l'esprit de médiation et l'écoute du client ou de l'utilisateur ;
- il est attentif au respect des engagements pris par l'institution envers ses partenaires externes ;
- il est aussi un observatoire neutre par son écoute de tous les partenaires et par son rôle de détecteur des problématiques et des signaux faibles de l'institution.

La bonne connaissance de l'institution, de ses hommes et de ses pratiques ainsi que le positionnement dans l'institution ou l'entreprise permettent aux médiateurs institutionnels de jouer ce rôle préventif et créateur de lien.

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permettent au médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution, entre un client et une entreprise et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré.

Les valeurs et la déontologie

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation :

- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- le respect scrupuleux des personnes (usagers, citoyens, clients), de leurs opinions et positions ;
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
- l'équité : le médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier ;
- l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration ;
- le respect du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- la transparence de l'activité ; le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, ses pratiques, son activité. Il l'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public. Ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès sont rendues publiques ;
- la confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend sauf accord des parties.

Le positionnement du médiateur

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges.

Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise.

Ils sont nommés ou désignés :

- par le responsable de l'organisation en charge du service public (ministre, président de l'entreprise, élu...) qui garantit leur indépendance de toute structure interne de l'institution ou entreprise ;
- en « fonction de leur capacité, compétence et expérience ».

Ils ne sont pas révocables pendant la durée de leur mandat, cette durée étant suffisante pour assurer l'efficacité de leur action.

Ils ont les moyens nécessaires pour exercer leur action (budget, pouvoirs notamment de proposer des solutions...)

Leur légitimité au sein de l'institution leur permet de proposer des solutions ou d'émettre des recommandations pour régler les litiges, de conduire des conciliations, de s'assurer que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont bien mises en œuvre par l'institution ou l'entreprise.

Enfin, leur positionnement doit leur permettre d'être en veille sur les actions entreprises au sein de l'institution en réponse aux recommandations d'ordre général ou aux actions de progrès proposées dans le rapport annuel du médiateur.

Ils rendent compte de leur activité selon les formes adaptées à l'activité : présentation aux associations de consommateurs concernées, publicité du rapport annuel...

Les garanties de procédure pour les demandeurs

Saisine et recevabilité de la demande

Le demandeur doit facilement avoir accès au médiateur soit en le saisissant directement, soit *via* une association de consommateur.

Le médiateur doit immédiatement informer le demandeur de la recevabilité de sa demande :

- demande irrecevable lorsque le litige est hors du champ de sa compétence et en principe si une action en justice ou en arbitrage est engagée ;
- demande prématurée lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées. Dans ce dernier cas le médiateur réoriente immédiatement la demande vers le service concerné.

Instruction du litige et médiation

Les échanges entre le médiateur et les parties se font en principe par écrit mais le médiateur peut également souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les deux parties. Dans les litiges les plus complexes il peut proposer aux deux parties une réunion de conciliation avec l'appui si elles le désirent de leurs conseils juridiques.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert y compris une institution de contrôle qu'il choisit librement compte tenu de ses compétences (commerciales, juridiques, techniques...) dans le domaine d'activité concerné.

Recommandations particulières du médiateur ou protocole d'accord

La recommandation du médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur et être motivée.

Le médiateur s'emploie à rechercher une solution qui convient aux deux parties.

Le demandeur doit être informé des délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas perdre ses droits d'ester en justice.

La saisine du médiateur d'entreprise peut dans certains cas suspendre temporairement les délais de recours internes, ce qui est exclu pour les conflits avec une collectivité.

La recommandation particulière du médiateur ou le protocole d'accord sont confidentiels ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage.

Le médiateur suit de façon appropriée la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution du protocole d'accord par l'institution ou l'entreprise.

Liste des médiateurs du service public signataires de la charte

Antoine COUTIERE, Caisse des dépôts et consignations

Noëlle BORDINAT, Électricité de France (EDF)

Jacky SIMON, Éducation nationale

Francis FRIZON, Fédération française des sociétés d'assurances

Jean-Claude ALLANIC, France 2

Marie-Laure AUGRY, France 3

Michel PRZYDROZNY, Gaz de France (GDF)

Pierre SEGURA, La Poste

Emmanuel CONSTANS, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Cyrille de LA FAYE, RATP

Yann PETEL, Service universel postal

Bertrand LABRUSSE, SNCF

Frédérique CALANDRA, Ville de Paris

Les médiateurs du service public

Contacts

**Le Club
des Médiateurs
du Service Public**



Caisse des dépôts et
consignations
Antoine COUTIERE
56, rue de Lille
75007 Paris



EDF
Noëlle BORDINAT
75 TSA 75804 Paris cedex 08



Education Nationale
Jacky SIMON
110, rue de Grenelle
75357 – Paris 07 SP



Fédération Française
des Sociétés d'Assurances
Francis FRIZON
BP 290 – 75425 Paris cedex 09



France 2 – Jean-Claude ALLANIC
7, Esplanade Henri de France
75907 paris cedex 15



France 3 – Marie-Laure AUGRY
7, Esplanade Henri de
France
75907 paris cedex 15



Gaz de France
Michel PRZYDROZNY
23, rue Philibert Delorme
75840 Paris cedex 17





La Poste
Pierre SEGURA
44, Boulevard Vaugirard
Case Postale F407 – 75757
Paris cedex 15



GROUPE LA POSTE



Ministère de l'économie,
des finances et de l'industrie
Emmanuel CONSTANS
Télédoc 215
139, rue de Bercy
75572 Paris cedex 12



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE



RATP
Cyrille de LA FAYE
54, quai de la Rapée – Lac A9A
75599 Paris cedex 12



Service Universel Postal
Yann PETEL
Médiasup – Tour Gamma A
193 – 197, rue de Bercy
75572 Paris cedex 12



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MÉDIATEUR DU SERVICE
Universel Postal

SNCF
Bertrand LABRUSSE
41, rue de Londres
75008 Paris



VILLE DE PARIS
Frédérique CALANDRA
28 – 32 Quai des Célestins
75004 Paris



MAIRIE DE PARIS

Extrait des instructions adressées aux professeurs examinateurs et correcteurs des baccalauréats général et technologique par le service interacadémique des examens et concours d'Arcueil

Ce document, qui comprend également un rappel de la réglementation et qui donne des consignes détaillées pour toutes les étapes du baccalauréat, figure au verso des convocations que les professeurs examinateurs reçoivent.

Voilà l'extrait qui se rapporte au déroulement des épreuves orales :

« **Épreuves orales** : conformément à la circulaire ministérielle du 5 mai 1970, les interrogations doivent être conduites dans un esprit d'évaluation positive et dans un climat de bienveillance, à commencer par l'accueil de la part de l'interrogateur qui doit mettre en confiance le candidat pour l'entretien. L'évaluateur doit se garder de déstabiliser le candidat par une intervention trop vive, ironique ou volontairement déstabilisante, car heurtant la conscience ou la sensibilité du candidat. De même, les excès de familiarité de la part de l'interrogateur ou tout propos étranger à l'interrogation qui pourrait donner au candidat à penser qu'il est jugé sur autre chose que ses réponses, notamment sur l'enseignement qu'il a reçu ou ses origines (sociales, scolaires, etc.), sont à proscrire. [...] »



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

	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
	Jouve	Louis	Chargé de mission	01 55 55 39 72	01 55 55 22 99

	Sens	Bertrand	Chargé de mission	01 55 55 24 26	01 55 55 22 99
	Bourgois	Chantal	Assistante	01 55 55 36 11	01 55 55 22 99
	Santi	Catherine	Secrétaire	01 55 55 39 25	01 55 55 22 99

Les médiateurs académiques et correspondants

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



Michel Poupelin

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

Rectorat d'Amiens
20, boulevard Alsace-Lorraine
BP 2609
80026 Amiens Cedex 1



Bernard Pradat

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

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



Michel Vigneron

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

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



Edmond Benayoun

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

Rectorat de Caen
168, rue Caponière
BP 6184
14061 Caen Cedex



Jacques Dremeau

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

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



François Malval

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

Rectorat de Corse
BP 808
20192 Ajaccio - Cedex 4



Jean-François Colonna d'Istria

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

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



Michel Salines

Tél. : 01 49 81 65 72
Fax : 01 49 81 65 85
michel.salines@Tél.e2.fr

Correspondant



Charles Dahan

Tél. : 01 49 81 65 71

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



Jean ROCHE

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

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



Monique Bellemin

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

Correspondant



Michel Amoudry

Rectorat de la Guadeloupe
Boulevard de l'Union
97142 Abymes



Léonce Leonidas

Tél. : 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

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

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



Pierre Tison
Tél. : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 55 53 05
stephanie.allaey@ac-lille.fr

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



Guy Rouvillain
Tél. : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 53 75 79
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Limoges
13, rue François Chénieux
87031 Limoges Cedex



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

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



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

Martinique
Rectorat : site de Terreville
97233 Schoelcher



Ginette Bassin
Tél. : 05 96 52 26 65
Fax : 05 96 52 29 78
ginette.bassin@ac-martinique.fr

Montpellier
31, rue de l'Université
34064 Montpellier Cedex 2



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

Nancy-Metz

Lycée Arthur Varoquaux
rue Jean Moulin
54510 Tomblaine

**Jeanine Marchal**

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

Correspondante**Yvonne Eisack****Rectorat de Nantes**

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

**Achille Villeneuve**

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

Correspondant

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

**Guy Faucon**

Tél. - Fax : 02 51 12 43 56
guyfaucon@wanadoo.fr

Rectorat de Nice

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

**Jean-Claude Peyronne**

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

Rectorat d'Orléans –Tours

21, rue Saint-Etienne
45043 Orléans Cedex 1

**Monique Kopfer**

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

Rectorat de Paris
47, rue des Ecoles
75230 Paris Cedex 05



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

Correspondant



Claude Hui

Poitiers
Cité administrative Duperré
Place des Cordeliers BP 508
17021 La Rochelle Cedex



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

Rectorat de Reims
1, rue Navier
51082 Reims Cedex



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

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



André Quintric
Tél. : 02 99 84 82 79
Fax : 02 99 84 82 31
mediateur@ac-rennes.fr

La Réunion
26, rue PITél.
97490 Sainte-Clotilde



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

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



Denise Houdon
Tél. : 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
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 - 01 55 55 39 92
Fax : 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 2004	15
Chapitre premier	
Le fonctionnement général en 2004	17
L'évolution des médiateurs	17
Les médiateurs et leurs relations avec l'institution scolaire et universitaire	17
Le médiateur de l'éducation nationale et le Médiateur de la République	25
Le médiateur de l'éducation nationale et la Défenseure des enfants	27
Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs du service public	28
Le médiateur de l'éducation nationale et la prévention du contentieux	28
Chapitre deuxième	
Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale	33
Pour une meilleure qualité des prestations à l'égard des usagers et des personnels	34
• Pour une meilleure information des usagers	34
• Pour une meilleure information des personnels	35
Pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels : améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes	38
Recensement des procédures de règlement des conflits et mesure de la satisfaction des usagers	40
• Étude sur les modes de règlement des conflits dans le domaine scolaire	40
• « Baromètre » mesurant la satisfaction des usagers dans leurs rapports avec le système éducatif	40
Pour un meilleur traitement du handicap	40
Autres recommandations	41
• Modifications statutaires souhaitables	41
• Sur le harcèlement moral	42
• Sur la protection des étudiants appelés à contracter avec des organismes privés délivrant un enseignement	43

• Sur les stages obligatoires que doivent suivre les candidats libres pour l'obtention d'un diplôme professionnel	43
• S'agissant du fonctionnement des comités médicaux	43
• Sur le problème du retour au travail des enseignants poursuivis à tort	44
• Dans le domaine des mutations de personnels	44
• Sur les questions concernant l'inspection, l'évaluation et la déontologie	45
• Divers	45

Chapitre troisième

L'activité des médiateurs en 2004	47
Les réclamations reçues en 2004	47
L'origine des réclamations	50
La nature des réclamations	53
Les délais d'intervention des médiateurs	55
Les résultats de l'intervention des médiateurs	56

Deuxième partie

Présentation de quelques cas significatifs rencontrés avec persistance en 2004	61
---	----

Chapitre premier

Une certaine dégradation des rapports entre l'institution scolaire et les usagers du service public	63
La vie dans les établissements scolaires	63
• La scolarisation des élèves	63
• La discipline dans les établissements scolaires	72
• L'absence d'enseignants et le problème du remplacement	75
• Des enseignants contestés par des parents d'élèves	76
• Les élections des représentants de parents d'élèves : gratuité ou non gratuité	79
• Des progrès à faire par l'institution en matière de communication avec les parents d'élèves	80
• Les difficultés rencontrées pour le parent séparé ou divorcé pour obtenir la communication des documents scolaires de son ou ses enfants	81
• Les inconvénients du non-dit ou du non écrit	82
Les examens et concours	83
• Des inscriptions difficiles voire impossibles	83
• Un nécessaire respect des candidats lors des examens et concours	87
• L'harmonisation des notes à l'épreuve anticipée de français	91
• La difficulté pour une personne handicapée de se faire recruter dans la fonction publique	92

Chapitre deuxième	
Une certaine dégradation des rapports entre l'institution et les personnels	95
L'insuffisante prise en compte des situations de handicap	95
Les problèmes récurrents de communication	96
• Les trop-perçus/trop versés	96
La savante ambiguïté des textes	97
Non-application des textes par des universités	99
Une gestion des ressources humaines très approximative	101
• Des progrès à faire en matière de mutation des personnels	101
• Dépendre pour la gestion de son dossier de plusieurs services peut constituer un risque	105
• Il faut retrouver un traitement humain des dossiers	107
• Des situations de harcèlement moral bien réelles	108
Chapitre troisième	
Les incertitudes liées à la mise en œuvre de la réforme des pensions	111
Des effets négatifs de la loi du 21 août 2003 sur la situation des mères fonctionnaires	111
• Les bonifications pour enfant	111
La validation des services incomplets : une mesure qui peine à se mettre en place	113
Des services qui jusqu'à une date récente, n'étaient pas validables ...	114
Troisième partie	
Recommandations	115
Chapitre premier	
Recommandations d'ordre général	117
Chapitre deuxième	
Recommandations particulières	119
Conclusion	121
ANNEXES	
Annexe 1	
Décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale	131

Annexe 2		
Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation		133
Annexe 3		
Projet de charte parents/enseignants		135
Annexe 4		
La charte Marianne		141
Annexe 5		
La charte des médiateurs du service public		143
Annexe 6		
Extrait des instructions adressées aux professeurs examinateurs et correcteurs des baccalauréats général et technologique par le service interacadémique des examens et concours d'Arcueil		151
Annexe 7		
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants		153