# Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques

Paris, le 15 décembre 2006
© Caroline Lucas/MENESR

ministère éducation nationale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Paris le 12 JUIN 2007

**Le médiateur de l'éducation nationale**

Affaire suivie par
Jean-Marie Jutant
Téléphone
01 55 55 39 87
Télécopie
01 55 55 22 99
Courriel
mediateur@
education.gouv.fr

1 rue Descartes
75231 Paris cedex 05

Monsieur le ministre de l'Education nationale,
Madame la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche,

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

Ce rapport est le résultat du travail de l'ensemble des médiateurs au cours de l'année 2006, tant au niveau académique qu'au niveau national et dans le domaine de l'enseignement scolaire comme dans celui de l'enseignement supérieur.

Cette année, j'ai souhaité inscrire l'action des médiateurs dans l'objectif, ambitieux, de « Promouvoir la confiance », confiance entre l'institution, ses usagers et ses personnels.

En effet, dans les efforts qu'ils déploient pour réduire les conflits, les médiateurs s'attachent à rétablir la confiance dans la capacité de l'institution à remplir pleinement sa mission de service public. Simultanément, ils s'efforcent de convaincre les services que des marges d'amélioration sont toujours possibles malgré les contraintes de la gestion de masse et des moyens financiers.

Plus de 6000 réclamations ont été reçues par les médiateurs durant l'année 2006 provenant, de manière sensiblement égale, des usagers et des personnels.

Venant des usagers, on retiendra l'importance des réclamations portant sur la scolarité, les inscriptions et les examens et concours.

Pour les personnels, ce sont des questions financières, de déroulement de carrière et d'affectations qui les amènent le plus souvent à saisir le médiateur.

Sollicité pour porter remède à des dysfonctionnements, erreurs ou incompréhensions, il m'est possible, en tant qu'observateur privilégié du système éducatif, d'émettre chaque année, des recommandations sur l'amélioration du service. La mise en œuvre de ces recommandations fait l'objet d'un examen en comité de suivi. Le rapport annuel fait régulièrement le point sur cette mise en œuvre.

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

Le médiateur de l'éducation nationale

Jean-Marie JUTANT

Monsieur Xavier DARCOS
Ministre de l'Education nationale

Madame Valérie PECRESSE
Ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

# Sommaire

**Avant-propos** ..... 9

Première partie
**Pratiques et situations observées en 2006** ..... 15

Chapitre premier
**Des usagers qui doivent garder confiance dans l'institution** ..... 17

Chapitre deuxième
**Des personnels qui doivent avoir confiance dans la capacité du système à traiter leur situation particulière** ..... 33

Deuxième partie
**Recommandations** ..... 53

Chapitre premier
**Le suivi de la mise en œuvre des précédentes recommandations** ..... 57

Chapitre deuxième
**Les nouvelles recommandations** ..... 67

Troisième partie
**Fonctionnement général en 2006** ..... 71

Chapitre premier
**L'origine, l'effectif et l'évolution des médiateurs** ..... 73

Chapitre deuxième
**L'aide aux enseignants en difficulté : l'expérience d'un médiateur académique** ..... 75

Chapitre troisième
**Le témoignage du médiateur de l'académie d'Aix-Marseille** ..... 79

Chapitre quatrième
**L'activité des médiateurs en 2006** ..... 83

## Conclusion
Les médiateurs et le retour à la confiance ..... 93

ANNEXES

Annexe 1
**Dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D222-37 à D222-42** ..... 99

Annexe 2
**La charte des médiateurs du service public – Les grands principes** ..... 101

Annexe 3
**Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants** ..... 103

# Avant-propos

Il ne faut pas s'y tromper, le rapport annuel du médiateur de l'éducation nationale est plus qu'un catalogue des dysfonctionnements et des erreurs de l'administration.

Les réclamations dont il se fait l'écho sont l'illustration de pratiques qui vont à l'encontre des buts recherchés par l'institution et nuisent à son image.

La mise en évidence de ces dysfonctionnements constitue, pour l'administration, un indicateur important de la manière dont son action peut être perçue par ses usagers et ses collaborateurs.

Une telle indication constitue pour elle une **incitation forte** à améliorer la qualité de ses prestations et un **point d'appui** pour mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs vers un niveau plus élevé d'exigence. Elle lui permet, ainsi, de mettre en œuvre une véritable stratégie d'implication et de motivation des services.

Cette démarche, dans laquelle le médiateur de l'éducation nationale entend jouer pleinement son rôle, doit aboutir à redonner **confiance en l'institution**, confiance sans laquelle celle-ci ne peut pas fonctionner efficacement.

Le service public de l'éducation doit être, en effet, une institution à qui l'on doit pouvoir faire confiance, que ce soit pour lui confier la formation des jeunes ou pour assurer la bonne gestion des personnels qui s'y consacrent.

J'ai bien conscience que les métiers d'enseignant, de chef d'établissement et de conseiller principal d'éducation sont difficiles et très exigeants. Celui de chef d'établissement, notamment, nécessite de réunir les qualités de *manager* d'équipe, d'éducateur et de psychologue. L'enseignant, en ce qui le concerne, doit non seulement transmettre les connaissances qu'il a acquises dans son domaine mais aussi, avec ses collègues des autres disciplines, dépasser cet émiettement du savoir pour aider le mieux possible les élèves à s'épanouir humainement et se préparer à exercer le métier qu'ils auront choisi.

La matière première sur laquelle l'enseignant travaille ne se laisse pas transformer facilement. Elle ne peut pas toujours se voir appliquer un protocole général, valable pour tous, et il doit être tenu compte des possibilités, des goûts et de la personnalité de chacun. Le protocole doit sans cesse être adapté au cas particulier car la voie de l'excellence ne peut être unique. Elle a de multiples déclinaisons entre lesquelles il faut choisir. Elle peut parfois pousser l'enseignant à revoir son approche des situations individuelles et parfois à remettre en cause certaines de ses pratiques : c'est ce qui fait de son métier une des activités humaines les plus passionnantes.

Les enseignants exercent aujourd'hui leur fonction dans un contexte caractérisé par l'**évolution des mentalités** tant des élèves que de leurs parents. Devant les enseignants, ils ne sont plus aussi passifs qu'autrefois. Ils ne « laissent rien passer ». Se

sentant comptables de l'avenir de leurs enfants, la plupart veulent être parfaitement informés du déroulement de leur scolarité, voire parfois associés à l'instruction qui leur est donnée, ce que certains enseignants ressentent comme une **atteinte intolérable à leur autorité**. Cependant, c'est une évolution que l'on ne peut que constater et qu'il faut s'efforcer de canaliser.

Par ailleurs, ces usagers, comme les personnels d'ailleurs, lorsqu'ils ont un différend avec leur administration, ont le sentiment d'être en face d'une organisation au langage peu compréhensible et qui s'impose à eux par la seule puissance de l'autorité de l'État. Ils ont ainsi l'impression de ne pas être entendus et s'efforcent alors de réagir. L'accroissement du nombre de saisines des médiateurs en 2006 est le résultat de cet état de fait.

Cet accroissement des saisines montre également que le médiateur est de mieux en mieux connu tant par les usagers que par les personnels. Cependant, cet accroissement de notoriété, tout positif qu'il soit, suscite également de nombreux recours inutiles ou mal dirigés. C'est le cas des saisines effectuées avant toute interrogation des services concernés, ou pour des motifs futiles ou oiseux. Il faut ajouter les demandes de renseignements en tous genres adressées trop fréquemment par commodité aux médiateurs.

L'origine et la nature des réclamations traitées par les médiateurs en 2006 font l'objet d'une description détaillée dans le chapitre IV du présent rapport auquel le lecteur est invité à se reporter. Cependant, il n'est pas inutile d'appeler l'attention sur quelques caractéristiques particulières de leur activité, qu'ils ont tenu à signaler à l'occasion de la rédaction de ce rapport.

* * *

S'agissant plus particulièrement des demandes émanant des **usagers**, les médiateurs ont été très souvent appelés à arbitrer des **conflits entre les parents et les enseignants**, en particulier dans l'enseignement primaire.

C'est une constatation aujourd'hui banale de dire que les parents ont un **comportement d'observateur critique** envers la pratique enseignante. Ils ont intégré la notion de service public en ce qui concerne l'éducation de leurs enfants et entendent faire valoir **leur droit d'usager attentif au service rendu**.

L'existence de ces conflits montre que la relation parents-enseignants ou parents-chef d'établissement ou directeur d'école n'est pas encore bien maîtrisée par tous. La difficulté d'établir des relations sereines est sans doute le signe que la confiance dans l'institution s'est émoussée.

Cette situation avait été à l'origine de la rédaction d'une charte du dialogue parents-enseignants, aujourd'hui diffusée dans le système scolaire, mais qui ne semble pas avoir encore réussi à s'imposer.

Ce « blocage » dans les relations prend parfois un aspect particulièrement préjudiciable aux usagers, notamment en cas d'**accident dans le milieu scolaire**, lorsque l'administration, par des hésitations ou une attitude de retrait par rapport à l'événement, donne l'impression aux parents qu'ils sont seuls à affronter les conséquences de l'accident, qu'ils sont abandonnés par l'institution. Cette situation explique leur recours fréquent au juge afin d'**obtenir les explications et l'assistance qu'ils n'ont pas eues**. Il y a parfois, dans ce domaine particulier, une absence de maîtrise de l'événement qui n'est pas de nature à renforcer le sentiment de sécurité que doivent partager tous les parents en confiant leur enfant à l'institution scolaire.

L'année 2006 a également été marquée par une stabilisation relative des réclamations liées à l'accueil des enfants en situation de **handicap** après la baisse observée en 2005 qui avait suivi la mise en œuvre des dispositions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 laquelle constituait une avancée importante en la matière. En 2006, les réclamations ont porté essentiellement sur les difficultés liées parfois à l'absence d'auxiliaire de vie scolaire (AVS) ou à un accueil partiel de l'enfant ou enfin à l'insuffisante préparation de l'enseignant à gérer le handicap concerné.

Les **universités**, du fait de leur autonomie, sont moins enfermées dans un carcan juridique que les écoles, collèges ou lycées, et donc moins sujettes à des contestations de la part des étudiants comme des personnels. Cependant, l'**absence de transparence dans certaines procédures** crée et entretient le sentiment d'un certain favoritisme et de pratiques jugées « mandarinales ». Par ailleurs, la peur des représailles constitue, dans ce milieu relativement fermé, un frein puissant à l'expression des réclamations. La **confiance** qui devrait s'établir entre l'institution et ses usagers est mise à mal par ces pratiques.

Lorsque des conflits éclatent entre des étudiants et leur université, les réclamations concernent, le plus souvent, les examens, l'accès à certaines formations (Master 1, Master 2...) et l'attribution des bourses.

Dans leurs rapports avec les universités, les médiateurs académiques rencontrent encore beaucoup de difficultés, mais certains perçoivent une amélioration sensible qui se dessine progressivement. Les présidences des universités répondent à leurs saisines de manière précise et fournie. Certaines d'entre elles envisagent même la création, en leur sein, d'une instance de médiation, car elles sont conscientes de l'existence dans ce domaine d'un besoin non satisfait et parce qu'elles mettent en œuvre des règles et des pratiques qui leur sont propres. Quelques universités auraient sauté le pas.

* * *

Parmi les réclamations venant des **personnels**, les médiateurs académiques ont souligné plus particulièrement celles qui ont trait à des problèmes d'ordre financier, aux **difficultés relationnelles** avec les supérieurs hiérarchiques et au **délai de traitement des situations médicales**.

Parmi les problèmes financiers les plus évoqués, figure celui des conditions dans lesquelles s'opère la récupération auprès des agents concernés des sommes que l'administration leur a versées à tort (trop-perçus).

Cette situation résulte du **retard** mis par l'administration à faire cesser ces versements indus et à engager ensuite la procédure de récupération des sommes versées.

L'origine des sommes réclamées, le mode de calcul des montants à récupérer et l'indication des facilités de paiement n'accompagnent que rarement la notification des sommes à régler.

Ces récupérations, qui ne sont pas contestées dans leur principe par les intéressés, mettent souvent ces derniers dans une **situation difficile** par l'ampleur des sommes à payer dans un court délai et par la quasi-impossibilité de procéder à une vérification du montant des sommes demandées.

Parallèlement, les **retards** mis par les **comités médicaux** dans le traitement des dossiers de congés pour maladie et de retraites pour invalidité, placent également les agents dans des situations financières difficiles et psychologiquement désastreuses.

Ces dysfonctionnements, souvent très graves dans leurs effets, montrent à quel point la confiance dans l'institution et dans ses mécanismes de gestion est mise à mal.

À l'inverse, on remarque une diminution de la part des affaires relatives aux pensions de retraites, à l'exception de certains cas particuliers d'application de la bonification pour enfants et de validation de services auxiliaires.

Les litiges portant sur l'**organisation du travail** et les **relations professionnelles** ont été encore nombreux, et parmi eux, des faits de harcèlement moral n'étaient pas absents.

Cependant, la différence entre les faits avérés de harcèlement moral et certaines pratiques de *management* « musclé » des personnels a été difficile à établir.

Par ailleurs, des agents ont eu tendance à invoquer le grief de harcèlement moral pour contester les décisions prises à leur encontre.

La publication au *Bulletin officiel* du ministère, le 8 mars 2007, d'une **circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement moral au travail**, est de nature à clarifier cette notion et à ouvrir des pistes permettant de traiter ces situations lorsqu'elles existent ou de les prévenir.

Issue d'une recommandation du médiateur de l'éducation nationale, cette circulaire était très attendue des médiateurs académiques qui ont à connaître de nombreuses affaires de ce genre.

Parallèlement à cette action et pour éviter que ne se créent ou se perpétuent des situations préjudiciables tant au service public lui-même qu'aux agents concernés, des dispositifs innovants ont été mis en œuvre dont certains avec le concours du médiateur académique.

Parmi ceux-ci, on peut citer plus particulièrement le dispositif de la cellule rectorale d'aide aux personnels en difficulté qui peut parfois s'adjoindre le médiateur académique, dans la mesure où son indépendance de jugement et d'action est sauvegardée.

C'est le cas de l'exemple figurant dans ce rapport relaté par le médiateur académique de Dijon.

Un autre dispositif est constitué par la cellule mise en place dans un rectorat pour assurer le suivi des affaires sensibles avec laquelle le médiateur académique peut échanger pour traiter des litiges dont il est saisi.

L'existence de tels mécanismes est de nature à recréer un certain sentiment de confiance à l'égard de l'institution.

Enfin, une des missions essentielles du médiateur est de participer, par des **recommandations**, à l'amélioration du fonctionnement de l'administration et d'assurer ainsi au citoyen que celle-ci s'implique à rendre le service public toujours plus accueillant et plus performant.

Cependant, il ne suffit pas de faire des propositions ou des recommandations pour qu'elles soient mises en application. Un **suivi précis et régulier** de leur mise en œuvre effective est nécessaire. Ce suivi existe au niveau national et un compte rendu des réunions du comité de suivi est publié chaque année dans le rapport annuel du médiateur de l'Éducation nationale.

Une procédure du même genre est peu à peu mise en place, en accord avec l'autorité académique, dans les rectorats.

C'est dans la mise en œuvre de ce suivi que les médiateurs apportent une contribution décisive dans le processus d'amélioration continue du système éducatif.

Dans ses relations avec les médiateurs, l'administration montre qu'elle a définitivement intégré la fonction de médiateur académique ou « national » et a bien saisi son rôle.

Les médiateurs académiques, dans leur ensemble, sont satisfaits des rapports qu'ils ont avec les chefs d'établissement, les inspecteurs d'académie, les recteurs et leurs services. Ils les qualifient de très positifs et jugent que les réponses qu'ils leur adressent sont relativement rapides et bien motivées. C'est ce que rappelle notamment le médiateur académique d'Aix-Marseille dans le bilan qu'il dresse de ses huit années de médiation, dans la troisième partie du présent rapport.

Dans les affaires citées ci-après, il apparaît bien qu'à travers les différends traités, la **notion de confiance** est essentielle, soit qu'elle ait fait défaut envers l'institution, soit que l'institution ait mis à mal celle qui lui était reconnue par ses agents. La solution, dans tous les cas, passe par le **retour de la confiance** qui est la condition préalable au bon règlement des litiges et à la pérennisation des solutions apportées.

Cette confiance retrouvée est également indispensable au bon déroulement du processus d'amélioration continue du système.

*Jean-Marie Jutant*
Médiateur de l'éducation nationale

Première partie

# Pratiques et situations observées en 2006

Chapitre premier

# Des usagers qui doivent garder confiance dans l'institution

Le temps où les parents confiaient leur enfant à l'école et s'en remettaient totalement à l'autorité du maître est révolu. Les parents d'élèves font partie maintenant de la communauté scolaire et s'investissent activement dans la scolarité de leur enfant pour leur assurer, à terme, une réussite professionnelle.

Ces parents veulent pourvoir choisir pour lui le « meilleur » parcours scolaire (dans l'école réputée, avec le « bon enseignant », dans la filière qu'ils auront choisie...). Ils veulent que son dossier scolaire lui permette d'accéder à l'établissement convoité et n'hésitent pas à contester certaines décisions.

Cependant, leurs enfants sont loin des réalités du monde du travail ; ils sont jeunes, adolescents, prêts à faire des expériences, parfois perturbateurs voire violents avec les autres, confrontés à des situations familiales pas toujours faciles (divorce, famille recomposée...). Leurs résultats s'en ressentent parfois et ne sont pas toujours à la hauteur des exigences des enseignants et des espoirs des parents.

Les enseignants et chefs d'établissement se plaignent de leur attitude, et parfois sanctionnent.

C'est cet ensemble qui fait la matière sur laquelle travaillent les médiateurs académiques.

S'ajoutent, en ce qui concerne les étudiants, les problèmes liés aux examens et, à un certain niveau d'étude, les difficultés relationnelles avec les enseignants.

Ces médiateurs académiques, anciens responsables de l'éducation, retraités et bénévoles, traitent chaque réclamation avec rigueur, sont à l'écoute de toutes les parties concernées et s'appuient sur leur bonne connaissance des textes applicables et du système éducatif.

Ils assurent une mission difficile, complexe, exigeant beaucoup de patience et de compréhension. Ils sont parfois confrontés à des interlocuteurs excédés, à des réclamations abusives, à une accumulation de textes sans réel effort de cohérence, à une réglementation qui se complexifie et à des usagers qui ont une réelle méconnaissance de cette réglementation.

# Les demandes de renseignement et de conseil se multiplient

Le médiateur a été beaucoup sollicité cette année encore pour des demandes de renseignement et de conseil qui arrivent, pour leur majorité, par téléphone ou par courriel. Les saisines par courriel sont plus directes, plus simples d'écriture mais souvent plus imprécises. Elles sont envoyées à toute heure du jour comme de la nuit grâce à la facilité que procure l'outil Internet. Y répondre prend du temps en recherche et en contacts multiples, même si le médiateur ne donne parfois, devant l'imprécision de la question, que les références du texte applicable ou les coordonnées du service compétent. Toute sollicitation par téléphone ou par écrit exige de la part du médiateur des qualités d'écoute et demande de la patience, mais cela semble satisfaire les intervenants chaque fois qu'ils obtiennent l'information ou le conseil recherché, et de ce fait abandonnent la réclamation qu'ils comptaient déposer.

Certaines personnes sont quelquefois impatientes, des réclamations auprès du médiateur auraient même pu être évitées puisque, au moment où le médiateur est intervenu, le problème venait d'être réglé. Mais il est vrai aussi que les délais de réponse de l'administration sont souvent trop longs.

Le médiateur a quelquefois le sentiment de servir d'exutoire à certains parents ou étudiants qui, venant d'obtenir une réponse qui ne leur convient pas, ont besoin d'exprimer leur mécontentement.

On constate aussi une tendance des réclamants à un recours systématique au médiateur, soit sans interrogation préalable des services concernés, soit pour vérifier la réponse que ceux-ci leur ont donnée, ce que le médiateur découvre lorsqu'il prend contact avec les services compétents. Cela est révélateur d'un **manque de confiance** envers l'institution contre lequel il faut lutter.

Enfin, certains interlocuteurs attendent du médiateur une « **plus-value** » par l'explication de la décision prise qui va leur être apportée. Il arrive en effet que les réponses de l'administration soient très succinctes, peu claires pour des personnes non habituées au langage administratif, ou que ces réponses fassent référence à des textes dont on se contente de donner la référence sans en citer le passage utile, sans parler des cas où la personne ne reçoit pas de réponse à son courrier.

Les explications données par le médiateur peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration et d'en accepter le bien-fondé.

Ce travail d'**écoute**, d'**orientation vers les personnes compétentes** et de **conseil** auprès des usagers (mais également auprès des personnels, comme le montrent les exemples cités en deuxième partie) est utile pour tenter d'éviter le sentiment de frustration, les rancœurs, les doutes qui engendrent trop souvent une perte de confiance dans l'institution.

Il arrive enfin que la médiation n'aboutisse pas car le demandeur n'est pas dans une démarche de médiation mais attend du médiateur qu'il conforte son point de vue sur une question.

## Des rapports avec l'institution scolaire qui doivent s'améliorer

Dans les **relations parents-institution scolaire**, les médiateurs académiques qui sont sur le terrain ont constaté qu'il ne suffit pas de rédiger un texte pour que les choses changent et que celui-ci peut rester « lettre morte ». Ainsi, certaines dispositions du décret nº 2006-035 du 28 juillet 2006 et de la circulaire publiée au *Bulletin officiel de l'éducation nationale* du 31 août 2006 sur le rôle et la place des parents dans l'école n'ont pas eu beaucoup d'effet pour le moment.

Le nouvel article D. 111-12 du Code de l'éducation dispose : *« Les heures de réunion des conseils d'école, des conseils d'administration, des conseils de classe et des conseils de discipline sont fixées de manière à permettre la représentation des parents d'élèves. »*

Dans l'exemple suivant, l'organisation des conseils de classe d'un établissement scolaire était fixée ainsi :

> *Avant la sortie de ces textes, les conseils de classe se tenaient au grand dam des parents d'élèves en pleine journée : 8 heures, 10 heures, 14 heures et 16 heures. Après la publication de ces textes, mêmes horaires pour les conseils de classe : 8 heures, 10 heures, 14 heures et 16 heures. Les parents d'élèves ont protesté en s'appuyant sur ces textes, ce qui a bien agacé le chef d'établissement et l'équipe enseignante qui ont néanmoins refusé de revenir sur ce fonctionnement.*

À cela, s'ajoutent les demandes de rendez-vous avec un enseignant ou un chef d'établissement non suivies d'effet.

Il faut admettre, à la décharge de ces personnels, que dans certaines circonstances, leurs interlocuteurs peuvent être maladroits dans leur expression ou même parfois agressifs, car ils se considèrent souvent comme des victimes de l'institution, ce qu'illustre l'exemple suivant :

> *Une mère d'élève saisit le médiateur car elle considère avoir été très mal reçue par le principal du collège lorsqu'elle a voulu s'excuser de l'absence de son fils le jour de la rentrée, suite à une impossibilité d'obtenir un billet d'avion à la date prévue. Elle lui écrit que le principal lui a annoncé sur* « un ton plus qu'odieux » *qu'il dénoncerait son enfant à l'inspection académique et lui a raccroché au nez. Elle exprime sa surprise d'un tel comportement, d'une telle violence de la part d'un principal de collège à qui des parents confient leurs enfants. Elle lui annonce alors qu'elle porte plainte contre le principal pour* « mise en danger de son enfant et violence verbale à son encontre ».

Le recteur a répondu à ce courrier en insistant sur la nécessité pour les parents de prendre toutes leurs dispositions afin que la rentrée dans les établissements se fasse en présence de tous les élèves ; il en va du bon fonctionnement pédagogique et administratif.

Le médiateur a souscrit complètement à l'argumentation avancée. Il a néanmoins contacté le chef d'établissement concerné afin de lui suggérer une rencontre avec cette mère d'élève pour lui expliquer sereinement les problèmes de rentrée dans un établissement et rétablir une communication positive ainsi qu'une **relation de confiance**. Ce qui fut fait.

Cette relation de confiance peut être mise à mal par des comportements inadaptés de certains chefs d'établissement, comme le montrent les trois exemples suivants :

*Dans le premier exemple, un parent d'élève lui-même enseignant revient de l'étranger. Il a une fille qui rentre en 6e au collège. Il écrit très tôt au principal du collège qui va accueillir sa fille pour que celle-ci, bilingue de naissance, puisse étudier l'espagnol avec le Centre national d'enseignement à distance (CNED). Bien entendu, il prendra à sa charge les frais, mais il a besoin de la signature du principal, qui refuse. L'inspecteur d'académie consulté est outré mais considère qu'il ne lui appartient pas d'intervenir. Le chef d'établissement contacté par le médiateur ne veut rien savoir, refusant de reporter les notes du CNED sur les bulletins de l'élève. La situation est difficile car le collège qui offre l'espagnol en langue vivante 1 (LV1) est très loin du domicile de l'élève.*

*Dans le second exemple, un élève a été exclu de l'établissement qu'il fréquentait. L'administration lui propose de s'inscrire dans un autre établissement qui offre la formation correspondante. Le proviseur de cet établissement signifie son opposition aux parents qui font appel au médiateur. La démarche aboutit à une mise en demeure écrite de l'inspecteur d'académie. Le chef d'établissement s'incline alors, mais alors seulement l'élève est à nouveau scolarisé.*

*Dans le troisième exemple, le médiateur est appelé à l'aide par un parent d'élève dont la fille est scolarisée dans un lycée français à l'étranger en classe de 1re. Le conseil de classe a proposé un redoublement pour cette élève. Le parent demande un passage en terminale. Le chef d'établissement refuse car il considère que le contrat moral passé avec cette élève durant l'année de 1re (suivre assidûment sa scolarité) n'a pas été respecté. De leur côté, le père et sa fille s'appuient sur la réglementation pour qu'elle soit admise en terminale : à l'intérieur d'un cycle, le redoublement ne peut intervenir qu'à la demande écrite des parents d'élève ou de l'élève majeur, ou, sur proposition du conseil de classe, avec l'accord écrit des intéressés. Le chef d'établissement maintient sa décision de refus. Ce n'est qu'en décembre que le chef d'établissement l'autorisera à rejoindre la classe de terminale sur la « pression » du médiateur, mais le chef d'établissement aura le dernier mot car il obligera l'élève à s'inscrire au baccalauréat en tant que candidate libre.*

Parfois, c'est une simple cloison qui empêche une demande légitime d'aboutir. Ainsi, il arrive qu'un élève quitte un établissement scolaire en cours d'année ou de cycle. Son dossier scolaire le suit dans son nouvel établissement, mais curieusement son dossier de bourse ne suit pas toujours. Ces deux dossiers sont traités par des personnes différentes séparées par la cloison d'un bureau, un mur quasiment infranchissable ! Aucune communication entre le service pédagogique et gestionnaire n'existe, et plus l'établissement est important, plus le mur est épais.

Parfois, la distance est plus grande : deux inspections académiques d'une même académie dans lesquelles des enfants d'une même fratrie sont scolarisés peuvent avoir une interprétation différente du même texte.

L'exemple suivant est révélateur et permet de s'interroger sur les effets de la décentralisation. Est-on toujours dans un État de droit si les textes sont appliqués différemment d'un endroit à un autre ?

*Un couple a deux enfants scolarisés dans deux lycées appartenant à deux départements de l'académie, l'un en lycée professionnel, l'autre en section professionnelle d'un lycée polyvalent. Compte tenu des revenus de la famille qui a deux autres enfants à charge, une demande de bourse est déposée*

*pour les deux enfants scolarisés. Aucun souci pour l'attribution de bourse à l'enfant en lycée professionnel. En revanche, rien n'arrive pour le second, mais le dossier a été déposé dans l'autre inspection académique. On fait patienter la famille en lui disant que les dossiers n'ont pas encore été traités. Quatre mois plus tard, la famille reçoit un courrier lui notifiant un refus de bourse, refus confirmé par l'inspecteur d'académie après appel des parents au motif que seuls sont considérés comme enfants à charge trois enfants du couple et qu'un des enfants, recueilli par la famille, ne peut être pris en compte, puisqu'il bénéficie d'allocations versées par la CAF. Les parents qui s'étonnent de l'appréciation différente par deux inspections académiques voisines font appel au médiateur.*
*Celui-ci, s'appuyant sur la note de service relative à l'attribution des bourses, rappelle que dans les cas complexes, c'est le revenu fiscal de référence de la personne qui prend en charge financièrement l'enfant, qu'il convient de prendre en compte. En outre, la note de service du 18 juillet 2001 précise que doivent être considérés comme à charge les enfants « recueillis » par le contribuable sans distinction en fonction du lien de filiation. Dans le cas présent, il n'y a qu'un seul foyer fiscal et il y a lieu de prendre en compte les quatre enfants. L'inspecteur d'académie rétablit alors la bourse avec effet rétroactif à compter de la rentrée scolaire.*

Parfois, l'actualisation d'un texte par un autre de moindre portée juridique est à l'origine d'erreurs, comme l'illustre l'exemple ci-après :

*Il s'agit d'une famille recomposée : deux personnes divorcées ayant chacune deux enfants et qui ont signé un pacte de solidarité. Deux des enfants sont scolarisés dans un collège et une remise de principe de 10 % leur est accordée par l'établissement. Les deux autres, scolarisés dans un collège voisin, n'ont pas droit à cette remise au motif qu'il ne s'agit pas de frères et sœurs ou d'enfants adoptifs ou recueillis, ainsi que l'énonce l'article 1 du décret 63-629 du 26 juin 1963. Ce que le gestionnaire de l'établissement ne sait pas ou n'a pas voulu voir, c'est que ce décret avait été complété le 18 juillet 2001 par une note de service qui prenait en compte les situations nouvelles générées par l'évolution de la société et qui introduit la notion de « foyer fiscal » pour tous les calculs nécessitant de connaître le nombre d'enfants à charge. Le médiateur rappelle alors les textes à appliquer et la famille obtient une remise de principe de 30 % puisqu'il y a quatre enfants à prendre en compte.*

L'exemple suivant se situe à la frontière des problèmes de scolarité et d'examen :

*Il concerne un élève méritant dont le louable parcours scolaire promotionnel pourrait être cité en exemple par les responsables éducatifs comme illustration des objectifs poursuivis en matière de promotion par l'école. Cela ne va pas sans difficulté parfois lorsque les textes portant réforme des cursus scolaires n'assurent pas toutes les cohérences nécessaires. Ainsi, cet élève n'a pas fait de langue vivante 2 (LV2) en classes technologiques, ni en BEP plus tard, ni même en 1re STT (sciences technologiques tertiaires). Le bac STT contournait jusque-là cette difficulté en invitant les élèves concernés à opter pour une langue vivante 1 (LV1) renforcée. Ce ne sera plus possible en 2007 dans le cadre du nouveau bac STG (sciences et technologies de la gestion), et ce candidat devra se présenter en LV2 après une seule année d'enseignement. Et quel enseignement ? Point de « grands débutants » en terminale. Qui se pose la question de savoir quel sort sera réservé à cette catégorie de candidats si faible en nombre ? Il faut bien le constater : personne.*
*Le médiateur académique en appelle alors tant au rectorat qu'à l'établissement, avant de saisir le médiateur de l'éducation nationale pour qu'une solution acceptable, conforme au bon sens et à une certaine déontologie professionnelle, reconnaissant la singularité des parcours, soit dégagée. Il est entendu : des dérogations peuvent être accordées par le rectorat à la demande des intéressés. Ce sera le cas de cet élève.*

# La vie mouvementée de certains établissements scolaires

Il convient de redonner à l'enseignant, comme au chef d'établissement, leur rôle d'éducateur d'**asseoir leur autorité** envers les élèves et leurs parents et ce, dans un respect mutuel. Cela nécessite un meilleur dialogue entre les parents d'élèves et les enseignants ou les chefs d'établissement. Au quotidien, le médiateur s'y emploie.

Cette année encore, le médiateur a été fréquemment saisi pour des conflits entre les usagers et les personnels, en particulier dans les établissements du premier degré, mais également dans les établissements du second degré.

Sans vouloir prétendre être exhaustif, plusieurs explications, se cumulant ou non, peuvent être proposées :
– l'existence du médiateur et son rôle de mieux en mieux connus des parents et des associations qui les représentent ;
– le développement d'un comportement de consommateur et, chez la nouvelle génération d'élèves et de parents, un état d'esprit qui les conduit à accepter beaucoup plus difficilement qu'auparavant l'expression de l'autorité ;
– le phénomène de « l'enfant roi » ;
– la responsabilité de l'établissement parfois confiée à des enseignants débutants qui acceptent cette fonction délaissée par les plus anciens pour obtenir le poste géographique de leur choix mais qui peuvent manquer d'expérience ;
– un chef d'établissement défaillant dans sa mission, soit par excès d'autorité, soit, à l'inverse, par un certain « laisser-aller ».

Les conflits sont particulièrement présents quand il s'agit de **punir un élève** qui a eu un comportement fautif. Dans le second degré (collège, lycée), les enseignants et les chefs d'établissement, considérant que leur autorité est contestée, sont particulièrement sur la « défensive ». Le dialogue passe très mal, ce qui explique les fréquents recours au médiateur, notamment sur les conditions dans lesquelles sont prononcées des punitions ou des exclusions temporaires ou définitives, en insistant sur une information donnée de manière trop succincte et/ou dans des délais trop brefs pour que les familles concernées puissent s'organiser.

L'exemple suivant est révélateur de ce type de situation :

> *Une mère d'élève dont le fils, qui vit très mal le divorce très houleux de ses parents, a eu des problèmes de comportement pendant les cours, apprend qu'un conseil de discipline dans lequel son fils est appelé à comparaître se réunit le mardi de la rentrée. Elle reçoit la convocation au début des vacances scolaires de printemps. Des termes employés dans la convocation la terrifient, elle a l'impression qu'il a commis des actes de délinquance et qu'il est convoqué devant un tribunal. C'est la première remarque qu'elle fait au médiateur quand elle l'appelle. Plus grave, ce jeune qui a perdu une partie de ses repères familiaux du fait du divorce de ses parents semble risquer une exclusion de l'établissement. La mère a très peur que, dans ce cas, il n'arrête sa scolarité. Elle veut pouvoir expliquer tout cela avant la date fatidique du conseil de discipline, mais l'établissement est fermé durant cette période de congé, les délégués de parents d'élèves injoignables car en vacances... Pour l'établissement en revanche, les délais de convocation sont respectés, c'est ce qui compte visiblement.*

Mais il arrive aussi que certains parents prennent la défense de leur enfant sans chercher à connaître de façon précise les circonstances d'un incident et sans même chercher le dialogue avec l'enseignant ou le chef d'établissement. Cela peut même aller très loin, comme ce père venu en début d'après-midi dans la cour d'un collège pour agresser physiquement une élève qui avait agressé sa fille le matin même.

D'ailleurs, pour des faits de violence, le paradoxe vient parfois des parents des auteurs de ces actes, qui se plaignent que les sanctions prononcées à l'encontre de leur jeune soient trop sévères. La crainte du maintien de la mention de l'exclusion temporaire sur le livret scolaire est régulièrement évoquée.

L'exemple suivant est révélateur de la **perte de confiance** par les parents envers l'autorité et dans le rôle éducatif de la sanction :

> *Une mère d'élève de CE2 scolarisée dans une école privée écrit au médiateur. Sa fille a tordu le bras d'une de ses camarades en la traitant de* « macaque sans poil ». *La religieuse responsable du réfectoire l'a grondée et l'a changée de place, car elle était à la même table que la petite camarade ; elle l'a menacée de ne plus faire sa première communion. Vu cet état d'esprit, la mère est venue le lendemain ; les explications lui ont été fournies et la directrice croyait le problème réglé. Loin s'en faut, la mère exigeant des « excuses publiques » à sa fille par la religieuse ! Le médiateur appelle la directrice et lui conseille de convoquer la maman et sa fille pour mettre « les choses à plat » : il n'est pas question qu'un adulte fasse des excuses à une fillette qui plus est a eu un comportement inadmissible. Le médiateur appelle la mère pour lui expliquer cela ; la mère le remercie mais attend la convocation.*

Au moindre incident, certains parents alertent le médiateur, le ministre, le député, brandissent la menace d'en référer à la presse et ce, avant même, parfois, de demander une explication à l'enseignant ou au chef d'établissement.

Le médiateur conseille alors qu'une première explication ait lieu au niveau de l'établissement, proposant ses services ultérieurement si la situation ne se résout pas, ce qu'il a assez rarement besoin de faire.

Parfois, c'est l'institution même qui laisse la violence s'installer. L'exemple suivant montre qu'un chef d'établissement se doit de réagir devant toute violence :

> *Un élève a été victime d'une première agression de type « joyeuses baffes » (happy slapping) : un groupe d'élèves l'attaque, le jette à terre et le frappe à coups de pied et de poing pendant qu'un autre élève filme la scène avec son portable. Cette première agression dont l'élève, humilié, n'a parlé à personne et surtout pas à ses parents, n'est révélée qu'à l'occasion d'une deuxième agression. Il s'agit d'un « jeu », paraît-il, courant dans le collège : on baisse le pantalon et on arrache le slip. Cela s'est déroulé durant le cours d'éducation physique au moment de l'épreuve de course.*
>
> *Les parents portent plainte auprès de la gendarmerie, malgré la réticence du gendarme référent qui leur conseille de déposer seulement une main courante. Ils font constater les blessures. Le chef d'établissement réunit un conseil de discipline pour ce deuxième fait, le premier lui paraissant trop éloigné et certains agresseurs étant présents dans les deux cas. Les parents n'acceptent pas cette décision et saisissent la médiation. Il faudra un entretien du médiateur académique avec le chef d'établissement pour le convaincre de la nécessité de réunir un conseil de discipline pour la première agression.*

En matière de sanction, la décision d'exclusion définitive prise par le conseil de discipline est trop souvent traitée comme étant l'aboutissement d'une procédure. La famille se retrouve « abandonnée » pour scolariser son enfant dans un nouvel établissement. Or, cette recherche revient normalement à l'établissement où ce jeune était scolarisé, aidé en cela par les services académiques.

Enfin, le médiateur a été saisi par les parents d'un élève scolarisé dans l'enseignement privé pour lequel le chef d'établissement faisait pression pour qu'ils retirent leur enfant en cours ou en fin d'année sans réunion préalable du conseil de discipline. Il faut savoir que ces familles, lorsqu'elles retournent vers l'enseignement public, rencontrent souvent des difficultés à faire inscrire leur enfant.

Reste aussi les relations difficiles entre parents et enseignants lorsque, en particulier, l'institution a fermé les yeux sur le comportement inadmissible d'un enseignant.

> *Le médiateur est saisi par courriel d'une demande de conseil émanant de parents dont le fils, scolarisé en CE1, est malmené par son enseignant : attaques verbales répétées (nul, crétin, imbécile, âne bâté...) et violences physiques (en particulier une oreille décollée avec photos à l'appui). Plusieurs entrevues ont eu lieu avec l'enseignant et la directrice de l'école, mais rien ne change. Un courrier a été adressé à l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de circonscription, sans plus d'effet. Le médiateur interroge les parents pour essayer de comprendre ce qui se passe. L'enfant est assez réservé et a peu confiance en lui. Il a en outre des problèmes de compréhension des consignes et il est suivi par un orthophoniste. Mais jusqu'alors, sa scolarité s'est déroulée normalement. Les parents, nouveaux dans le secteur, interrogent d'autres parents d'élèves et apprennent que l'enseignant est coutumier du fait et que leur fils n'est pas le seul à subir injures et coups. À la grande surprise du médiateur, qui prend immédiatement l'attache de l'IEN, cet enseignant est bien connu pour ses méthodes « musclées », mais comme par ailleurs il possède une bonne approche pédagogique, rien n'a jamais été fait contre lui. Le médiateur suggère qu'une rencontre ait lieu avec l'enseignant, la directrice et les parents, en présence de l'IEN. Lors de cette rencontre, l'enseignant reconnaît les faits et s'excuse auprès des parents. L'IEN le met en garde, oralement, contre toute récidive, mais le médiateur demande qu'un rappel écrit soit adressé à l'enseignant, indiquant qu'aucun geste violent ni parole blessante à l'encontre des élèves ne peuvent être tolérés. Cela sera fait par l'inspecteur d'académie.*

Si les violences physiques vis-à-vis des élèves restent l'exception, le médiateur est régulièrement saisi par des parents concernant des violences verbales subies par leur enfant de la part d'enseignants. Il s'agit, dans la plupart des cas, d'enseignants en souffrance, bien connus des chefs d'établissement et bien souvent aussi du service des ressources humaines du rectorat. Certains ont déjà profité d'un suivi individualisé et l'institution éprouve des difficultés pour gérer ces personnes.

## Les difficultés rencontrées dans l'affectation des élèves

Les affectations des élèves conduisent également à des situations conflictuelles et à la saisine du médiateur.

Dans le premier degré, elles constituent les réclamations les plus fréquentes. Cela concerne l'affectation des élèves dans une école, quand la commune en comporte plu-

sieurs, mais plus encore l'affectation dans une classe dont le maître est contesté, soit pour sa compétence, soit pour sa partialité, soit pour son manque de disponibilité à l'égard des familles. Certains parents tentent d'instrumentaliser le médiateur en évoquant une injustice, cachant ainsi volontairement une grande partie de la réalité de la situation. Le médiateur prend, dans tous les cas, l'attache du directeur d'école pour avoir tous les éléments du dossier. Dans la plupart des cas, la relation avec le directeur est aisée et fructueuse.

Dans le second degré, comme chaque année également, un certain nombre de demandes concerne la répartition des élèves au sein des établissements. Les parents, soucieux de la réussite de leur enfant, sollicitent son inscription dans des classes dites « de prestige » : classes bilingues, classes européennes, choix du latin ou autres options. Ces choix sont quelquefois opportunistes pour s'assurer que l'enfant sera dans une « bonne » classe et, le premier trimestre écoulé, on demande l'abandon de l'option ou le changement d'une langue. Dans ces circonstances, le médiateur essaie de faire comprendre aux parents la nécessité du maintien de l'engagement pris au moins pendant la durée de l'année scolaire et voire durant tout le cycle.

Reste aussi le problème particulièrement aigu de l'inadéquation des vœux des familles avec les places offertes dans certaines filières, problème récurrent. Dans certaines sections, comme l'hôtellerie à tous les niveaux, les carrières sanitaires et sociales du BEP au baccalauréat série sciences médico-sociales, ou un CAP de plombier, le nombre de places est fort inférieur à la demande. Les familles émettent des vœux limités dans l'espoir de voir ceux-ci pris en compte ou, lorsque le chef d'établissement leur a imposé d'émettre trois vœux, expriment un souhait fantaisiste qui ne correspond en rien avec le projet de l'adolescent. À l'issue des commissions d'affectation, l'élève se retrouve sans affectation ou il lui est proposé une place dans une spécialité qui ne l'intéresse pas. C'est pourtant son avenir professionnel qui est en jeu.

On ne le répétera jamais assez : sur cette question, il faudrait plus d'échanges entre les familles (parents et jeune concerné) et l'institution. Toutes les « clés » doivent être données : nombre de places et nombre de demandes, possibilité d'accéder au métier par d'autres voies comme l'apprentissage, manque de débouchés dans la filière choisie... Ces éléments ne doivent pas être connus que des seuls « initiés » du système éducatif. C'est ainsi que chaque famille pourra garder sa **confiance dans l'institution**.

Un autre souci réside dans la nécessité d'inscrire l'élève à l'internat dans le cas de spécialités rares et le coût engendré par cette scolarisation même si l'enfant est boursier. Manque de places aussi en classes terminales où les redoublants ont parfois des difficultés à se réinscrire après un échec à l'examen et très spécifiquement dans les unités pédagogiques d'intégration (UPI), ce qui amène une scolarisation en sections d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA), scolarisation inadaptée au handicap.

Se pose également le problème récurrent des élèves qui ne sont pas affectés avant les vacances d'été, problème plus ou moins important selon les académies. Certains attendent plus de trois semaines après la rentrée de septembre pour se voir proposer une affectation, souvent très éloignée de leur domicile.

Un effort particulier doit être fait pour l'accueil et l'information de ces élèves, qu'ils soient issus du privé ou nouveaux arrivants dans l'académie. Les familles ont l'impression d'être abandonnées et de devoir se débrouiller seules. Dans une académie en particulier, les personnes qu'elles rencontrent au rectorat leur disent d'aller dans les établissements à la recherche d'une place et les chefs d'établissement leur indiquent, à l'inverse, que c'est le rectorat qui affecte. Il arrive enfin qu'une fois l'élève affecté dans un établissement, celui-ci le refuse car il n'y a plus de place !

Parfois, le problème d'affectation trouve sa source dans la mise en place d'un nouveau logiciel, comme le montre l'exemple suivant :

> *Au cours de la dernière semaine de juin, le médiateur est saisi individuellement par une quinzaine de familles qui contestent l'affectation de leur enfant en classe de seconde, dans un lycée qui n'est pas leur premier vœu. Ces élèves ont tous un point commun : ils poursuivent des études musicales au conservatoire national de région. Or, depuis l'année 2003, une convention a été signée entre le conservatoire et un établissement de la ville qui accueille traditionnellement les élèves qui poursuivent un double cursus musical et général, facilitant ce parcours par des aménagements d'horaire. L'inspecteur d'académie accorde systématiquement une dérogation pour ces élèves. Malheureusement, cette situation très particulière n'avait pas pu être prise en compte par le nouvel outil informatique qui s'était montré d'une redoutable efficacité puisqu'il ne restait plus une place disponible en classe de seconde dans l'établissement. L'inspecteur d'académie contacté a immédiatement réagi de façon très positive en créant une classe supplémentaire dans le lycée concerné, ce qui a eu une double conséquence heureuse : inscrire les élèves des classes musicales dans le lycée adapté et permettre au chef d'établissement de répartir quelques élèves dans les places restantes, pour décharger ses autres classes de seconde.*

Comme on vient de le voir, il est nécessaire de donner aux affectations une certaine souplesse. Il en est de même en matière de scolarisation des enfants handicapés. Une procédure adaptée à une situation n'est pas forcément adaptée à une autre. Chaque élève est un cas particulier et c'est d'autant plus vrai lorsqu'il est handicapé. L'exemple suivant en est l'illustration :

> *La demande émane du père d'un élève handicapé dyspraxique, âgé de 10 ans et scolarisé dans une école primaire. Depuis deux ans, il est accompagné par une auxiliaire de vie scolaire (AVS) individuelle. C'est un enfant psychologiquement fragile qui peut facilement sombrer dans une profonde dépression. Il progresse régulièrement. À la rentrée 2006, l'administration, contre l'avis de toutes les personnes qui suivent cet élève sur le terrain (médecin scolaire, psychologue, maître référent, maître de la classe, AVS et parents), décide de changer d'AVS. On effectuerait une permutation avec une autre AVS qui travaille dans une école située à quelques kilomètres. L'année scolaire débute ainsi et cet enfant commence à déprimer et à ne plus vouloir aller à l'école. Les parents souhaitent donc que l'ancienne AVS puisse reprendre sa place auprès de lui. Refus de l'administration qui, pour atteindre l'un des objectifs de l'intégration qui est l'accès à l'autonomie, ne laisse pas plus de deux ans un AVS auprès d'un enfant et ce, de façon systématique.*
>
> *Des contacts ont été pris par le médiateur avec les diverses personnes qui travaillent sur le terrain : elles confirment de façon très claire et par écrit leur avis et leur position sur la situation de ce jeune élève handicapé. Il s'assure également que tous les AVS reçoivent bien une formation qui les sensibilise à la nécessité de préparer les enfants dont ils s'occupent à la séparation. L'inspecteur de l'éducation nationale responsable du dossier à l'inspection académique et l'inspecteur d'académie adjoint sont aussi contactés.*

*Après discussion avec les autorités départementales, le médiateur parvient à faire admettre deux points de vue : chaque enfant handicapé est un cas particulier, même si chaque handicap est repéré par des traits généraux ; il est donc très dommage de traduire des objectifs généraux en règles impératives qui ne permettent plus la prise en compte de la particularité de l'enfant.*
*Les enfants atteints de dyspraxie sont particulièrement sensibles à l'environnement affectif et cet élève, qui n'échappe pas à ce phénomène, réagit en sombrant dans la dépression. Il sera suivi pour cette année encore par la même AVS et le maître référent veillera à la façon de le préparer à la séparation.*

À la lumière d'autres cas traités, les observations suivantes peuvent être faites : le système d'intégration des handicapés en milieu ordinaire est lourd, mais il n'est pas souhaitable d'établir une réglementation locale (départementale ou rectorale) trop rigide au risque de « rater » cette intégration. Il est indispensable que l'on prenne en compte les avis des personnes qui sont sur le terrain comme cela est prévu par l'organisation des commissions de suivi et une réglementation locale trop rigide ne doit pas prendre le pas sur la connaissance qu'elles ont de l'enfant. Un des objectifs prioritaires de l'école est de permettre à chaque enfant d'acquérir des connaissances ; les conditions doivent donc favoriser cette acquisition. C'est très important pour la vie de ces enfants.

## Les réclamations concernant les examens ne faiblissent pas

L'attachement des candidats à une **égalité de traitement** va de pair avec la confiance accordée dans le bon déroulement des examens nationaux comme le baccalauréat.

Or, cette année, le médiateur a été interpellé par des candidats et leur famille qui ne comprenaient pas pourquoi d'un endroit à l'autre, les conditions de l'examen étaient différentes :
– dans telle académie, un candidat peut présenter à l'oral telle langue vivante étrangère « rare » (chinois, danois, japonais, néerlandais, polonais...), dans une autre académie, ce n'est pas possible : c'est selon s'il y a ou non un « examinateur compétent » ;
– dans telle académie, les copies d'examen peuvent être consultées pendant trois jours après publication des résultats, dans une autre, il faudra patienter quelques jours et d'autres encore attendre septembre ;
– dans tel centre d'examen, pour les épreuves du second groupe, le délai laissé aux candidats pour le choix des matières est très court, dans tel autre, il est de 24 heures voire 48 heures ;
– d'un centre d'examen à l'autre, les candidats qui bénéficient d'aménagement d'épreuves ne sont pas installés dans les mêmes conditions ;
– dans tel jury, l'examinateur peut demander au candidat, lors de l'oral de rattrapage, le nombre de points qu'il a à rattraper et « ajuster » alors la note par rapport à cette donnée ; dans tel autre, l'examinateur ne le fera pas ;
– dans tel établissement scolaire, le chef d'établissement organise pour un candidat malade le jour où son groupe a présenté les travaux pratiques encadrés (TPE) à nouveau l'épreuve, dans un autre établissement comme le montre l'exemple ci-après, le chef d'établissement expliquera que ce n'est pas possible.

*À la demande des parents qui souhaitaient un rattrapage, leur fille ayant été malade le jour où son groupe a présenté son TPE, il avait été répondu négativement au motif qu'il s'agissait d'une épreuve d'examen, que la date des épreuves était fixée une fois pour toutes et que tout aménagement éventuel dépendait du rectorat. Après consultation des textes, le médiateur a découvert qu'une certaine latitude était en réalité laissée aux établissements pour l'organisation de cette épreuve spécifique. Après de nombreux échanges et consultation du ministère, l'intervention du médiateur a finalement permis à cette élève, et peut-être à d'autres, de se présenter à l'épreuve et de ne pas être désavantagée au moment de la délibération finale.*

Des problèmes surgissent également pour d'autres examens. En voici un exemple :

*De jeunes apprentis préparent le brevet professionnel (BP). Ils ont obtenu de la part des services académiques une dérogation pour passer le BP car il leur manque trois mois d'expérience professionnelle. Ils doivent passer l'examen dans une autre académie (regroupement d'académie). Le service des examens de cette académie remet alors en cause, huit jours avant l'examen, cette dérogation. Les candidats et leurs parents éprouvent beaucoup de difficultés à comprendre ces décisions contradictoires à l'intérieur de l'éducation nationale. S'ajoute à cela une difficulté supplémentaire pour ces jeunes, le contrat d'apprentissage finissant, leur statut ne sera plus le même à la prochaine session de juin.*

La **confiance dans le bon déroulement des examens** passe donc par une application identique de la réglementation sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, le respect de la réglementation poussée à l'extrême peut conduire à des situations aberrantes. C'est le cas d'un candidat au BTS tourisme :

*La réglementation de ce BTS prévoit un stage de quatorze semaines. Un candidat ayant suivi un stage de quinze semaines (au château de Versailles) a été noté « zéro » pour dépassement de la durée réglementaire. L'intervention du médiateur a permis de mettre fin à cette aberration.*

Quand le résultat arrive, un échec peut pousser le candidat et sa famille à saisir de nouveau le médiateur. Certains s'inquiètent lorsque la note et l'appréciation paraissent peu concordantes. Il faut, à ce propos, mettre en garde les correcteurs qui recourent, dans l'appréciation, à la précaution oratoire, à l'euphémisme, à la simple réticence. Les lecteurs éventuels de leurs appréciations ne sont pas forcément très versés dans l'usage des figures de styles auxquelles il faut s'en doute préférer, sinon la sobriété qui peut être elle-même mal interprétée, du moins la simplicité des appréciations portées sur la copie du candidat.

Il arrive aussi qu'un candidat se considère « victime » sans que sa démarche soit fondée sur une erreur qui aurait été commise ou sur un quelconque dysfonctionnement. Il saisit le médiateur, considérant qu'on doit lui « donner » son examen car il a eu des problèmes personnels peu identifiés, car à l'approche de l'examen, il s'est mis à travailler ou car il a besoin de son diplôme pour trouver un emploi : tout motif qui lui semble pertinent pour réclamer un réexamen de sa situation et à l'issue le diplôme convoité ! Cependant, le rappel de la réglementation et de la souveraineté du jury par le médiateur permet de ramener ce candidat à la réalité.

Ces échanges sont intéressants car ils réconfortent celui qui semblait en totale perte de confiance envers le système et envers lui-même. Il faut noter, sur ces questions d'examens, la qualité des réponses faites par des divisions d'examens et concours, notamment le Service interacadémique des examens et concours d'Arcueil (SIEC).

Le médiateur est également interpellé par des candidats sur le **déroulement des épreuves orales**.

Deux exemples montrent la difficulté de traitement des réclamations portant sur cette question :

*Dans le premier exemple, trois jeunes filles, candidates au baccalauréat série littéraire (L) spécialité grec ancien, sont convoquées dans un centre d'examen à 8 heures pour passer l'épreuve orale de grec ancien. Elles arrivent sur les lieux, amenées par la mère de l'une d'entre elles. Elles apprennent alors qu'aucun examinateur n'a été convoqué. Une enseignante est alors « réquisitionnée » et arrive à 11 heures de très méchante humeur. La première candidate remet à l'examinatrice une lettre du proviseur expliquant que, durant l'année de terminale, leur professeur n'a plus assuré ses cours à partir du mois de décembre et que le remplacement a été ensuite problématique (1re remplaçante incompétente et 2e remplaçante nommée trois semaines avant la fin des cours). Selon la première candidate, l'examinatrice ne veut pas entendre les explications de l'élève sur les difficultés rencontrées pendant l'année scolaire ; cette première candidate semble faire « les frais » de la mauvaise humeur de l'examinatrice qui se calme ensuite. Les notes augmentent au fur et à mesure que sa colère retombe. La première candidate a 7, la deuxième 12 et la troisième 16, sans que les résultats scolaires de ces candidates, dans cette matière, permettent de comprendre un tel écart de notes.*
*À l'appui des témoignages concordants des candidates et de la mère accompagnatrice, la mère de cette jeune fille demande qu'elle soit reconvoquée à cette épreuve. Le médiateur appuie fortement cette demande. Une réponse très tardive (4 octobre) arrive du service des examens, le médiateur a pourtant appelé à plusieurs reprises durant l'été.*
*Il est mentionné que l'examinatrice contactée indique qu'elle avait été mise au courant des modalités de l'examen par le personnel du service des examens et que la candidate a eu le temps nécessaire pour préparer l'entretien. Elle a pu constater des lacunes, mais a bien pris en compte la situation qui lui a été exposée concernant le professeur de grec ancien. Cependant, elle a pu constater que les candidates suivantes, préparées par le même professeur, avaient fourni un travail personnel. Elle n'a donc pas pu attribuer une note supérieure à la première candidate. L'examinatrice pense avoir évalué la candidate conformément à ses connaissances. La jeune fille a déjà commencé sa nouvelle terminale quand le courrier arrive. La mère appelle le médiateur pour faire part de sa déception face à une telle réponse.*

*Dans le deuxième cas, il s'agit d'un candidat malheureux au baccalauréat qui s'est vu privé de la moitié du temps de préparation à une épreuve orale du second groupe sous prétexte que l'examinateur « n'avait pas le temps ». Il avait été mis en même temps que deux autres candidats à préparer l'épreuve pour laquelle un temps de préparation de 20 minutes était prévu.*
*Le premier est appelé au bout de 10 minutes. Le deuxième passe l'épreuve une fois que son camarade a terminé, bénéficiant du temps dévolu pour préparer l'épreuve. Le troisième enfin est appelé après que ses deux camarades sont passés et bénéficie de ce fait d'une durée plus longue de préparation.*
*Certes, l'examinateur là aussi « n'avait pas que ça à faire », mais un candidat n'a pas à subir les humeurs d'un membre du jury qui doit se montrer juste et impartial. L'intervention du médiateur a conduit les responsables de la division des examens à réexaminer le dossier et à interroger l'examinateur qui – fait rare – en a convenu. L'épreuve a été annulée pour ce candidat et la possibilité de se présenter à la session de septembre offerte à l'intéressé, qui a été admis.*

Dans ce type de conflit, où la parole de l'un s'oppose à la parole de l'autre, on aboutit trop souvent à faire confiance à l'adulte dépositaire du pouvoir comme si, par définition, il était le plus vertueux. Dans ce second exemple, cela n'a pas été le cas et cela méritait d'être souligné.

## Les réclamations des étudiants concernent surtout les inscriptions, les examens et les bourses

Dans **l'enseignement supérieur**, l'organisation des examens semestriels montre parfois une certaine désinvolture à l'égard des étudiants : changements de dates, d'horaires, de salles, absence de convocation écrite pour les étudiants salariés dispensés d'assister aux cours, erreurs dans les reports de notes...

> *Deux étudiants de Master 2 dans des domaines différents, l'un en sciences économiques, l'autre en informatique, après avoir effectué des démarches infructueuses auprès de leur Unité de formation et de recherche (UFR) respective, se sont adressés au même médiateur académique. Leur année n'a pas été validée à cause de la note obtenue à leur rapport de stage en entreprise. Les réclamations de ces étudiants portent sur le fait qu'ils n'ont pas bénéficié d'un suivi par l'université lors de leur stage, contrairement à ce que prévoit la convention de stage en entreprise qui précise le nom de l'enseignant qui en a la responsabilité. Ce dernier perçoit, à cet effet, une indemnité. Ce suivi leur aurait donné la possibilité de recadrer leur travail et d'éviter ainsi de se retrouver sans diplôme en fin de cursus universitaire. Le médiateur est en attente de la réponse de l'université.*

Le refus d'inscription opposé à des étudiants n'est pas toujours motivé, les dates différentes d'inscription pour certains Masters ne permettent pas de choisir entre plusieurs universités en connaissance de cause et peuvent parfois conduire à payer plusieurs fois les droits d'inscription.

À propos d'une demande de remboursement de droits d'inscription, le réclamant a reçu un courrier dans lequel était mentionné : « [...] *eu égard pour le travail de médiation de M.* (suivi du nom du médiateur académique concerné), *je transmettrai au bureau des études doctorales la confirmation du remboursement* [...]. » C'est quand même surprenant de fonder une décision administrative sur le travail d'un médiateur, mais cela illustre les libertés que peuvent prendre les instances de l'enseignement supérieur.

Les refus de bourses universitaires font également l'objet de saisine du médiateur.

Le médiateur est aussi sollicité sur la validation des acquis de l'expérience, pour le flou dans les explications données aux candidats auquel s'ajoute le sentiment de ces mêmes candidats qu'il s'agirait d'une simple formalité (au motif que leur pratique est établie – confondant pratique et expérience).

Des étudiants se plaignent également des difficultés qu'ils rencontrent pour passer d'une université à l'autre. Si les principes de base sont les mêmes, certaines dispositions adoptées par les conseils d'administration rendent complexe ce changement d'université.

Dans certains cas, il y a une décision qui ne s'explique pas, comme le montre l'exemple suivant :

> *Cet étudiant dans un institut interne à une université est ajourné par le jury à son examen de maîtrise de sciences et techniques avec une moyenne de 9,997 sur 20. Il s'avère que l'intéressé est, par ailleurs, deux fois lauréat d'un prix, ce qui fait honneur à son institut. Il a créé une entreprise (encore un bon point pour l'institut). Il est le seul candidat de sa promotion non admis.*
> *Comme il se doit, le médiateur ne saurait contester le principe de souveraineté du jury, mais il a été surpris par l'extrême sévérité de ce dernier qui a éliminé le candidat pour 3 millièmes de point. De l'étude du dossier, il ressort que l'établissement avait des griefs à faire valoir contre cet étudiant, entre autres des problèmes mal éclaircis autour d'un stage à l'étranger qui avait conduit le jury à déclarer comme défaillant l'intéressé au bloc « ECTS* (European Credit Transfer System)*, crédits à l'étranger ». Après une médiation qui a duré six mois, un contrôle des connaissances complémentaire a été organisé, et finalement cet étudiant a obtenu sa maîtrise de sciences et techniques avec la mention passable, rendant par là même caduc un recours devant le tribunal administratif pour vice de forme que l'intéressé avait introduit.*
> *Il faut signaler que dans ce dossier, le médiateur a trouvé deux interlocuteurs compréhensifs qui l'ont aidé dans ses démarches : le vice-président du conseil des études et de la vie universitaire et le secrétaire général de l'université.*

Dans l'enseignement supérieur, les plus vives réclamations n'émanent pas des étudiants débutants mais davantage d'étudiants au niveau du Master : souvent, l'échec est moins contesté pour lui-même que pour les circonstances qui y ont conduit (mauvaise compréhension des exigences, mauvaise interprétation de conseils ou de consignes, conflit personnel avec un enseignant...). En se personnalisant davantage, la relation professeur-étudiant s'expose plus à la détérioration et l'étudiant qui ne s'explique pas son échec l'attribue au « fait du prince » (ou « du mandarin »).

## Les accidents scolaires : des parents qui ont le sentiment d'être abandonnés par l'institution

Parmi les différends susceptibles d'opposer des parents à l'institution scolaire, les plus graves aboutissent souvent à des blocages, et la tentation de judiciariser l'affaire est très forte. C'est le cas dans les conflits intervenant à l'occasion des accidents en milieu scolaire.

Si, dans la plupart des cas, ces situations se règlent sans oppositions notables de part et d'autre, il arrive néanmoins que, dans certains cas, la situation ne soit pas bien prise en compte par l'administration. Les parents ont alors l'impression d'être abandonnés par l'institution et de devoir affronter seuls les conséquences de l'accident.

L'exemple suivant en est l'illustration :

> *Un jeune élève est blessé lors d'un accident qui s'est produit dans la cour de récréation d'une école, lors d'une séance d'éducation physique organisée par le maître de la classe. L'objectif de cette séance était d'expérimenter les sensations provoquées par la pratique d'un sport pour un*

*handicapé, en liaison avec l'étude d'un roman racontant l'histoire d'un enfant ayant provisoirement perdu la vue. Dans l'atelier organisé par le maître, les élèves fonctionnaient en binôme : l'un est aveuglé par un bandeau fixé sur les yeux et déambule dans la cour, pendant que l'autre le guide et le sécurise. Alors que le maître était occupé à préparer des élèves à l'exercice, deux duos de garçons se sont lancés dans un jeu consistant à traverser la cour rapidement, les yeux bandés, sans être tenus par la main de leur partenaire et à s'arrêter (avant le mur) par la voix de leur partenaire. Un des garçons n'a pas entendu les appels de ses camarades et a heurté violemment le mur, lui occasionnant un traumatisme crânien, plusieurs dents cassées et une blessure à l'œil. Les premiers secours ont été apportés par le maître et l'élève a été conduit à un hôpital proche où il est resté en observation pendant 48 heures. Grâce aux soins dont il a fait l'objet, il a pu se remettre de cet accident et reprendre sa scolarité à la rentrée. Cependant, cet accident a montré des dysfonctionnements importants :*

*– l'utilité d'un tel exercice tel que l'a décrit le maître et qui, par ailleurs, nécessiterait une surveillance particulièrement attentive qu'il lui était difficile d'assumer, étant seul ;*

*– la remise de la déclaration d'accident plus de deux semaines après l'accident, laquelle comportait des omissions qui ont été ensuite réparées par le directeur d'école par des compléments apportés. Ce retard dans la déclaration d'accident a compliqué les démarches des parents auprès, notamment, de leur assureur. Par ailleurs, l'immobilisme (apparent) de l'institution devant les interrogations et la détresse des parents était difficile à supporter et leur donnait à penser que les autorités espéraient qu'ils allaient se décourager ;*

*– les certificats médicaux remis par l'hôpital et remis aux parents et communiqués à l'administration tendaient à établir que des séquelles de l'accident pouvaient apparaître à plus ou moins long terme, s'agissant de la dentition et des effets des fractures crâniennes. Les parents ont alors exprimé leur inquiétude à propos des répercussions de l'accident sur la santé de leur fils lorsque celui-ci aura atteint l'âge adulte, moment où l'assurance qu'ils ont souscrite ne prendra plus en charge les frais découlant de l'accident.*

*Vu les circonstances de l'accident et sollicitée en ce sens par le médiateur, l'administration a reconnu que la responsabilité de l'État lui paraissait engagée et a mis en place une procédure de règlement amiable. Cette mesure permettra, le cas échéant, de réserver le problème des séquelles éventuelles et de prendre en considération tous les chefs de préjudices matériel, esthétique, agrément, douleur... ce qui a permis d'éviter aux parents des démarches longues et fastidieuses auprès des tribunaux.*

Dans ce domaine des accidents scolaires, il ne serait pas inutile d'appeler l'attention des directeurs d'écoles et des chefs d'établissement sur :

– l'importance de remettre aux parents, **très rapidement**, la déclaration d'accident qui soit la plus détaillée possible notamment sur les blessures subies. Un délai limité à quelques jours serait souhaitable ;

– l'importance des premiers soins à apporter dans le respect des règles et protocoles fixés dans les enseignements dispensés en cette matière (les gestes qui sauvent, les secours à appeler...) ;

– l'assistance psychologique et matérielle à apporter aux parents en de telles circonstances pour leur faciliter toutes les démarches auxquelles ils doivent faire face ;

– la nécessité de faire un bilan sur les circonstances à l'origine de l'accident et la manière dont il a été traité, et d'en rendre compte aux services académiques, aux personnels et aux parents, afin qu'un tel accident ne se reproduise pas et que soit amélioré le dispositif d'alerte et de prise en charge.

Chapitre deuxième

# Des personnels qui doivent avoir confiance dans la capacité du système à traiter leur situation particulière

Les situations qui vont être évoquées dans cette partie restent bien entendu **marginales**. La démarche du médiateur n'est pas d'accréditer l'idée (d'ailleurs fausse) que l'éducation nationale dysfonctionne dans sa gestion des personnels, mais d'appeler son attention sur certaines situations particulières quand il ressort, par le signalement qu'en font les agents, que telle procédure ou telle pratique n'est pas ou n'est plus adaptée. Il l'invite alors à prendre des mesures ajustées au cas particulier. Il peut également, le cas échéant, dans le cadre de ses recommandations, lui demander d'étendre ces mesures à l'ensemble des personnels concernés.

Le médiateur a confiance sur la capacité des services à prendre en considération les dysfonctionnements qu'il signale. Il a d'ailleurs, tout au long de cette année 2006, travaillé en bonne intelligence avec les directions concernées lors des échanges effectués à propos du traitement de réclamations et lors des journées de regroupement des médiateurs où des directeurs de l'administration centrale, des responsables de grandes universités et des gestionnaires ont accepté de venir dialoguer avec les médiateurs académiques et d'être interrogés sur ce qui ne fonctionnait pas bien.

Les médiateurs académiques, dans leur ensemble, évoquent régulièrement les bonnes relations qu'ils ont établies avec le recteur et les services académiques et départementaux.

Il reste que les situations sur lesquelles des personnels saisissent le médiateur sont souvent douloureuses pour ces agents et certains courriers montrent une réelle souffrance de la personne concernée. Les mots employés dans leur courrier sont forts, ils mentionnent leur désarroi, leur désespoir, qu'ils n'en peuvent plus... Les situations sont diverses. Il peut s'agir d'un enseignant nouvellement titularisé qui vient expliquer au médiateur les difficultés auxquelles il va être confronté du fait d'une affectation éloignée de sa famille, mais aussi d'un agent en fin de carrière, malade, qui attend depuis des mois que sa situation administrative soit régularisée par un congé de longue durée ou par une retraite pour invalidité pour enfin être payé, ou encore d'un agent en difficulté avec sa banque car on vient de lui prélever un trop-perçu qui remontait à plusieurs années. Toutes ces situations ont fait l'objet d'un examen attentif de la part du médiateur.

En matière d'affectation, le médiateur ne peut aller contre le fait que les besoins d'encadrement des élèves ne sont pas toujours situés dans les académies où les enseignants voudraient être affectés, pour rester auprès de leur famille.

Si le médiateur expose, dans ce rapport, quelques-uns des dysfonctionnements pour lesquels il est intervenu, c'est avec l'objectif qu'ils ne se reproduisent plus et qu'ils ne se retrouvent plus cités dans le prochain rapport car des mesures auront été prises, à tous les niveaux, pour en venir à bout.

Ainsi, après avoir appelé l'attention du ministère sur les problèmes de rapprochements de conjoint, lors des mouvements de personnels, il a été noté avec satisfaction que cette question a été considérée comme prioritaire par le ministre de l'Éducation nationale. Un nouveau dispositif prenant effet à compter de la rentrée scolaire 2007 a été mis en place pour bonifier davantage, dans le barème, les années de séparation et le nombre d'enfants à charge.

## Un impératif : répondre à toute demande fondée

Les exemples de saisine du médiateur par un agent qui n'arrivait pas à faire entendre sa demande à la suite d'un dysfonctionnement de l'administration sont multiples. Les conséquences peuvent être sans gravité pour les agents concernés, mais également très pénalisantes. Le médiateur s'emploie sur tous les dossiers qui lui sont soumis à apporter écoute et aide aux réclamants qui ont **perdu confiance** dans la bonne marche des services administratifs.

Obtenir, d'un établissement scolaire où l'on a exercé, un certificat d'exercice pour faire valoir ses droits à une indemnité de chômage ou pour faire valider ses services auxiliaires – demande fort banale – requiert plusieurs courriers et appels téléphoniques ainsi que l'intervention du médiateur pour arriver à recevoir le justificatif demandé. Et si, par malchance, on a travaillé dans un GRETA (groupement d'établissements du second degré public), c'est un véritable parcours du combattant qu'il faut entreprendre, car les modifications des structures au cours du temps font que les services se renvoient systématiquement les demandes sans même vérifier qu'ils ont bien à leur disposition les archives qui leur permettraient de traiter le problème.

Des courriers peuvent également s'égarer, comme le montre l'exemple ci-après :

> *Une enseignante exerçant ses fonctions dans un collège et un lycée privé de l'académie constate début janvier que sa note pédagogique a été baissée de 4,5 points, baisse considérable qu'elle ne comprend pas. Elle écrit, le 20 janvier, à l'inspecteur pédagogique qui l'a inspectée le mois précédent pour lui demander les raisons qui justifient une telle baisse et la conteste. N'ayant jamais reçu de réponse, elle saisit le médiateur début octobre. Celui-ci, après avoir vainement essayé de contacter téléphoniquement l'inspecteur, lui adresse un courrier puis un courriel de relance quinze jours plus tard. Une réponse arrive enfin fin novembre à laquelle est jointe une copie d'un courrier qui aurait été envoyé à l'intéressée début mai par voie hiérarchique.*

*Des recherches sont effectuées dans le registre du « courrier arrivé » des deux établissements où aucune trace n'est trouvée, pas plus qu'au niveau du « courrier départ » du rectorat. Bonne nouvelle, la note de l'enseignante avait été révisée et remontée de trois points sans qu'elle n'en ait été avisée.*

Un service peut refuser la demande légitime d'un agent par souci d'une gestion rigoureuse. C'est le cas d'une professeure des écoles non évaluée pour ne pas avoir effectué six jours de stage à la fin du mois de juillet 2006 :

*L'intéressée est nommée stagiaire au 1er septembre 2006 et effectue la totalité de sa formation jusqu'à la date de vacances scolaires d'été comme les autres stagiaires. Elle ne bénéficie d'aucun congé de maladie, elle ne s'absente pas. Son stage s'est bien passé, elle s'attend à être titularisée. C'est sans compter sur la gestion rigoureuse de son académie. En effet, l'intéressée bénéficie, à compter du 21 juillet 2006, d'un congé de maternité, donc durant la période des congés scolaires d'été où, pour des enseignants, il n'y a aucun service. Considérant qu'elle n'a pas accompli la totalité de la durée réglementaire de son stage, son dossier ne va pas être examiné par le jury qui se réunit au mois de juin. Elle perd l'affectation qu'elle avait obtenue et doit, à son retour de congé de maternité, effectuer six jours supplémentaires de stage dans un autre département que celui dans lequel elle réside. C'est sur ce dernier point qu'elle sollicite l'aide du médiateur, ayant trois jeunes enfants à charge dont le dernier né qu'elle allaite, pour effectuer les six jours de stage à proximité de son domicile. Le médiateur a du mal à se faire entendre des services qui gèrent ce dossier et qui voient des problèmes de responsabilité, une situation qui crée un précédent ; et ce n'est que trois jours avant la date fatidique de la prolongation de stage que l'intéressée apprendra qu'à titre exceptionnel, le département où elle réside est prêt à l'accueillir pour effectuer les six jours de stage tout en étant payée par le département dans lequel elle prendra ses fonctions lors de sa réintégration. Elle peut ensuite bénéficier d'un congé parental.*

Une réclamation est revenue à plusieurs reprises cette année : la difficulté pour faire valider des trimestres par la caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) quand l'éducation nationale a fait des avances de traitement pour l'agent concerné et a régularisé quelques mois après sa situation sur un même bulletin de paye :

*L'intéressée saisit le médiateur car la CRAM ne veut pas prendre en compte, pour sa retraite du régime général, le quatrième trimestre de 1979. En effet, elle a obtenu une avance sur salaire en 1979 et une régularisation sur ses bulletins de paye de 1980. Les fiches de paye ayant été établies en 1980, la CRAM refuse de prendre en compte ce trimestre de 1979 malgré l'arrêté fourni !*

Il faut alors que les services de l'éducation nationale arrivent à convaincre la CRAM qu'il s'agit d'une période où l'agent a exercé ses fonctions. Il serait souhaitable que cette question soit réglée une fois pour toutes afin d'éviter ce fastidieux traitement au cas par cas qui prend beaucoup de temps et augmente encore les retards de traitement sur ces dossiers.

## Traiter rapidement et humainement les conséquences du dysfonctionnement

Un problème lié à la réforme des retraites est revenu fréquemment cette année. Il s'agit de la possibilité offerte **aux personnels à temps partiel d'acquitter les cotisations retraite** pour obtenir une liquidation de leur retraite sur « un temps complet ». Ces agents n'en perçoivent pas toujours les conséquences. Ils reçoivent des services gestionnaires un formulaire dans lequel il est indiqué : « Souhaitez-vous surcotiser ? » auxquels ils répondent positivement pour découvrir trop tard qu'il ne leur reste pas assez pour vivre, n'ayant pas eu conscience de la lourdeur des cotisations retraite. Certaines académies acceptent alors d'arrêter ces surcotisations, d'autres pas, mettant les agents concernés dans des situations financières difficiles.

Il arrive également que dans un **domaine très complexe comme celui des retraites**, les services gestionnaires se trompent, ce qui a des conséquences très fâcheuses pour l'agent qui, détenant un arrêté rectoral, prend toutes les dispositions pour profiter d'une retraite bien méritée :

> *L'intéressé est maître ouvrier dans un lycée professionnel de l'académie. En février 2005, après 42 ans de bons et loyaux services, celui-ci souhaite pouvoir bénéficier du départ en retraite anticipé prévu par la loi n° 2004-1484 du 30 décembre 2004, au titre d'une carrière longue. Le service de retraite l'informe qu'il remplit bien les conditions, lui fait une simulation du montant de sa pension et l'invite à remplir son dossier de demande, ce qu'il fait sans plus attendre.*
> *En février 2006, il reçoit son arrêté de radiation des cadres à compter du 2 septembre 2006.*
> *Parallèlement, son épouse dépose elle aussi son dossier de retraite et le couple achète un appartement dans le sud de la France pour se rapprocher de leur famille. En mars 2006, le service de pensions l'informe que le dossier a bien été pris en charge. Fort de ces courriers, l'intéressé commence son déménagement. Or, au mois de mai 2006, coup de théâtre, cet agent reçoit un nouvel arrêté qui annule et remplace le précédent. L'administration s'est trompée dans ses calculs et il devra prolonger ses activités neuf mois supplémentaires ! En effet, il doit poursuivre son activité pour justifier des années de services demandées et ne remplira les conditions d'âge qu'en juin 2007. À l'intéressé qui s'étonne de ce qui se passe et qui explique sa situation, on répond que l'administration est dans ses droits puisqu'elle a quatre mois pour annuler une décision et qu'il est seul responsable de la décision qu'il a prise d'anticiper son déménagement ! Or, il n'a vu dans aucun des documents qu'il a reçus que l'administration pouvait revenir sur sa décision dans le délai de quatre mois à partir de la date de signature de la décision. Celui-ci, fort perturbé, fait appel au médiateur. Étant psychologiquement déjà fort bien préparé à la retraite, il lui paraît impossible de revenir en arrière. Il décide de prolonger son activité jusqu'à la fin du mois de septembre 2006 et de demander ensuite une mise en disponibilité jusqu'à la fin mai 2007. Le médiateur l'aide ensuite à préparer une demande d'indemnisation pour le préjudice subi par suite d'une erreur d'appréciation des services, indemnité qui lui sera accordée mais qui ne compensera pas pour autant le sentiment d'amertume qu'il ressent. Celui-ci s'est senti trahi par une administration pour laquelle il avait travaillé pendant des années de façon loyale et scrupuleuse.*

N'étant pas juriste, l'intéressé ignorait en effet que l'administration détient un délai de quatre mois à compter de la date de signature d'une décision pour la rapporter si celle-ci est « illégale ».

En revanche, le rectorat ayant commis une erreur (en tant que médiateur, on n'arrêtera pas de répéter que tout le monde peut se tromper), il lui appartenait de s'arrêter sur ce dossier et de voir, avec l'agent concerné, comment agir au mieux pour traiter cette erreur.

Plus grave encore, une loi par son ampleur et sa complexité peut oublier une catégorie de personnels : **les oubliés de la loi de décentralisation**.

> *L'intéressée, appartenant au corps des ouvriers d'entretien et d'accueil, était précédemment en poste dans un lycée professionnel. À sa demande, elle est placée en disponibilité pour convenances personnelles jusqu'au 31 août 2006. Elle s'inscrit au mouvement académique en mars 2006 pour être réintégrée dans ses fonctions au 1er septembre 2006. Elle est surprise d'apprendre en juin 2006 qu'aucun poste ne lui a été attribué. Elle entreprend alors de nombreuses démarches auprès des services du rectorat, du conseil général et du conseil régional, sans résultat car elle fait malheureusement partie des « oubliés de la loi du 13 août 2004 ». Cette loi n'avait visé que* « les fonctionnaires de l'État exerçant leurs fonctions dans un service ou une partie de service transféré à une collectivité territoriale ou à un groupement de collectivité territoriale », *c'est-à-dire les personnels en activité. Les postes vacants, quant à eux, ont été transférés aux collectivités territoriales sans transfert financier. Les collectivités territoriales ont recruté des contractuels sur ces postes.*
>
> *Malgré sa qualité de fonctionnaire de l'État, l'intéressée ne peut bénéficier à son retour de disponibilité des dispositions de l'article 49 du décret nº 85-986 du 16 septembre 1985 qui prévoit, à l'issue d'une mise en disponibilité, une réintégration de droit, l'une des trois premières vacances dans son grade devant être proposée au fonctionnaire. Or, il n'y a plus de poste vacant à l'éducation nationale ! L'intéressée se retrouve alors sans ressources, sans indemnité chômage, sans couverture sociale...*
>
> *Après contact avec les services ministériels, il ressort qu'une centaine d'agents sont en attente d'une réintégration.*
>
> *Le ministère s'est vite rendu compte de cet oubli et a rédigé un projet de loi qui n'est adopté que le 19 février 2007. L'intéressée sera alors réintégrée et mise à disposition du conseil régional à compter du 1er mars 2007 car elle avait très bien suivi son dossier. Pour les autres, en revanche, il n'est pas sûr qu'ils puissent être affectés en cours d'année ; à cette période, les postes vacants sont rares. Ils vont devoir attendre la prochaine rentrée.*

Pour poursuivre sur cette question des retraites, il faut évoquer le problème de la validation des services auxiliaires accomplis dans les GRETA. Le médiateur, dans le rapport 2004 (p. 114), avait pris acte de la publication d'une note de service nº 05-068 du 28 avril 2005 (BOEN nº 19 du 12 mai 2005 adressée aux recteurs, aux inspecteurs d'académie et directeurs des services départementaux de l'Éducation nationale, fixant les conditions dans lesquelles peuvent être validés les services de non-titulaire accomplis dans les GRETA). Or il a été saisi au cours de l'année 2006, par des agents qui se sont vu refuser la prise en compte de services antérieurs tels des services accomplis en tant qu'animateur-formateur et coordinateur de zone. Selon le libellé du contrat, la demande de validation pouvait être acceptée ou rejetée ! Ainsi, les années de coordonnateur recruté sous contrat étaient validées si le rédacteur du contrat avait mentionné l'appellation *« agent contractuel »*.

Le médiateur vient d'être informé que la note de service du 24 avril 2005, en tant qu'elle prévoit que les services accomplis dans les GRETA dans les fonctions de *« conseiller en formation continue des adultes »*, *« animateur-formateur »* et *« coordinateur de zone »* ne peuvent être validés pour la retraite en application de l'article L. 5 du Code des pensions civiles et militaires de retraite, a été annulée (arrêt du Conseil d'État du 22 février 2007 nº 285968). Espérons que cette décision de justice permettra aux agents de ne plus être confrontés à des refus de validation de services auxiliaires accomplis dans un GRETA.

## Simplifier la gestion des contrats aidés

En matière de recrutement, qui plus est de personnels à statut précaire, la **gestion de ces contrats aidés** atteint un « sommet » dans la complexité.

Le médiateur est de plus en plus saisi de problèmes concernant la gestion des **contrats aidés** : contrats d'avenir (CAV), contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE), contrat emploi solidarité (CES), contrat emploi consolidé (CEC). Le dispositif de gestion administrative et financière de ces contrats aidés a été réorganisé en 2006.

La réglementation dans ce domaine est complexe et la gestion ne l'est pas moins (un *vade-mecum* de 47 pages a été élaboré par un rectorat pour aider à la gestion des contrats aidés conclus entre un établissement scolaire et un salarié). En effet, ces personnels peuvent être affectés dans des écoles sous la responsabilité pédagogique d'un directeur. La gestion administrative est en général déléguée à un principal de collège. Quant à la gestion financière, elle est le plus souvent assurée par l'agent comptable d'un lycée. Cette gestion doit être organisée avec les différents partenaires que peuvent être le rectorat, l'inspection académique, le conseil régional, le conseil général, l'ANPE, les ASSEDIC, la Caisse primaire d'assurance maladie.

Les problèmes les plus fréquemment évoqués sont centrés sur le nombre d'heures de travail, les prolongations de contrat et les retards de rémunération.

> *C'est le cas d'un agent bénéficiant d'un contrat d'aide éducateur dans un lycée. À plusieurs reprises, ses traitements sont parvenus à sa banque avec retard. Il demande alors que les* agios *soient pris en charge par l'administration. Le rectorat refuse, car il considère que le préjudice n'est pas très important pour l'intéressé et qu'il n'y a pas de faute évidente de l'administration !*

Lorsque le médiateur s'adresse à l'un ou l'autre de ces responsables, il est en général mal accueilli et personne ne se sent responsable des dysfonctionnements. La dilution des responsabilités fait que les problèmes sont particulièrement difficiles à résoudre.

De même, en matière de contrats aidés, surgit un grand nombre de problèmes difficiles à expliciter aux personnels concernés. Entre autres :
– l'impossibilité de prétendre à la prime de retour à l'emploi pour les personnes travaillant dans des établissements scolaires ;
– la suppression de l'allocation spéciale de solidarité (ASS) ;
– et bien souvent la suppression de l'allocation logement versée par la Caisse d'allocations familiales (CAF).

Les personnes concernées sont bien souvent désorientées par la perte de ces compléments et ne savent vers qui s'adresser pour obtenir des réponses. L'éducation nationale est employeur et payeur pour les 26 heures hebdomadaires, mais la prime de retour à l'emploi est du ressort des ASSEDIC et l'allocation logement dépend de la CAF !

Devant le nombre croissant de réclamations reçues par les établissements payeurs de l'éducation nationale et leur impossibilité de répondre à la place des ASSEDIC et de la CAF, on se plaît à rêver d'une simplification de ce dispositif.

## Chacun, à tout niveau, doit faire preuve de rigueur dans la gestion de personnels

Des agents qui ne prennent pas le temps de lire attentivement un texte peuvent mettre en émoi toute une communauté et ce, d'autant qu'ils occupent une position hiérarchique importante, comme le montre l'exemple suivant :

> *En septembre 2006, le médiateur est contacté par une enseignante très perturbée qui n'en peut plus d'attendre et d'être ballottée d'espoirs en désillusion car elle vient d'appendre, en prenant connaissance d'instructions données par un inspecteur, qu'elle enseignerait depuis quatre ans de façon parfaitement illégale ! Elle a été sollicitée pour enseigner, depuis plusieurs années, en section européenne, après un parcours universitaire atypique. Certifiée en langue vivante, elle est titulaire d'un diplôme obtenu dans son pays d'origine pour enseigner l'histoire et s'est formée à l'enseignement de la géographie. Elle a été inspectée à plusieurs reprises par les inspecteurs pédagogiques régionaux de langue et de sciences humaines et a été habilitée. Très compétente et très dévouée, elle conçoit des sujets d'examens et fait passer les épreuves du baccalauréat.*
>
> *Or, un arrêté du 23 décembre 2003 institue la possibilité pour les enseignants de pouvoir se voir délivrer une certification complémentaire dans certains secteurs disciplinaires dont l'enseignement en langue étrangère dans une discipline non linguistique (DNL). Pour répondre aux instructions communiquées par l'inspection pédagogique, l'enseignante effectue les démarches nécessaires pour s'inscrire à l'examen. Et là, catastrophe, elle ne remplit pas les conditions requises puisque la certification concerne les professeurs qui enseignent leur discipline initiale (autre que linguistique) dans une langue étrangère. Dans le cas présent, c'est un professeur de langue qui enseigne une autre discipline en langue étrangère.*
>
> *Une demande est adressée par le recteur de l'académie au ministre pour que celui-ci autorise la délivrance de la certification complémentaire DNL à cette enseignante ainsi qu'à deux autres professeurs qui se trouvent dans la même situation. Mais cette demande reste sans réponse. Le médiateur cherche vainement le texte qui mettrait cette enseignante dans l'illégalité.*
>
> *Or après contact avec le ministre, il apparaît que la certification complémentaire n'est pas obligatoire pour enseigner en section européenne. Les professeurs déjà habilités ne sont pas tenus de se soumettre à cette nouvelle procédure. Leur recrutement étant de compétence rectorale, c'est au recteur de s'assurer de la qualité des enseignants recrutés. La certification complémentaire a été créée afin de permettre à des enseignants de valider des compétences particulières qui ne relèvent pas du champ de leur concours et de constituer un vivier pour certains enseignements. L'enseignante peut être rassurée, elle ne travaille pas dans l'illégalité comme le laissaient entendre les instructions de l'inspecteur qui avait vraisemblablement lu trop rapidement l'article premier de l'arrêté du 23 décembre 2003, qui stipule que les enseignants* ***peuvent*** *se voir délivrer une certification complémentaire et non pas* ***doivent****.*

Il est indispensable d'analyser attentivement les directives ministérielles, afin de bien saisir le but recherché par l'institution avant de donner des instructions aux personnels concernés.

Parfois, des conseils erronés donnés par des services administratifs peuvent être préjudiciables à un agent :

> *L'intéressée est agent contractuel dans une université. Sa situation précaire l'amène à préparer des concours administratifs. Dans le cadre du dispositif mis en place pour la résorption de l'emploi précaire, elle prépare deux concours réservés « loi Sapin », l'un de catégorie C, l'autre de catégorie B. Elle réussit les deux concours et prend conseil auprès de son université. En effet, son conjoint est artisan dans la ville où elle exerçait en tant que contractuelle et elle a trois jeunes enfants à charge. Elle a comme souci majeur de n'être pas éloignée de sa famille. Les nominations pour ces deux corps de fonctionnaires ont lieu à des dates différentes :*
> *– le 1er septembre 2005 dans le corps des agents administratifs (catégorie C) ;*
> *– le 15 décembre 2005 dans le corps des techniciens (catégorie B).*
> *L'université lui conseille de prendre le poste d'agent administratif et d'attendre la nomination qui lui sera proposée dans le corps de catégorie B.*
> *Or ce que l'université n'a pas vu, c'est qu'ayant été nommée dans le corps des agents administratifs, elle est titularisée à la même date et ne remplit donc plus les conditions (agent contractuel) pour être nommée au 15 décembre 2005 dans le corps des techniciens. Elle appelle à l'aide le médiateur qui apprend qu'elle aurait été nommée sur place en qualité de technicien et que le poste a été attribué à un autre agent. Dans un premier temps, les services trouvent qu'elle exagère. Pour eux, elle veut « le beurre et l'argent du beurre », c'est-à-dire une nomination dans le corps des agents administratifs à compter du 1er septembre puis une nomination dans le corps des techniciens à compter du 15 décembre. Il faudra déployer beaucoup d'énergie et de pouvoir de conviction, trouver des personnes qui auront à cœur de trouver une solution.*
> *L'intéressée joue vraiment de malchance : un poste dans l'université est trouvé, mais au dernier moment le titulaire du poste décide de reporter sa date d'admission à la retraite.*
> *Ce n'est que le 1er février 2007 qu'elle pourra être nommée en qualité de technicien à titre tout à fait exceptionnel. Cette opération se révélera très lourde : il faudra retirer l'arrêté de nomination en qualité d'agent administratif, la considérer pour toute la période en cause « contractuelle », puis la nommer au 1er février 2007 dans le corps des techniciens. Les services ministériels doivent être remerciés d'avoir accepté un réexamen de cette situation.*

## Régler les inégalités de traitement qui résultent de certains dispositifs

### La nouvelle bonification indiciaire (NBI) suscite beaucoup d'interrogations de la part des personnels

Il est des dispositifs qui suscitent de nombreuses saisines du médiateur. Tel est le cas de la nouvelle bonification indiciaire (NBI) : les agents ne comprennent pas pourquoi cette indemnité leur est refusée alors qu'ils croient remplir les conditions pour la percevoir. La règle est simple pourtant : la NBI est attachée à certains emplois com-

portant l'exercice d'une responsabilité ou d'une technicité particulière. Elle cesse d'être versée lorsque l'agent n'exerce plus les fonctions y ouvrant droit.

*C'est le cas d'une professeure des écoles qui assure la direction d'une école élémentaire pendant le congé de longue maladie de la directrice en titre. À ce titre, elle perçoit une indemnité d'intérim d'un montant correspondant au taux de l'indemnité de sujétions spéciales normalement versée au titulaire du poste, majoré de 50 %. En revanche, elle s'étonne de ne pas bénéficier des 8 points indiciaires de NBI attachés aux fonctions de directeur d'école, dans la mesure où l'attribution de cette NBI est liée à l'exercice effectif de la fonction y ouvrant droit. Dans un premier temps, l'inspecteur d'académie explique au médiateur que l'intéressée a saisi, qu'il y a lieu de distinguer le congé de longue maladie du congé de longue durée. Cette explication n'étant pas recevable, le médiateur revient à la charge pour s'entendre dire que l'intéressée n'a pas été dûment affectée en remplacement de la directrice malade et qu'elle n'effectue qu'une suppléance n'ouvrant pas droit à la NBI. Le médiateur qui n'est pas, là non plus, satisfait de la réponse, poursuit sur ce dossier.*

*Un autre exemple : celui d'une assistante sociale qui exerce ses fonctions dans un collège auquel est rattachée une classe relais. L'article 3 de l'arrêté du 3 mai 2002 mentionne :* « Les personnels de service social en fonction dans les établissements scolaires auxquels est rattachée au moins une classe relais percevront une NBI de 20 points à compter du 1er septembre 2002. » *Elle pense remplir les conditions pour percevoir la NBI et en fait la demande. Or, l'inspecteur d'académie – sur les indications de l'assistante sociale, conseillère technique départementale – l'en écarte pour la période 2003-2005 au motif qu'elle n'assurait pas la gestion des dossiers classes relais avant le 1er septembre 2005. Le ministère interrogé sur la pertinence de cette interprétation confirme la position de l'inspecteur d'académie, arguant du fait que la personne n'assurait pas la gestion des dossiers classes relais. Le manque de précision de l'article 3 de l'arrêté a créé de faux espoirs pour l'intéressée.*

## L'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR) instituée par le décret nº 89-825 du 9 novembre 1989 modifié est à géométrie (ou géographie) variable

Une indemnité journalière de sujétions spéciales de remplacement (ISSR) est attribuée à certaines catégories de personnels pour les remplacements qui leur sont confiés :
– les instituteurs et les professeurs des écoles chargés des remplacements, rattachés administrativement aux brigades départementales et aux zones d'intervention localisées ;
– les personnels titulaires ou stagiaires qui sont nommés pour assurer, dans le cadre de la circonscription académique, conformément à leur qualification, le remplacement des fonctionnaires appartenant aux corps enseignants, d'éducation ou d'orientation.

Or, le médiateur ne cesse d'être interpellé sur les divergences constatées dans l'application de ce texte entre les académies, voire les départements d'une même académie et ce, malgré les directives données par le ministère. De plus, ces pratiques divergentes ne peuvent que se développer car la LOLF rend le recteur comptable de la gestion financière de son académie.

Les exemples qui suivent montrent combien cette réglementation est source d'applications différentes.

## L'enseignant qui effectue des tâches pédagogiques

Par exemple, lorsqu'en attente d'un vrai remplacement, l'enseignant effectue des tâches pédagogiques diverses à la demande du chef d'établissement, certains recteurs soutiennent qu'il n'y a pas lieu de verser l'ISSR pour cette période, et ce malgré une note des services ministériels qui affirme le contraire.

## Les jours fériés et les samedis

Des éléments réunis par les médiateurs académiques sur ce dossier, il ressort que les services académiques n'appliquent pas le dispositif de manière identique, de même les trésoreries générales, selon les départements, accordent ou non de la valeur aux notes internes de l'éducation nationale et certaines font une interprétation restrictive du dispositif.

Ainsi, par exemple, des enseignants effectuant des remplacements bénéficient ou non de l'indemnité journalière pour les jours fériés et les samedis selon le département dans lequel ils sont affectés. Il n'est pas contestable que les circulaires préconisent sur ce point des modalités de versement allant au-delà de la lettre du décret de 1989 et au-delà de l'interprétation faite par les juridictions administratives.

Pour le ministère, les décisions prises par les académies sur ce point, dès lors qu'elles respectent la lettre du décret du 9 novembre 1989, lui paraissent s'inscrire pleinement dans le cadre des responsabilités qui reviennent désormais aux gestionnaires locaux en matière de maîtrise de la masse salariale.

## Le remboursement des frais de déplacement

Ce point fait aussi l'objet de pratiques différentes.

> *C'est le cas d'un enseignant titulaire sur zone de remplacement (TZR) et affecté avec service partagé dans trois établissements. Il se voit refuser le remboursement de ses déplacements vers les deux établissements autres que l'établissement de rattachement. L'intéressé muté dans une autre académie informe le médiateur d'une pratique différente dans cette académie.*

## L'établissement de rattachement

La détermination de l'établissement de rattachement est également un sujet de conflits avec l'administration.

> *C'est le cas d'une conseillère principale d'éducation affectée comme TZR. En septembre 2005, en cette qualité, elle est rattachée administrativement à un collège. En juillet 2006, un arrêté rectoral confirme son établissement de rattachement. À la rentrée scolaire, elle apprend qu'elle est affectée dans un lycée qui est hors de la zone de remplacement et donc que cet établissement devient son établissement de rattachement. Elle ne bénéficie pas de l'ISSR. Contestant cette décision, elle saisit le médiateur à qui il est indiqué que, dans le cas d'une affectation à*

*l'année, il peut y avoir changement de l'établissement de rattachement. L'intéressée va devant le tribunal administratif qui lui donne raison. Elle est bien rattachée administrativement au collège mentionné dans l'arrêté rectoral et l'affectation hors zone, à l'année, lui donne droit à l'ISSR.*

Le décret précité du 9 novembre 1989 devrait prochainement être modifié, annonce le ministère, notamment sur les conditions de son versement aux enseignants du premier exerçant sur poste fractionné. Il pourrait, à cette occasion, intervenir auprès des académies afin de rappeler les modalités de versement de l'ISSR.

Enfin, l'organisation des services de TZR n'est pas toujours exempte de fortes contraintes pour les intéressés.

*C'est ainsi qu'une jeune femme rattachée à la zone de la ville de B. prend un logement en septembre dans cette ville. Son conjoint est domicilié et travaille dans une autre académie. Elle est affectée pour une suppléance à D. ce qui nécessite quatre heures en voiture pour l'aller et le retour. Dans l'impossibilité de faire ces trajets tous les jours, elle doit trouver un troisième lieu d'hébergement.*

*Second exemple : une jeune enseignante affectée à M. doit compléter son service à C. Or il n'existe pas de transport en commun entre ces deux villes. Deux fois par semaine, son service s'effectue le matin dans un collège, l'après-midi dans l'autre. Il n'y a pas, semble-t-il, d'amélioration possible dans les emplois du temps. À un moment donné, la jeune femme a recours à un taxi pour passer d'un établissement à l'autre !*

*Dans ce troisième exemple, une autre enseignante parvenue à obtenir l'académie de son choix après des années d'affectation en banlieue parisienne avait un seul souhait : se trouver affectée dans un établissement accessible en transport en commun, n'ayant pas de permis de conduire. Elle s'est retrouvée avec un complément de service dans un établissement inaccessible en transport en commun. Malgré l'appui du médiateur, le rectorat n'a pas revu son affectation : dernière entrante dans l'académie et célibataire, elle avait l'affectation dont personne ne voulait !*

À la lumière de ces exemples, une recommandation peut être faite. Les affectations étant prononcées par les services académiques, ceux-ci doivent tenir compte des distances entre les établissements pour les compléments de service et les remplacements. Les chefs d'établissement doivent organiser les emplois du temps en tenant compte de ces contraintes. De plus, une attention doit être portée aux demandes particulières : absence de permis de conduire, difficulté médicalement attestée pour se déplacer...

# Les trop-perçus : il faut enfin se donner les moyens de traiter ce dysfonctionnement

Une des réclamations parmi les plus fréquentes et les plus douloureuses qui arrive chez le médiateur est celle qui concerne la façon dont l'administration (dans son ensemble : l'éducation nationale, la trésorerie générale, les impôts) traite des trop-perçus par les personnels.

Il y a déjà un problème de langage : les agents n'ont pas perçu trop d'argent mais l'administration leur en a trop versé. Le trop-perçu a une connotation péjorative pour un dysfonctionnement de l'administration au départ. Le terme « **trop-versé** » paraîtrait plus approprié.

Il s'agit là d'un problème récurrent dénoncé :
– dans les rapports précédents du médiateur de l'éducation nationale (une lettre type aux agents relevant d'une retenue sur traitement a d'ailleurs été mise en annexe du rapport 2003, *cf.* annexe 5, p. 123) ;
– durant l'année 2006, par les médiateurs académiques qui ont été particulièrement saisis sur ce problème comme les exemples ci-après vont le montrer. Cela semble résulter, pour partie, de la mise en place d'un logiciel qui a détecté des anomalies dans les salaires perçus par les agents en trop-perçus mais également en « pas assez versés ».

Les trop-perçus peuvent créer des situations particulièrement difficiles pour les agents concernés :
– l'administration peut agir des années après (ex : en septembre 2006 pour un trop-perçu de salaire en septembre 1997) ;
– cela peut toucher des personnels fragilisés (en congé de longue maladie, retraités avec une pension peu importante...) ;
– *agios*, interdits bancaires peuvent résulter d'une telle mesure.

Les conséquences d'une telle mesure ne sont pas traitées dans leur intégralité : le problème fiscal qui en découle est ignoré.

La procédure telle qu'elle est appliquée est traumatisante :
– des personnes de bonne foi sont considérées comme étant « coupables » d'avoir été trop payées ;
– la mesure est souvent brutale, il arrive que les agents découvrent la mesure sur leur bulletin de paye ;
– les bulletins de paye sont incompréhensibles pour certains.

Les exemples suivants illustrent les difficultés rencontrées par les intéressés :

> *L'intéressée a exercé les fonctions d'institutrice suppléante pendant l'année 1990-1991. L'administration a envoyé au trésorier-payeur général un titre de perception le 24 mars 1994 pour un montant de 18 600 francs. En effet, cette personne a perçu à tort des indemnités journalières de la sécurité sociale. Depuis, elle n'exerce plus ses fonctions car elle élève neuf enfants. L'inspection académique met alors trois ans pour réclamer des sommes indûment perçues, puis le trésorier-payeur général plus de treize ans pour donner suite à l'ordonnancement.*

*Dans ce deuxième exemple, le demandeur a perçu à tort un supplément de traitement de décembre 1994 à décembre 2004, alors qu'il a toujours envoyé des certificats de scolarité en provenance de Tokyo où réside son ex-femme. Il s'est même inquiété du fait de recevoir un supplément de traitement auprès des services de l'inspection académique, mais il ne l'a fait que par téléphone. Le 10 avril 2006, le rectorat le prévient qu'il a perçu à tort 19 430 €, et le trésorier-payeur général prélève le même mois 1 528 € sur son traitement dont le montant brut est de 2 500 €. Après intervention du médiateur directement auprès du trésorier-payeur général, un étalement a été obtenu (500 € par mois).*

*Dans ce troisième exemple, un jeune est embauché comme assistant d'éducation, auxiliaire de vie scolaire, en septembre 2003. Mais il ne reçoit son premier salaire avec effet rétroactif qu'en janvier 2004. Compte tenu de ce délai, il doit emprunter de l'argent pour subvenir à ses besoins. Mais ce n'est pas le plus grave. Lors de sa déclaration de revenus 2003, il déclare le montant de quatre mois de salaire de septembre à décembre 2003 ; il est non imposable.*
*En 2004, il déclare ses salaires de janvier à décembre 2004 ; il est à nouveau non imposable et, de ce fait, touche la prime de retour à l'emploi. En novembre 2005, le centre des impôts lui notifie que ses salaires de 2003 doivent être déclarés en 2004 puisque c'est la date auxquels ils ont été perçus qui est prise en compte par l'administration fiscale. Il devient donc imposable, doit rembourser la prime à l'emploi et l'administration fiscale lui réclame 992 € alors que son salaire mensuel n'est que de 976 €. Le préjudice est important par suite de retard imputable à l'administration.*
*L'administration fiscale ne peut régulariser la situation et le médiateur conseille à l'intéressé d'introduire un recours gracieux auprès du recteur. Une indemnité couvrant intégralement le préjudice subi sera versée à l'intéressé.*

Les différends avec l'administration ne se terminent pas toujours aussi bien et c'est souvent à un blocage qu'aboutissent les efforts de l'agent qui sollicite un règlement équitable d'un dossier.

*En septembre 2006, un professeur des écoles reçoit de la trésorerie générale une lettre de rappel relative au recouvrement d'un titre d'un montant de 524 € pour un trop-perçu de salaire du mois de septembre 1997, mois au cours duquel il est parti effectuer son service national. Fin septembre 1997, il a bien reçu de son administration un salaire, sans pouvoir cependant vérifier l'exactitude du montant de celui-ci, puisque les bulletins de paie de cette période ne lui sont parvenus qu'à l'issue de son service national.*
*Lors de sa réintégration, l'administration ne lui a pas signalé de problème particulier concernant sa rémunération et il n'a donc pas jugé utile de vérifier un salaire versé un an auparavant, d'autant que le seul point de comparaison possible était son salaire de l'année scolaire précédente, alors qu'il était professeur des écoles stagiaire. L'intéressé ne conteste pas le recouvrement de ce trop-perçu ; il en conteste le montant. Celui-ci lui paraît inexact pour deux raisons :*
*– il a été promu au troisième échelon à compter du 1er septembre 1997 ;*
*– il n'a fait l'objet d'aucun rattrapage pour cette période, située avant le service national ; il était affecté en établissement classé ZEP. L'indemnité ne lui a pas été versée.*
*Cet enseignant accepte donc de rembourser un trop-perçu, mais un trop-perçu exact, estimant que de surcroît, il s'est acquitté de l'impôt sur le revenu sur ce trop-perçu. La trésorerie générale rétorque qu'il avait quatre ans pour réclamer son dû !*

Ce genre de blocage peut avoir des effets préjudiciables comme ce fut le cas dans l'exemple suivant :

> *L'intéressée est professeure de lettres dans un lycée professionnel. Ses compétences, son professionnalisme, son engagement, sont salués dans les différents rapports de ses inspecteurs et lui valent à la rentrée 2002 de se voir confier deux missions consécutives : l'une faisant fonction d'inspecteur de l'éducation nationale – second degré pendant deux ans, la deuxième de proviseur adjoint. Pendant quatre ans, elle perçoit des indemnités attachées à ces missions.*
> *En janvier 2006, elle reçoit des services rectoraux un courrier l'informant qu'à compter de mars 2006, la trésorerie générale procédera au recouvrement des sommes indues correspondant aux indemnités versées à tort, et à un certain moment cumulées entre les deux missions, d'un montant de 22 763 €.*
> *Elle doit subvenir seule aux frais d'études de ses enfants étudiants, au remboursement du prêt de son appartement. À aucun moment, elle n'a été informée d'une modification des éléments de sa rémunération. Plongée dans l'intensité de ses missions, elle n'a pas vérifié les codes de ses bulletins de salaire. Elle a bien sûr payé l'impôt sur ces sommes.*
> *Un courrier des services rectoraux à la trésorerie générale précise bien que* « ces indemnités perçues à tort sont le fait d'une erreur de traitement administratif et qu'il serait bon de procéder à un étalement plus souple, eu égard à la situation financière de l'intéressée ». *Mais la trésorerie générale prélève 1 000 € par mois sur son salaire (1 716 € en décembre 2006). L'intéressée réitère donc ses demandes de cantonnement, sans succès. Cette personne, dont l'investissement dans ses différentes missions est unanimement reconnu, est tombée malade quelques mois après le début de ce recouvrement ; elle se sent pénalisée et blessée et se trouve dans une grande détresse morale et financière.*

Sur un autre dossier de trop-perçu, une enseignante admise à faire valoir ses droits à la retraite pour invalidité sera mise en demeure, par la trésorerie générale, de rembourser une deuxième fois les salaires qui se sont superposés à sa retraite. N'arrivant pas à se faire entendre des services concernés, elle saisit au bout d'un an et demi le médiateur. Ce dernier s'adresse au secrétaire général de l'inspection académique qui se montre d'emblée très ouvert au problème et s'engage à faire étudier le dossier par ses services... Le médiateur, ne voyant rien arriver, relance sa demande. Il apprendra, une fois le problème réglé, que la personne chargée du dossier est partie en retraite avant d'avoir pu traiter le dossier. Elle a été remplacée par des personnes contractuelles qui ne l'ont pas repris et qui ne sont pas restées longtemps sur ce poste. Chacune partait avant de l'avoir traité. Le dossier est resté en déshérence pendant des mois faute d'une continuité de l'action administrative.

Les services ministériels ont décidé de travailler sur ce dossier des trop-perçus avec les services académiques concernés. Lors du comité de suivi, des éléments très positifs ont été donnés au médiateur qui devraient enfin apporter une amélioration dans le traitement de ces dossiers.

# L'éducation nationale en tant qu'employeur doit indemniser correctement ses salariés

C'est un véritable parcours du combattant qui attend parfois un salarié employé par l'éducation nationale au regard de ses droits à l'indemnisation chômage.

*C'est l'expérience qu'a connue une personne ayant exercé plusieurs activités professionnelles pour le compte de deux employeurs publics (une chambre de commerce et d'industrie – CCI, et un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel sous tutelle du ministre chargé de l'enseignement supérieur) puis pour le compte d'une société privée. Ayant perdu ce dernier emploi le 31 juillet 2003, l'intéressée fait valoir ses droits pour percevoir ses allocations chômage au titre de la convention chômage du 1er janvier 2001, texte applicable eu égard à la date de sa perte d'emploi.*

*Durant cette période, l'intéressée justifie avoir travaillé pour le compte de l'établissement public du 1er janvier 2001 au 30 avril 2003, soit 638 jours, recrutée en qualité de chargé d'enseignement vacataire alors qu'elle exerçait une activité principale auprès d'une CCI du 9 octobre 2000 au 30 septembre 2002, soit 456 jours. Elle a ensuite travaillé du 1er novembre 2002 au 31 juillet 2001, soit 273 jours pour une société privée.*

*L'établissement public informe l'intéressée puis le Médiateur de la République qu'il n'envisage pas de l'indemniser. À l'appui de sa position, la direction de l'établissement fait valoir le nombre insuffisant d'heures de travail effectuées par l'intéressée pour son compte, et le fait que l'intéressée, recrutée en qualité de chargée d'enseignement vacataire, ne lui avait pas signalé que le contrat de travail qui la liait avec la CCI avait pris fin le 30 septembre 2002. D'ailleurs, aucun des trois employeurs ne se reconnaît compétent pour l'indemniser.*

*Le médiateur appelé sur ce dossier saisit alors le ministère qui rappelle au directeur de l'établissement public que la charge de l'indemnisation revient à celui des employeurs qui a employé le plus longtemps l'intéressée, que la comptabilisation se fait en jours, la notion d'heures n'intervenant pas à ce niveau. Le ministère détermine ensuite les droits à indemnisation : 700 jours d'indemnisation. Il observe enfin que la qualification de « vacataire » ne l'exclut pas du bénéfice des dispositions du décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 relatif aux dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'État, le Conseil d'État a en effet une interprétation très restrictive de la notion de vacataire.*

*Ce n'est qu'après réception de la lettre ministérielle que l'établissement public consentira à indemniser l'intéressée, soit plus de deux ans après la perte de son dernier emploi !*

*C'est au même genre de difficultés que se heurtera cette personne de 62 ans qui s'adresse au médiateur en désespoir de cause. Elle sollicite l'indemnité pour perte d'emploi après avoir exercé trois ans dans une université : la première année comme vacataire, les deux suivantes en qualité de lecteur. Elle n'est pas d'accord sur la durée de l'indemnisation. L'université lui a indiqué que l'allocation d'aide au retour à l'emploi lui sera versée à concurrence d'un maximum de 700 jours versés par période de 182 jours. À son recours, l'université lui indique s'être rapprochée de l'ASSEDIC qui lui a confirmé le mode de calcul des jours auxquels elle pouvait prétendre pendant son année de vacation. Les 154 heures de vacation doivent être divisées par cinq, ce qui donne 31 jours de prise en compte sur les 36 derniers mois travaillés. Ces jours ne lui permettent pas de pouvoir prétendre aux 27 mois d'activités sur les 36 derniers mois travaillés.*

*L'intéressée prétend de son côté qu'une heure de cours compte pour trois heures de travail pour la sécurité sociale. Elle appelle alors le médiateur à l'aide.*
*Le médiateur saisi soumet le dossier aux services ministériels compétents. Arrive rapidement une réponse claire et argumentée montrant que les services effectués par l'intéressée ne peuvent être assimilables à des « vacations » et que, pour la période considérée, l'intéressée semble réunir les périodes d'emploi requises pour bénéficier d'une indemnisation au titre de sa perte d'emploi pour une durée de 1 095 jours, à moins que l'université possède des éléments non portés à la connaissance du ministère qui justifieraient le maintien de la décision de refus. À la réception de ce courrier, l'université envoie une notification d'admission à l'intéressée qui indique qu'elle percevra l'allocation d'aide au retour à l'emploi à concurrence d'un maximum de 1 095 jours versés par périodes de 182 jours, « notification qui annule et remplace » la précédente.*

Voilà deux dossiers traités avec une grande compétence par les services ministériels.

Il serait bon que le ministère rappelle à ses services les notions juridiques essentielles en la matière. Par exemple, le terme de « vacataire » paraît mal employé et les établissements concernés par le recrutement d'agents non titulaires le rentrent, semble-t-il, dans une application informatique à la place de la qualification d'agent contractuel, refusant ainsi l'indemnisation auxquels ont droit les agents qu'ils ont employés.

## Les procédures médicales : un dossier sur lequel il faut absolument réagir

Actuellement, bon nombre de personnels de l'éducation nationale sont en attente de la régularisation de leur situation administrative. Ces agents ont un point commun : ils sont malades et attendent d'être placés, après avis du comité médical départemental, avis de la commission de réforme ou avis du comité médical supérieur, selon le cas, en congé de longue maladie, en congé de longue durée ou en retraite pour invalidité. Les mois s'écoulent...

Les causes de dysfonctionnement sont nombreuses.

Comme le ministère le reconnaît, le manque de personnel, de moyens et de formation juridique dans un domaine particulièrement complexe, ainsi que les calendriers disparates des séances, sont autant de maux dont souffre ce secteur et autant de causes d'allongement de la procédure dans son ensemble.

Par ailleurs, il est de plus en plus difficile pour les services administratifs de trouver des médecins agréés acceptant de réaliser les études médicales attendues, du fait principalement de conditions de rémunérations jugées trop peu attractives.

La situation actuelle de deux départements dans lesquels un mouvement de grève de ces médecins paralyse littéralement le fonctionnement des organismes médicaux au détriment des agents de la fonction publique est, à cet égard, éclairante.

Cela est très préjudiciable s'agissant de plus d'une population déjà fragilisée par la maladie.

Le médiateur est très sollicité sur ce dossier. Cela va aussi bien des retards constatés dans la transmission des dossiers au comité médical départemental qu'au comité médical supérieur que pour les retards constatés pour la réunion de ces mêmes comités médicaux. Il en résulte des difficultés financières pour les intéressés, des situations administratives irrégulières, l'impossibilité de reprendre leurs fonctions, la mise en disponibilité d'office sans traitement...

On peut citer également les avis défavorables émis par le comité médical départemental non motivés, les contradictions entre les avis des experts et ceux donnés par le comité médical départemental.

Les exemples suivant illustrent ces difficultés :

> *M. B. est professeur d'enseignement général de collège de classe exceptionnelle (PEGC), section 3, il enseigne les mathématiques. Il s'est entièrement donné à son métier de professeur, ajoutant à son enseignement des activités d'encadrement périscolaires. Souffrant de gonarthrose bilatérale avec arthropathie dégénérative, il a subi deux opérations lourdes des deux genoux en 1992 et en 1994. Il a été reconnu comme travailleur handicapé par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) en 1999, puis en 2004. Il a présenté en 2001 une demande de retraite anticipée pour handicap, la station debout régulière lui devenant impossible. Mais les divers examens médicaux et radiologiques, les différentes expertises subies, si elles reconnaissent son état d'invalidité, ne suffisent pas à motiver une décision de retraite. Sorti de l'école normale en 1970, M. B. devrait travailler jusqu'au 31 décembre 2009. Il aura au 21 août 2007 – date à laquelle il demande à nouveau la jouissance d'une pension de retraite -39 ans, 7 mois, 24 jours de services accomplis. En juillet 2006, les services rectoraux ont averti M. B. que le comité médical départemental s'est déclaré incompétent dans le traitement de son dossier* « au motif qu'[il] n'a pas bénéficié antérieurement d'un congé de longue maladie ou d'un congé de longue durée pour l'affection dont [il] souffre ».
> *Après une nouvelle expertise médicale, les services ont transmis le dossier à la Commission de réforme. En décembre 2006, le chef d'établissement de M. B. a adjoint à son dossier une attestation dans laquelle il déclare :* « M. B. est en train d'aller au bout de ses forces. En dépit du caractère fortement dérogatoire à la règle administrative, nous souhaitons pour l'intéressé l'aboutissement de sa demande. » *M. B. attend la décision de la Commission de réforme.*

La conscience professionnelle d'un enseignant qui assure son service malgré un handicap et part à la retraite quand il a l'âge requis pour obtenir une pension pour ancienneté de service d'un agent lui sera préjudiciable, comme le montre l'exemple suivant :

> *Un professeur de musique a un taux d'invalidité de 70 % (accident de voiture en 1958). Il a enseigné sans aménagement particulier, sauf sa demande d'exercer dans une salle située au rez-de-chaussée du collège, vu ses problèmes de locomotion. Il part à la retraite et malgré deux avis médicaux qui évoquaient la* « nécessité d'une tierce personne pour la vie quotidienne », *l'enseignant, qui a demandé sa mise à la retraite pour* « ancienneté de service », *s'est vu refuser l'affectation d'une tierce personne au motif* « que celle-ci était subordonnée à la mise à la retraite pour invalidité ». *En d'autres termes, si cet enseignant avait décidé de partir à la retraite deux (ou plus) ans plus tôt en invoquant son invalidité qui était acquise depuis 1961, il aurait eu droit à la « tierce personne ». Il ne fallait pas partir pour « ancienneté de service ».*

Plus grave encore, le rejet d'une retraite pour invalidité par le service des pensions des finances qui va à l'encontre de l'avis du comité médical départemental, de l'avis de la commission de réforme et de l'arrêté de l'éducation nationale accordant à l'agent une mise à la retraite pour invalidité. En 2006, une vingtaine de décisions de radiation des cadres pour invalidité n'ont pas été suivies d'effet en matière de pension. Ce qui veut dire que 20 personnes se sont retrouvées sans aucun revenu et dans l'impossibilité d'exercer leurs fonctions, étant considérées par l'éducation nationale à la retraite pour invalidité et par le ministre des Finances qui concède la pension de retraite, admises à une retraite à jouissance différée jusqu'à ce qu'elles en remplissent les conditions. Dans la plupart des cas, cela signifie pour elles de ne rien percevoir jusqu'à l'âge de 60 ans.

## Améliorer les relations interpersonnels et avec la hiérarchie

Les réclamations pour des conflits relationnels ou pour harcèlement moral évoquées dans cette partie sont antérieures à la publication de la circulaire n° 2007-047 du 27 février 2007 au *Bulletin officiel de l'éducation nationale* n° 10 du 8 mars 2007.

Des cas d'autoritarisme ont été signalés au médiateur au cours de l'année 2006. Une partie des conflits relationnels y était liée. L'institution paraît assez démunie sur ce problème. En ce qui concerne les dysfonctionnements dans les établissements scolaires, il semble que les inspecteurs d'académie - inspecteurs pédagogiques régionaux « établissement et vie scolaire » (IA-IPR) ont perdu au fil des ans (au bénéfice des recteurs et des inspecteurs d'académie - directeurs des services départementaux de l'éducation nationale (IA-DSDEN), qui n'ont pas toujours les moyens de l'exercer) leur rôle régulateur en ce domaine.

Voilà un exemple où le médiateur a été sollicité avec succès pour mettre fin à des relations professionnelles difficiles entre le chef d'établissement et quelques personnels :

> *La principale d'un petit collège saisit le médiateur à la suite de récriminations à son encontre, qui ont été présentées lors d'un conseil d'administration par les représentants du personnel. Les personnels acceptent la médiation. Les récriminations portent sur la mauvaise qualité des relations et diverses questions techniques (heures de labo, sorties scolaires). Le collège est de petite taille et l'équipe enseignante est réduite, une douzaine de personnes.*
> *La principale est en poste dans ce collège depuis seulement deux ans et ne respecte pas nécessairement les habitudes prises par les uns et les autres durant les années précédentes. Mais le collège obtient de bons résultats et le projet d'établissement ainsi que les réalisations sont intéressants et témoignent d'un réel dynamisme.*
> *Une première rencontre avec les personnels permet de constater que ces récriminations sont le fait de quelques personnes : deux sont dans des situations personnelles difficiles ; un autre, TZR, partage son temps depuis deux années entre deux, voire trois établissements et ne comprend pas qu'on lui refuse l'heure de labo ; une autre enfin habituée à « faire son emploi du temps » n'admet pas le fonctionnement actuel. Les échanges montrent des tensions réelles au sein de l'équipe*

*des enseignants. Un entretien avec le chef d'établissement et une nouvelle réunion avec les agents, les enseignants et le chef d'établissement, permettent une analyse conjointe des problèmes posés. La réglementation relative aux problèmes techniques est rappelée par le médiateur et les IA-IPR concernés. Décision est prise d'aider les personnes en difficulté en aménageant leur emploi du temps, avec l'accord des collègues qui acceptent par solidarité. Il est aussi rappelé que la solidarité et le travail d'équipe constituent la base indispensable du bon fonctionnement de l'établissement et que cela est d'autant plus important que l'établissement est petit. Les relations sont alors apaisées.*

La direction des petits établissements est délicate sur le plan humain car le moindre incident résonne violemment. De plus, les TZR qui sont en poste sur plusieurs établissements ont beaucoup de difficultés à s'investir dans la vie de ces établissements et cela a des effets négatifs tant pour l'établissement que pour les personnes concernées.

*Un autre exemple est celui de cet ouvrier d'entretien et d'accueil dans un collège qui se plaint d'un harcèlement moral de la part de son chef d'établissement. L'intéressé est soutenu par écrit par deux de ses collègues qui reprennent les mêmes griefs. Le principal, nouvellement nommé dans l'établissement, se défend de cette accusation en avançant le fait qu'il se borne à mettre fin à un laisser-aller généralisé qui régnait dans l'établissement au moment de son arrivée. Une enquête diligentée par le directeur des ressources humaines est en cours.*

Ces problèmes ne sont pas l'apanage des établissements scolaires, comme le montre l'exemple ci-après :

*Une conseillère pédagogique se plaint d'être victime d'un harcèlement de la part de son inspectrice. Au vu des griefs articulés par les deux parties, il est difficile de savoir si l'on est en présence d'un véritable harcèlement ou d'un conflit de générations et de méthodes : en effet, la plaignante se trouve à quelques années de la retraite et l'inspectrice est en tout début de carrière. Quoi qu'il en soit, un élément constitutif du harcèlement moral est constaté : le lieu de travail de cette conseillère pédagogique a été déplacé. L'intéressée, qui exerçait ses fonctions au sein de l'équipe basée à l'inspection académique, a été installée dans une école primaire assez éloignée du bureau initial.*
*La conseillère pédagogique met en avant que ses conditions de travail se sont considérablement dégradées. Le conflit est à ce point exacerbé qu'elle est placée en congé de maladie pour état dépressif. Elle appelle le médiateur à l'aide. Dans son intervention, le médiateur obtient le concours de l'inspecteur d'académie, du directeur des ressources humaines du rectorat, de l'inspecteur hygiène et sécurité, de l'assistante sociale, conseillère technique du recteur.*
*Cette situation a connu une fin heureuse avec la mutation sur sa demande de l'inspectrice dans un département voisin. La conseillère pédagogique a retrouvé son bureau au sein de l'inspection académique à l'issue de son congé de maladie.*

Dans ces deux derniers cas – et on peut supposer dans toutes les réclamations de même nature – il est difficile de savoir qui a raison et qui a tort, le plaignant et le présumé harceleur présentant des versions contradictoires confortées par des arguments parfaitement recevables. On pourrait ajouter que la notion de harcèlement est parfois mal comprise des « victimes » qui ne mesurent pas les conséquences de leur plainte pour harcèlement. Par exemple, le fait de demander à plusieurs reprises à un agent d'ar-

river à l'heure n'est pas faire preuve de harcèlement. À l'inverse, les présumés harceleurs ne voient pas non plus qu'ils s'exposent à des poursuites pénales.

Dans l'enseignement supérieur, des contacts sont pris avec le médiateur, mais cela s'arrête là parfois, les réclamants indiquant : *« Non, je ne ferai pas de signalement plus précis et nominatif, sinon... autant quitter toute de suite mon unité* [UFR – Unité de formation et de recherche]. »

Gageons que la publication de la circulaire nº 2007-047 du 27 février 2007 au BOEN nº 10 du 8 mars 2007 sur la protection du fonctionnaire et le harcèlement moral au travail va permettre de bien identifier le harcèlement moral et de prendre véritablement en compte les situations de harcèlement moral.

Au terme de ce compte rendu de l'année 2006, il n'est pas inutile de rappeler que les erreurs et dysfonctionnements qui ont été stigmatisés ne sont pas représentatifs de l'ensemble du travail accompli par le service public de l'éducation tant à l'égard de ses usagers que de ses personnels, lequel demeure, d'une manière générale, tout à fait satisfaisant.

Deuxième partie

# Recommandations

L'expérience acquise de l'activité des médiateurs tend à montrer que lorsqu'on lui fait prendre conscience, à l'aide de cas concrets, de ses dysfonctionnements, l'administration fait preuve d'une véritable capacité à rechercher et à trouver des solutions.

Le présent compte rendu du suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale en est l'illustration. Par la prise en compte de ces propositions et par l'effort qu'elle produit pour les mettre en œuvre, l'administration prouve ainsi qu'elle n'est pas naturellement hostile à toute évolution de ses méthodes.

Chapitre premier

# Le suivi de la mise en œuvre des précédentes recommandations

Le comité de suivi de la mise en œuvre des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale s'est réuni le 15 mars 2007 sous la présidence de M. Bernard Thomas, directeur du cabinet du ministre, et de M. Thierry Damerval, directeur du cabinet du ministre délégué.

L'ensemble des recommandations formulées par le médiateur de l'éducation nationale dans le rapport 2005 a été attentivement examiné par les représentants des directions.

La plupart de ces recommandations qui avaient figuré dans les rapports précédents ont été considérées comme « satisfaites ». Cela ne signifie pas toujours que le problème n'existe plus mais que, dans certains cas, les services compétents ont pris en charge le dossier et y travaillent activement pour parvenir au résultat recherché.

Il s'agit :
– du « désherbage » du Recueil des lois et réglement (RLR) ;
– de l'information de l'existence du réseau des médiateurs par la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) pour les parents d'élèves, et par la direction générale de l'enseignement supérieur (DGES), pour les étudiants ;
– de l'amélioration du fonctionnement des jurys d'examens et concours dans l'enseignement supérieur ;
– des instructions données aux services déconcentrés en matière de retraite pour invalidité ;
– des relations parents-enseignants par la diffusion de la plaquette *Le médiateur de l'éducation nationale invite au dialogue* ;
– du baromètre de satisfaction par le lancement prochain de la deuxième enquête ;
– du dispositif pour prévenir et traiter le harcèlement moral par la circulaire n° 2007-047 du 27 février 2007 publiée au BO n° 10 du 8 mars 2007 ;
– des stages obligatoires pour les candidats libres (nouveau dispositif pour le CAP « Petite enfance ») ;
– de l'amélioration des rapprochements de conjoint dans les DOM lors des mouvements de personnels ;
– de la formation des maîtres en Institut universitaire de formation des maîtres (IUFM) sur la déontologie ;
– de l'information des usagers par l'outil Internet (site du ministère) ;
– de l'accueil des enfants mahorais par un partenariat avec chacune des académies concernées.

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

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

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

**Décision :** le comité constate que l'opération se poursuit sous la responsabilité du groupe interdirections piloté par M^me^ Choisnard, inspectrice générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR), et que cette tâche est maintenant bien intégrée dans les missions que l'administration s'est données pour améliorer son fonctionnement. S'agissant de la rédaction d'une note rappelant les principes à observer en matière de production de textes, le comité prend acte de l'existence de guides ou de circulaires pour aider à rédiger les textes réglementaires et ne souhaite pas ajouter un nouveau texte en la matière.
Il considère que la recommandation est satisfaite.

## Concernant l'information sur le dispositif des médiateurs

**ReMEDIA 01-05**

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

**Décision :** en ce qui concerne l'information des parents d'élèves, le comité prend acte de la décision de la DGESCO de faire chaque année un rappel de cette information à l'occasion de l'organisation des élections des représentants des parents d'élèves.
Il considère que la recommandation est satisfaite.
S'agissant de l'information des étudiants, le comité avait demandé que cette information soit donnée aux étudiants au moment de leur inscription administrative et pédagogique et qu'elle figure également sur le site Web de l'établissement. Il considère que la note ministérielle établie par la DGES le 4 mars 2005 répond à cette demande et décide que la recommandation est satisfaite.

## Sur le besoin d'information des parents d'élèves

**ReMEDIA 05-05**

*Un constat : par messagerie, les parents d'élèves posent de plus en plus de questions sur le fonctionnement du système éducatif. Ces personnes surfent donc sans difficultés sur Internet.*
*Or, les informations existent sur les sites Web du ministère et des académies, mais beaucoup de parents n'en connaissent pas l'existence.*
*Il faudrait donc qu'au moment de la rentrée scolaire, le chef d'établissement remette aux parents d'élèves un document récapitulant ces principaux sites Web.*
*Par ailleurs, il faudrait compléter les renseignements mis en ligne sur ces sites en développant notamment les questions-réponses après avoir fait remonter des établissements scolaires, des inspections académiques et des rectorats, les questions qui reviennent le plus fréquemment. Enfin, il*

*faudrait veiller à indiquer le service compétent pour répondre à la question posée si elle nécessite un développement particulier.*

**Décision :** le comité prend acte du dispositif que va mettre en œuvre la délégation à la communication (DELCOM), dispositif qui va dans le sens des propositions du médiateur.
Le comité décide que la recommandation est satisfaite.

## Sur l'accueil des élèves mahorais en métropole

**ReMEDIA 04-14**

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

**Décision :** le vice-rectorat de Mayotte assure désormais une préparation au départ des élèves devant poursuivre leurs études en métropole et le suivi de leur scolarité. Par ailleurs, il a mis en place un partenariat avec chacune des académies concernées par l'accueil d'élèves mahorais.
Le comité décide que la recommandation est satisfaite.

## Concernant l'orientation des élèves

**ReMEDIA 05-02**

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

**Décision :** le comité prend acte des dispositions figurant dans la circulaire de préparation de la rentrée 2007 (circulaire n° 2007-011 du 9 janvier 2007) et relatives à l'orientation individualisée, qui renforcent les dispositifs existant en faveur de l'aide à l'orientation des collégiens et des lycéens. Il prend acte également du document d'accompagnement à l'usage des professeurs principaux et équipes éducatives en vue de la préparation de l'entretien d'orientation au bénéfice des élèves de 3e, adressé aux recteurs et aux chefs de service académique d'information et d'orientation par note de service du 3 janvier 2007.
S'agissant de l'entretien d'orientation en classe de 1re, le comité prend acte de l'intention exprimée par la DGESCO de préciser le rôle des différents acteurs participant à cet entretien. Pour ce faire, elle s'appuiera sur le bilan qui sera tiré, auprès des chefs des services académiques d'information et d'orientation (CSAIO), dans les prochaines semaines, des entretiens d'orientation en classe de 3e. Le comité considère que cette recommandation sera satisfaite dès que cette précision sera intervenue.

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

**Rapport 2000, p. 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 :** le comité prend acte de la réponse de la DGESCO, laquelle préconise que les candidats individuels majeurs évoluant hors cursus scolaire et qui ne seraient pas stagiaires de la formation professionnelle continue, se rapprochent du CNED ou de tout autre organisme de formation à distance, pour établir une convention tripartite entre établissement de formation, entreprise d'accueil et stagiaire. Il constate par ailleurs que depuis que le nouveau dispositif du CAP « Petite enfance » (examen à propos duquel la proposition avait été initialement émise) a été mis en place, aucune réclamation dans ce domaine n'est parvenue au médiateur.
Il considère que cette recommandation est satisfaite.

## Concernant les inscriptions des étudiants dans des établissements privés

**ReMEDIA 03-07**

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

**Décision :** le comité prend acte de l'information donnée par la DGES selon laquelle le Comité consultatif pour l'enseignement privé devrait examiner prochainement cette question.

## Sur les jurys d'examen et concours

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

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

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

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

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

**Décision :** le comité prend acte du rappel du principe de la souveraineté des jurys pour les concours des personnels enseignants dans la note de service nº 2006-103 du 21 juin 2006 et du fait que la formulation d'appréciations écrites sur les prestations des candidats, si elle n'est pas exigée, est néanmoins recommandée dans le guide pratique adressé aux présidents de jurys.
Quant à l'obligation de présence des membres du jury et au principe de péréquation des notes, le comité souhaite que la jurisprudence existant en la matière, citée par le secrétaire général, soit également rappelée aux présidents de jurys.
En ce qui concerne les examens, si les mêmes principes restent valables, il conviendrait de le préciser.
S'agissant des examens et concours organisés dans l'enseignement supérieur, le comité considère que la circulaire du 3 mars 2006 (DESB4 nº 601578) répond à la demande du médiateur et que la recommandation est donc satisfaite sur ce point.

**ReMEDIA 05-01**

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

**Décision :** le comité prend acte que des améliorations doivent être apportées quant au fonctionnement des commissions d'harmonisation. Il considère que pour ce faire, une évaluation du fonctionnement de ces commissions par l'IGEN est indispensable.

## Concernant le fonctionnement des universités

**ReMEDIA 05-04**

*Scolarité des étudiants, carrières des nombreuses catégories de personnels, voilà deux domaines du fonctionnement des universités soumis à une grande variété de réglementations dispersées. Les établissements d'enseignement supérieur éprouvent donc naturellement des difficultés pour appliquer et expliquer ces règles.*
*Certes, les services ministériels et l'Agence de mutualisation des universités (AMUE) assurent, pour leurs champs de compétence respectifs, une information générale de qualité (multiplication des guides pratiques), directement accessible et des consultations sur des cas particuliers.*
*Il est cependant souhaitable de compléter ce dispositif par un regroupement des informations.*
*Le médiateur de l'éducation nationale, tout en respectant le principe d'autonomie des universités, préconise de mettre à la disposition des universités un guide juridique pour les deux domaines suivants :*
– *gestion de la scolarité étudiante ;*
– *gestion des personnels de l'enseignement supérieur.*

**Décision :** le comité prend acte des remarques faites par les services concernés sur l'insuffisance d'un rappel de la réglementation nationale dans la mesure où chaque université possède, par ailleurs, une réglementation qui lui est propre. Il considère que

pour mettre en œuvre cette recommandation, il conviendrait de réaliser les deux guides pratiques regroupant chacun la réglementation nationale en vigueur dans son domaine et de demander ensuite aux universités, chacune en ce qui la concerne, de les compléter avec sa réglementation propre.

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

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

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

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

**Décision :** le comité constate que le décret nº 2006-935 du 28 juillet 2006 relatif aux parents d'élèves, annoncé par la DGESCO, n'est pas accompagné de la charte attendue mais d'une circulaire nº 2006-137 du 25 août 2006 sur le rôle et la place des parents à l'école. Il prend acte du fait que la DGESCO n'envisage pas de rédiger une charte du dialogue parents-enseignants, dans la mesure où celle rédigée par le médiateur et diffusée sous la forme d'une plaquette lui semble répondre à l'objectif poursuivi.
Il considère que la recommandation est satisfaite.

**ReMEDIA 00-12**

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

**Décision :** le comité prend acte du fait que l'IGAENR réalise actuellement des enquêtes sur l'accueil dans les services académiques et départementaux. Il attend de connaître le résultat de ces évaluations et les mesures qu'elles impliqueront.

**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 : le « **baromètre de satisfaction** » des usagers et des personnels dans leurs relations avec l'éducation nationale.*

**Décision :** le comité prend acte de la décision du secrétaire général de mettre en œuvre rapidement cette seconde enquête.
Il considère que la recommandation est satisfaite.

## Sur la question de la déontologie

**ReMEDIA 02-04, ReMEDIA 03-04, ReMEDIA 04-02**

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

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

**Décision :** le comité prend acte des dispositions existant dans ce domaine, figurant dans l'arrêté du 19 décembre 2006 portant cahier des charges de la formation des maîtres en IUFM. Il considère que la recommandation est satisfaite.

## Concernant les mutations de personnels

**ReMEDIA 05-03**

*Les progrès faits en matière de* ***mutation des personnels*** *doivent être poursuivis dans deux directions :*
*– 1° l'amélioration des rapprochements de conjoints et en particulier en ce qui concerne les agents dont le conjoint exerce son activité professionnelle notamment dans les départements d'outre-mer ;*
*– 2° la clarification, dans la note de service annuelle pour les personnels enseignants du second degré, du dispositif permettant la prise en compte de la situation médicale des intéressés, notamment du rôle joué par l'avis prioritaire du médecin conseiller du recteur non suivi parfois d'une bonification par le ministère.*

**Décision :** s'agissant des rapprochements de conjoints dans les DOM, le comité constate que nonobstant le régime particulier accordé aux « originaires », la DGRH assure qu'un examen particulier sera réservé à la demande de l'agent sollicitant un rapprochement de conjoint, lorsqu'une capacité d'accueil existe dans le corps et la discipline de l'agent. Sur ce point, le comité considère que la recommandation est satisfaite.
Sur les priorités médicales dans le cadre des mutations, le comité prend acte de la volonté de la DGRH de préciser le dispositif, dans le cadre de la campagne des mutations 2008, par des recommandations aux recteurs pour l'instruction des dossiers médicaux.

## Sur les modifications statutaires

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

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

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

*Redéfinir la notion de services professionnels pour l'accès aux concours externes d'accès à la fonction enseignante (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 a pris acte de l'absence dans l'immédiat et au niveau interministériel d'une capacité à réformer le décret du 5 décembre 1951 sur le reclassement des enseignants, tout en constatant que cette situation n'a pas empêché l'engagement d'une réflexion sur certains dispositifs de reclassement prenant en compte l'évolution

de la réglementation (classement des lauréats du 3e concours, classement des personnels handicapés et prise en compte des services effectués au sein de l'armée).

## S'agissant du fonctionnement des comités médicaux

**ReMEDIA 00-32**

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

**Décision :** un examen attentif des cas signalés ayant montré qu'un grand nombre d'académies était concerné par des réclamations portant sur des situations difficiles vécues par des personnels dont le dossier devait faire l'objet d'un examen par le comité médical départemental, le comité décide que l'enquête qui devait être limitée initialement à quelques comités médicaux désignés par le médiateur devra être étendue à l'ensemble des académies.

## Sur les pensions de retraite pour invalidité

**ReMEDIA 03-12**

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

**Décision :** le comité prend acte des instructions adressées aux services déconcentrés et aux universités sur la procédure d'attribution des pensions d'invalidité. Ces instructions répondent à la recommandation.
Il considère que la recommandation est satisfaite.

## Sur le recouvrement des trop-perçus

**Rapport 2005, p. 26**

*Malgré des consignes précises et un modèle de lettre diffusés auprès de chaque gestionnaire par les responsables des services, les recouvrements des trop-perçus mettent encore des personnes, et leurs familles, dans des situations dramatiques. Il conviendrait que ces recouvrements n'interviennent pas brutalement, que les personnes concernées soient prévenues à l'avance et que leur soient donnés les motifs de ces prélèvements afin qu'ils puissent, le cas échéant, les contester. Il conviendrait également que leur soit proposé un échelonnement de leurs remboursements.*

**Décision :** le comité prend acte de la décision du directeur des affaires financières d'envoyer aux recteurs des instructions précises et de nature à remédier aux difficultés constatées dans ce domaine.

## Sur le harcèlement moral

**ReMEDIA 00-09, ReMEDIA 01-08, ReMEDIA 02-03, rapport 2002 p. 71, ReMEDIA 03-01, ReMEDIA 04-03**

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

*Mettre en place une cellule chargée de rassembler de l'information sur tous les cas avérés de harcèlement moral tel que défini par l'article 178 de la loi nº 2002-73 du 17 janvier 2002. Élaborer, sur la base de ces informations, un dispositif concret de prévention et de lutte.*

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

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

*Le harcèlement moral : engager une démarche de mise en œuvre de mécanisme de prévention et de lutte contre le phénomène sur la base notamment du document de suggestion rédigé par le médiateur de l'éducation nationale (et figurant dans son rapport pour l'année 2003). Désigner un responsable chargé d'explorer les pistes avancées et engager une concertation avec les différents acteurs, notamment les représentants des personnels.*

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

**Décision :** le comité considère que la recommandation est satisfaite dans la mesure où la circulaire sur le harcèlement moral au travail a été publiée au BOEN (circulaire nº 2007-047 du 27 février 2007 ; BOEN nº 10 du 8 mars 2007).

Chapitre deuxième

# Les nouvelles recommandations

## ReMEDIA 06-01 Examen du baccalauréat et principe d'égalité

Le baccalauréat est un diplôme national qui donne, à son titulaire, le droit d'entrer dans une formation de l'enseignement supérieur scolaire ou universitaire.

Les candidats doivent donc bénéficier du même choix d'épreuves, du même déroulement des épreuves et des mêmes possibilités de consultation des copies d'examen et des fiches d'appréciation.

## ReMEDIA 06-02 Pour un traitement plus humain et plus efficace des accidents scolaires

La manière dont ont été pris en charge, au niveau de terrain, certains accidents graves survenus en milieu scolaire, conduit le médiateur de l'éducation nationale à recommander que des mesures soient prises pour s'assurer que les victimes et leurs parents sont particulièrement aidés et soutenus pour surmonter cette épreuve et que toutes les précautions soient prises pour éviter qu'un accident semblable ne se reproduise.

Dans cette perspective, il conviendrait notamment d'appeler l'attention des directeurs d'écoles et des chefs d'établissement sur un certain nombre de mesures urgentes concernant :
– l'importance de remettre aux parents, le plus rapidement possible, une déclaration d'accident qui soit la plus détaillée possible, notamment sur les blessures subies. Un délai limité à quelques jours serait souhaitable ;
– l'importance des premiers soins à apporter dans le respect des règles et protocoles fixés dans les enseignements dispensés en cette matière (les gestes qui sauvent, les secours à appeler...) ;
– l'assistance psychologique et matérielle à apporter aux parents en de telles circonstances pour leur faciliter toutes les démarches auxquelles ils doivent faire face ;
– la nécessité de faire un bilan sur les circonstances qui ont été à l'origine de l'accident, la manière dont il a été traité, les précautions prises pour éviter qu'il ne se reproduise pas et d'en rendre compte aux services académiques, aux personnels et aux parents.

## ReMEDIA 06-03 Attribution de la nouvelle bonification indiciaire (NBI) et de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR)

À travers les exemples cités dans le présent rapport, il faudrait éviter que s'instaure une inégalité dans la rémunération des agents du fait d'une application différente de ces dispositifs d'une académie à une autre ou même à l'intérieur d'une même académie.

Un pilotage fort des services ministériels est particulièrement nécessaire.

## ReMEDIA 06-04 Reclassement

Plusieurs statuts particuliers de catégories de personnels de l'éducation nationale permettent, à l'occasion de la titularisation, un reclassement (reprise d'ancienneté) qui prenne en compte les services accomplis en qualité d'agent non titulaire. Cela concerne aussi bien des personnels enseignants que des personnels administratifs.

Cependant, cette reprise d'ancienneté est, le plus souvent, limitée à la dernière situation occupée par l'agent avant sa titularisation.

Le cas le plus paradoxal est celui, relevé par le médiateur de la république, d'un maître de conférences (MCF) qui avait été successivement moniteur normalien (quatre ans), puis maître de conférences dans un pays européen (six ans), puis six mois attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) en attente de l'issue de la campagne annuelle de recrutement suivi de titularisation. Seuls ses six derniers mois d'ATER ont été pris en considération.

Un agent administratif, employé dix ans comme non titulaire par l'éducation nationale, démissionnaire pour suivre son conjoint et titularisé dans le cadre de la loi SAPIN, s'est vu exclu de toute reprise d'ancienneté pour n'avoir pas été en activité au moment de sa titularisation.

Le médiateur de l'éducation nationale demande que la totalité des services en qualité d'agent non titulaire puisse faire l'objet d'une reprise d'ancienneté.

## ReMEDIA 06-05 Bonification pour enfant adopté

La loi du 21 août 2003, portant réforme des retraites, a soumis la bonification pour enfant adopté ou recueilli (tutelle) avant 2004, à la même condition d'interruption d'activité que les enfants naturels.

Le décret, pris pour l'application de la loi, a inscrit dans le Code des pensions civiles et militaires de retraite une condition d'interruption d'activité continue de deux mois à l'occasion de l'arrivée de l'enfant au foyer. Or, le congé d'adoption n'a été institué qu'à compter de 1976. Ainsi, les enfants accueillis ou adoptés avant cette date n'ouvrent jamais droit à la bonification pour enfant.

Cet effet de la loi n'a, à aucun moment, été envisagé au cours des débats parlementaires du printemps 2003. Le Médiateur de la République a relevé cette iniquité.

Le personnel du ministère de l'Éducation nationale est, pour des raisons aussi bien sociales que sociologiques et psychologiques à l'égard de l'adoption, et en raison de sa féminisation spécifique, particulièrement affecté par cette mesure.

Par ailleurs, l'existence d'un régime de congés payés spécifiques pour les personnels de l'éducation nationale, obligatoirement pris à l'occasion des congés scolaires, a dissuadé nombre des adoptantes de solliciter ledit congé d'adoption spécifique lorsqu'il existait et que la date d'arrivée de l'enfant correspondait à ces dates de vacances scolaires.

Le médiateur de l'éducation nationale est saisi, chaque année, d'une dizaine de cas. Le service des pensions du ministère évalue à 300 le nombre total de cas.

Le médiateur recommande que le ministère fasse connaître cette anomalie juridique aux ministères chargés de la fonction publique et des pensions civiles.

Troisième partie

# Fonctionnement général en 2006

Chapitre premier

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

Au 1er janvier 2007, l'origine des 42 médiateurs académiques et correspondants (32 hommes et 10 femmes) est la suivante :

| | |
|---|---|
| Inspecteur général de l'éducation nationale | 2 |
| Inspecteur général de l'administration et de l'éducation nationale et de la recherche | 4 |
| Secrétaire général d'université | 1 |
| Inspecteur d'académie – directeur des services départementaux de l'éducation nationale | 3 |
| Inspecteur d'académie – inspecteur pédagogique régional | 12 |
| Chef d'établissement | 17 |
| Enseignant | 1 |
| Administrateur civil | 1 |
| Attaché d'administration centrale | 1 |
| **Total** | **42** |

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

Dans une académie, un second correspondant a été nommé.

Il faut ajouter que, depuis le 1er mars 2007, M. Jean-Louis DÉCHÉRAT a rejoint l'équipe des médiateurs académiques, pour le Centre national d'enseignement à distance (CNED).

Chapitre deuxième

# L'aide aux enseignants en difficulté : l'expérience d'un médiateur académique

L'existence d'une cellule d'aide aux personnels en difficulté peut être un des moyens permettant de prévenir l'avènement de situations difficiles, en intervenant suffisamment tôt, avant qu'elle ne se transforme en catastrophe pour l'intéressé et devienne plus difficile à traiter pour l'administration.

Ce dispositif permet de rechercher à froid la meilleure solution, tant pour l'agent concerné que pour le service, et permet également au médiateur académique de suggérer les solutions les mieux ajustées sortant, si nécessaire, des dispositifs habituellement utilisés.

Il est également un observatoire incomparable pouvant fournir de la matière à des propositions d'amélioration du fonctionnement de l'administration, notamment dans le cadre du compte rendu d'activité que le médiateur académique adresse chaque année au recteur.

Cependant, le médiateur doit également prendre garde de ne pas restreindre sa liberté d'appréciation et de proposition, quitte à dire clairement sa désapprobation sur des solutions qu'il jugerait insuffisantes ou inadaptées à la situation étudiée.

Le médiateur académique de Dijon a su éviter ces écueils. Son expérience personnelle dans la cellule d'aide aux enseignants de l'académie est révélatrice de son besoin de travailler en amont, avant que les difficultés de l'agent ne prennent des proportions trop importantes, et d'établir des contacts suivis avec les responsables qui sont les plus à même d'apporter des solutions aux problèmes dont il est saisi.

## Une initiative de l'académie de Dijon : la cellule d'aide aux enseignants en difficulté (second degré)

Cette cellule de nature consultative a été mise en place à l'initiative du directeur des relations et des ressources humaines (DRRH) en janvier 2004.

Présidée par le DRRH, elle est constituée :
– du chef de la division des personnels enseignants ;
– du médecin conseiller technique du recteur ;
– d'un représentant de la DAFOP (division de la formation) ;
– d'un inspecteur pédagogique régional (IPR) et d'un inspecteur de l'éducation nationale (IEN) représentant les corps d'inspection ;
– du chef de l'établissement où exerce le professeur en difficulté ;
– de l'inspecteur concerné par sa discipline.

Le médiateur académique assiste à ces réunions et donne son avis ou fait des recommandations sur les situations traitées.

C'est le chef de l'établissement qui fait appel à la cellule en cas de difficultés notoires d'un professeur.

## Quelques données quantitatives

La cellule se réunit en moyenne cinq fois par année scolaire.

Elle a étudié :
– 21 situations en 2004-2005 ;
– 21 situations en 2005-2006 ;
– 43 situations en 2006-2007 ;

85 % des enseignants ont plus de 40 ans.

## Analyse des situations

Dans la majorité des cas, il s'agit de professeurs qui n'ont pas eu de difficultés majeures en début de carrière mais qui, pour diverses raisons (familiales, santé...) ont perdu pied face aux élèves.

**Un exemple :** Monsieur X, certifié de lettres modernes, a des difficultés professionnelles importantes avec les élèves, difficultés qui sont de nature relationnelle.

**Proposition de la cellule :** entrevue avec le DRRH qui soumet à la décision de l'enseignant une reconversion après un congé de formation.

## Intérêt pour le médiateur

Dans un nombre significatif de cas, le médiateur a déjà été sollicité par le professeur concerné conscient de ses difficultés, ce qui lui permet de faire valoir auprès des responsables qui composent la cellule les solutions qu'il préconise.

La réunion de personnes à responsabilités et à compétences différentes permet au médiateur de solliciter puis d'apprécier la contribution que chacune d'entre elles peut apporter à la solution du problème.

Il enrichit sa connaissance de solutions adaptées à des situations toujours pour tout ou partie nouvelles et permet par là même de donner des conseils plus avisés.

Enfin, ces réunions sont des points de rencontre où, de manière informelle, il peut consulter telle ou telle personne sur une requête qui lui est spécifiquement soumise.

*Jean Roche*
Médiateur académique

Chapitre troisième

# Le témoignage du médiateur de l'académie d'Aix-Marseille

Le médiateur de l'éducation nationale m'a demandé, au moment où j'arrive à la fin de mon mandat et après huit ans passés parmi les médiateurs, d'apporter une contribution au rapport annuel, sous la forme de quelques observations tirées de cette expérience.

Quand la fonction de médiateur a été créée au ministère de l'Éducation nationale et qu'un réseau fut constitué, certes l'idée et la chose étaient dans l'air du temps : sous la poussée de l'individualisme qui peut faire de chacun un cas particulier, sous l'influence du consumérisme qui tend à multiplier les guichets et les offres, le soupçon grandissait qu'une administration « disloquée » par la décentralisation et la déconcentration, en perpétuel remue-ménage réglementaire, ne pouvait avoir toujours raison et devait toujours rendre compte de ses décisions. Des médiateurs impartiaux, soucieux d'égalité sans être insensibles aux particularités des « ego », traitant avec des clients plutôt qu'avec des usagers, parce que soustraits à l'autorité hiérarchique, étaient-ils le remède ? J'avoue avoir été un peu sceptique : il existait déjà un tel attirail de voies de réclamations et de recours !

Les locaux administratifs ne désemplissaient pas d'usagers en peine ou en colère, s'embarrassaient de volumineux sacs postaux qui ne repartaient pas vides, et la « toile » était déjà tissée d'échanges infinis. Réunions, concertations, bouillonnement du chaudron administratif à tous les étages. Et si malgré tout, l'usager se sent ignoré, floué, injustement débouté, il lui reste encore ce vaste écheveau des voies de recours : recours gracieux, hiérarchique, action devant les conseils de comités supérieurs, auprès des cours administratives, appel aux parlementaires, au Médiateur de la République, sans oublier les officielles interventions de délégués syndicaux officieux et efficaces. Fallait-il encore des médiateurs de l'éducation nationale ?

Évidemment, l'administration a des urgences qui ne sont pas nécessairement celles des usagers ; sa disponibilité en est quelquefois entamée et sa célérité à répondre aux attentes pas toujours garantie. Elle offre aussi plus de possibilités d'accès, de compréhension et de résolution des problèmes à ses agents ainsi qu'aux tiers que sont les élèves, leurs parents, les étudiants. Elle est encore opaque pour beaucoup dans son organisation, dans les compétences de ses différents niveaux de gestion, dans le circuit de ses prises de décision. Quant aux voies de recours, c'est *terra incognita* pour plus d'un « petit poucet » égaré dans la forêt administrative. Des médiateurs pouvaient donc être encore utiles, sans faire double emploi ?

Accepter ce nouvel emploi, après quelque 40 ans d'emplois divers dans l'appareil, c'était accepter de faire une certaine révolution intérieure... Je veux dire qu'il y avait quelques préalables nécessaires :
– se départir de l'habitude que l'administration, si elle a souvent le dernier mot, n'a pas toujours raison. La foi en son action ne fait pas obstacle au doute sur ses actes ;
– se convaincre que toute réclamation n'est pas une récrimination due à l'ignorance, à la mauvaise humeur ou à la malignité ; que même une pure récrimination peut avoir du sens ou exprimer une demande de sens ;
– penser que les lois et règlements, si détaillés soient-ils, ne peuvent épuiser toutes les situations humaines, encore moins les régler, et peuvent, outre l'insatisfaction, faire naître la défiance, l'humiliation et la rancune ;
– se forcer à être disponible, ouvert, attentif, admettre l'ignorance, l'incompréhension, sans objecter aussitôt que « cela ne se fait pas » ;
– faire preuve de patience, de bonne volonté et d'argumentation. Savoir que l'autorité du recteur se dilue à l'extrême et que, face à ces autorités éclatées, le médiateur n'a pour lui qu'une autorité morale, à condition qu'il ne la ruine pas par un comportement obstructeur ou importun, en se conduisant en chevalier blanc ou en juge sceptique.

Tel était le cahier des charges.

Mais les charges ? Plus légères au début où peu de gens connaissaient l'existence des médiateurs, et moins encore leur rôle, elles se sont accrues au fil des ans, au fur et à mesure que l'information s'amplifiait et, me semble-t-il, avec l'expansion du courrier par Internet. Certaines mesures – telle la loi sur les handicapés – ont heureusement tari une partie du recours. D'autres, comme les nouvelles dispositions sur les retraites, ont pu, au moins un temps, recharger la barque. Effets contrastés de la nouveauté ! Si Internet simplifie, pour les usagers, la communication, il me semble avoir eu aussi, pour nous, un double effet : il a multiplié les simples demandes de renseignement : « À qui dois-je m'adresser ? Que dois-je faire ? Dans quel délai faut-il... ? » Il a par ailleurs favorisé les saisines multiples, sans que nous puissions toujours les déceler pour ne pas faire double emploi. On utilise plus les médiateurs, mais pas toujours au mieux.

La plupart de ceux qui s'adressent à nous – agents ou administrés – sont des gens de bonne foi : je mets de côté quelques impénitents plaideurs dont le recours au médiateur s'insère dans une série de procédures et de procès. À l'autre bout, quelques interlocuteurs particulièrement naïfs qui ignorent la réglementation et n'en ont eu aucun souci jusqu'au moment où elle les rattrape et qui espèrent le miracle. Mais les plus nombreux sont des gens sérieux qui plaident leur cause avec l'espoir d'être entendus, mais qui savent se rendre aux raisons qu'on leur donne quand le succès n'est que partiel ou est devenu impossible. Beaucoup ont le sentiment d'avoir été écoutés pour la première fois et le disent, mettant ainsi l'accent sur ce qui est probablement l'aspect le plus faible du métier de notre administration : les relations publiques.

C'est, je crois, dans ce domaine que l'institution des médiateurs a porté le plus de fruits : au fil des cas, il me semble avoir constaté que les réponses de l'administration aux demandes des administrés avaient gagné en temps, mais surtout en précision et en précision dans la clarté. L'explication d'un refus se donne désormais d'une façon plus personnelle, plus détaillée, plus circonstanciée. L'administration a heureusement perdu

quelque chose de sa réputation de froideur bureaucratique et a gagné en humanisation (*cf*. la préoccupation de la ressource humaine). De nouveaux progrès dans ce domaine me paraissent possibles mais sont sans doute subordonnés au développement de l'autonomie des parties dont elle se compose. J'imagine un rapport du médiateur national de l'année N qui en fasse un jour une de ses recommandations centrales...

*Michel Poupelin*
Médiateur académique

Chapitre quatrième

# L'activité des médiateurs en 2006

## Les réclamations reçues en 2006

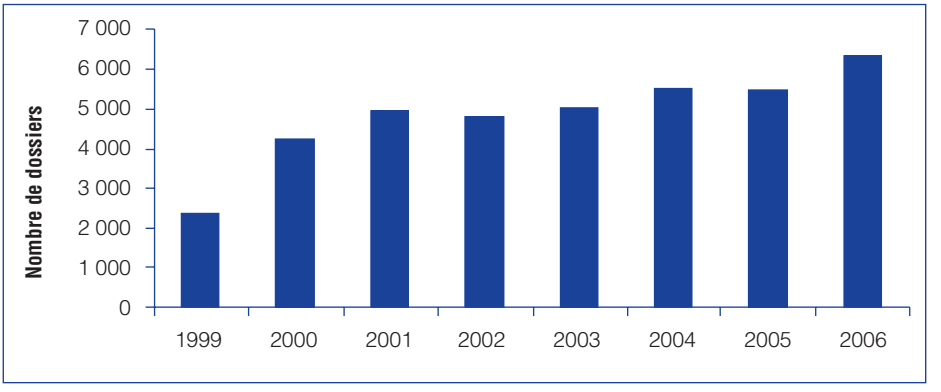
En 2006, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 6 332 réclamations.

Tableau 1 : **Réclamations reçues (2006)**

| | 2006 | | | | 2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre de réclamations | En % du total des dossiers | Évolution sur 1 an | Évolution depuis 2000 | |
| **Situation au 1er janvier 2006** | | | | | |
| Réclamations reportées des années antérieures | 1 096 | | | | 767 |
| **Réclamations reçues en 2006** | | | | | |
| Reçues par les médiateurs académiques | 5 532 | 87 | 20 | | 4 622 |
| Reçues par le médiateur national | 800 | 13 | -4 | | 834 |
| **Total des réclamations reçues en 2006** | 6 332 | 100 | 16 | 50 | 5 456 |
| *Total des réclamations traitées en 2006 (report des années antérieures + reçues en 2006)* | *7 428* | | | | *6 223* |
| **Dossiers de réclamations clôturés en 2006** | 6 151 | | | | 5 100 |
| **Situation au 31 décembre 2006** | | | | | |
| Réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2006 | *772* | | | | 733 |
| Réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2006 | *505* | | | | 390 |
| **Total des réclamations reportées sur l'année suivante** | 1 277 | | | | 1 123 |

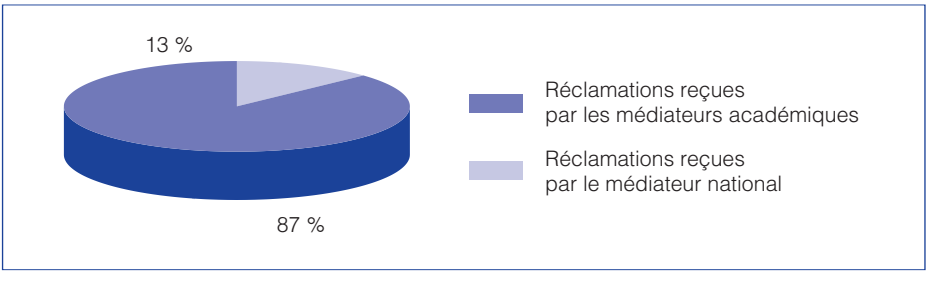
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiature, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 au niveau de 5 000 réclamations nouvelles par an environ. En 2006, le nombre des réclamations augmente de façon sensible (16 %) et dépasse nettement le cap des 6 000 réclamations.

Graphique 1 : **Réclamations reçues par les médiateurs**




Comme les années précédentes la plupart des réclamations transmises à la médiation en 2006 ont été traitées par les médiateurs académiques (87 %) ; 13 % l'ont été par le médiateur national.

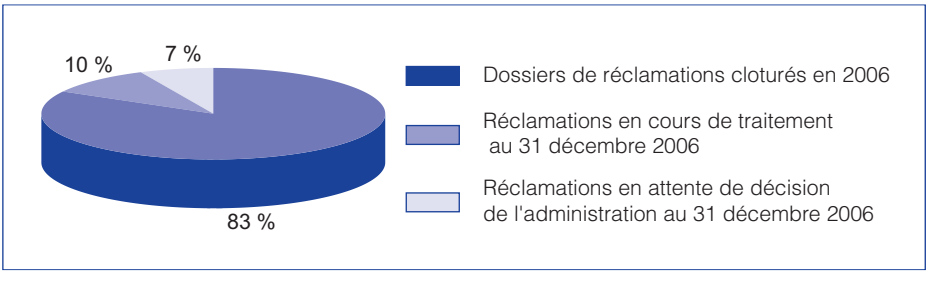
Graphique 2 : **Répartition des réclamations reçues (2006)**




Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2005, ce sont 7 428 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2006 par les médiateurs.

Sur ce total, 83 % des dossiers (soit 6 151 dossiers) ont été terminés au cours de l'année. Pour 7 % des dossiers traités en 2006, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2006, à une décision de l'administration. Enfin, 10 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2006.

Graphique 3 : **État des réclamations traitées (2006)**



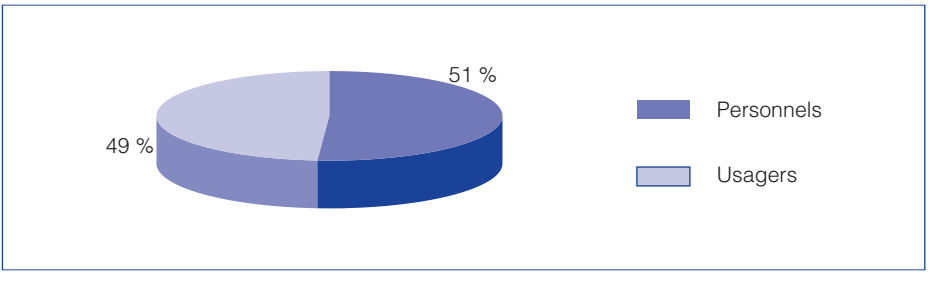
# L'origine des réclamations

49 % des réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 51 % des réclamations (ces pourcentages concernent les réclamations qui ont été clôturées de façon définitive en 2006).

Tableau 2 : **Origine des dossiers de réclamations clôturés (2006)**

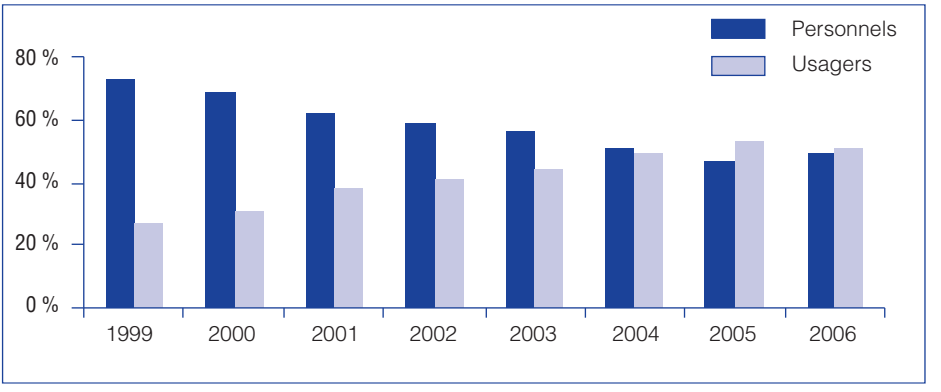
| | 2006 | | 2005 | |
|---|---|---|---|---|
| | Nombre | En % du total des dossiers | Nombre | En % du total des dossiers |
| **PERSONNELS** | | | | |
| Personnels non titulaires (enseignant et non enseignant) | 310 | 10 | 240 | 10 |
| Personnels non titulaires aidés (CES...) | 49 | 2 | 39 | 2 |
| ***Total personnel non titulaire*** | ***359*** | ***12*** | *279* | ***12*** |
| Personnels (titulaires) ouvrier, technique et administratif catégorie B et C | 451 | 15 | 358 | 15 |
| Personnels (titulaires) ouvrier, technique et administratif catégorie A | 129 | 4 | 110 | 5 |
| Personnels d'inspection et de direction | 104 | 3 | 71 | 3 |
| Personnels sociaux et de santé | 52 | 2 | 38 | 2 |
| Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation | 58 | 2 | 46 | 2 |
| ***Total personnels titulaires non enseignant*** | ***794*** | ***26*** | *623* | ***26*** |
| Enseignants du public premier degré | 416 | 14 | 332 | 14 |
| Enseignants du public second degré | 1 236 | 41 | 972 | 41 |
| Enseignants du public supérieur | 83 | 3 | 64 | 3 |
| Enseignants du privé sous contrat | 140 | 5 | 127 | 5 |
| ***Total personnels enseignants titulaires*** | ***1 875*** | ***62*** | *1 495* | ***62*** |
| Total PERSONNELS | **3 028** | 100 | 2 397 | 100 |
| *(personnels en % du total)* | | *49* | | *47* |
| **USAGERS** | | | | |
| des établissements publics premier degré | 511 | 16 | 454 | 17 |
| des établissements publics second degré | 1 797 | 58 | 1 449 | 54 |
| des etablissements publics supérieurs | 568 | 18 | 598 | 22 |
| des établissements privés | 247 | 8 | 202 | 7 |
| *Total USAGERS* | *3 123* | *100* | *2 703* | *100* |
| *(usagers en % du total)* | | 51 | | *53* |
| *Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année* | *6 151* | | 5 100 | |

Graphique 4 : **Origine des réclamations clôturées (2006)**



Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale représentent une proportion croissante de l'activité des médiateurs : elles constituent désormais la moitié des dossiers traités (contre seulement 27 % en 1999).

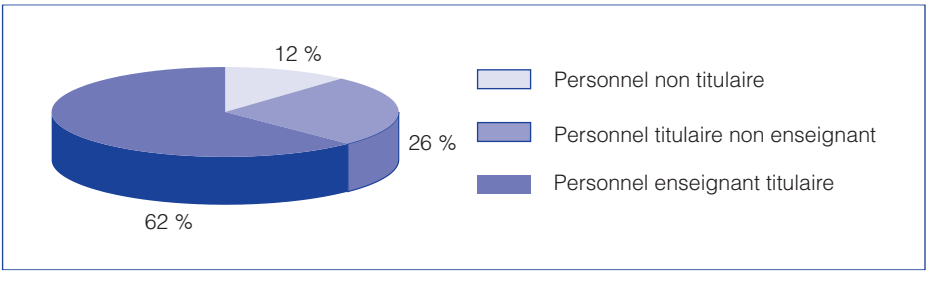
Graphique 5 : **Origine des réclamations**




Si leur part dans le total des réclamations traitées par le médiateur est restée stable par rapport à l'année précédente, le nombre des réclamations présentées par les personnels n'en a pas moins connu une nette augmentation (26 %). Depuis 2000, le nombre des réclamations présentées par les personnels ne cessait de diminuer : l'année 2006 marque donc une inversion de tendance.

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

Graphique 6 : **Réclamations présentées par des personnels (2006)**

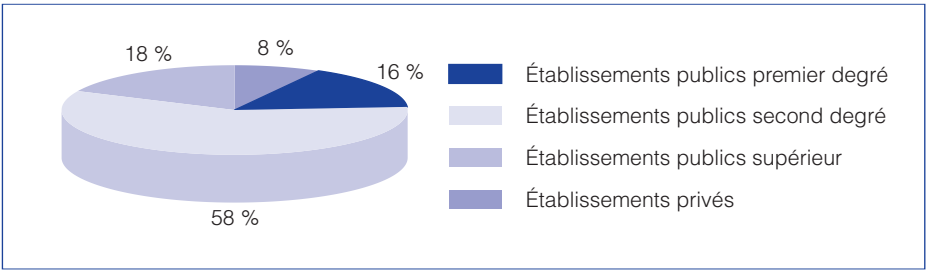



Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale progresse, lui, nettement année après année (la progression est de 16 % par rapport à l'an dernier et de 148 % par rapport à l'année 2000).

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

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (58 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré. Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur atteignent 18 % des réclamations d'usagers.

Graphique 7 : **Réclamations présentées par des usagers (2006)**




# La nature des réclamations

Tableau 3 : **Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2006**

| | 2006 | | 2005 | |
|---|---|---|---|---|
| | Nombre de dossiers terminés | En % du total des dossiers terminés | | En % du total des dossiers terminés |
| PERSONNELS | | | | |
| Recrutement (tour extérieur, titularisation...) | 130 | 4 | 158 | 7 |
| Protection sociale | 112 | 4 | 93 | 4 |
| Mutations – Affectations | 617 | 20 | 514 | 21 |
| Pensions – Retraite | 259 | 9 | 233 | 10 |
| Déroulement de carrière | 604 | 20 | 398 | 17 |
| Questions financières | 650 | 21 | 509 | 21 |
| Organisation du travail et relations professionnelles | 471 | 16 | 347 | 14 |
| Divers | 185 | 6 | 145 | 6 |
| *(sous/total personnels)* | *3 028* | *100* | *2 397* | *100* |
| USAGERS | | | | |
| Scolarité et inscriptions | 1 307 | 42 | 1 192 | 44 |
| Examens et concours | 780 | 25 | 693 | 26 |
| Vie scolaire et universitaire | 588 | 19 | 497 | 18 |
| Questions financières et sociales | 181 | 6 | 129 | 5 |
| Handicap | 84 | 3 | 60 | 2 |
| Divers | 183 | 6 | 132 | 5 |
| *(sous/total usagers)* | *3 123* | *100* | *2 703* | *100* |
| Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année | 6 151 | | 5 100 | |

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

Les réclamations présentées relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil...) représentent 20 % du total. Alors que le nombre des réclamations de ce type avait diminué en 2005, ce qui traduisait une amélioration de la façon dont le processus de mutation était effectué et ressenti par les personnels, on peut noter une augmentation de 20 % en 2006.

20 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé-formation, cessation progressive d'activité, congé de maladie ordinaire, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...). Ce sont les réclamations de ce type qui ont connu en 2006 la plus forte augmentation (52 %). Les données de l'année prochaine permettront de déterminer si cette forte hausse a ou non un caractère ponctuel.

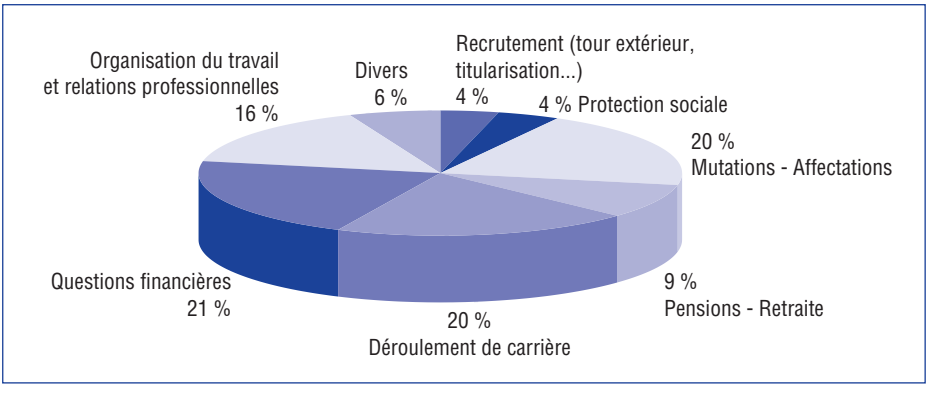
21 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçus, remises gracieuses, prestations diverses).

14 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Ce type de réclamations connaît une augmentation régulière depuis 2000 (84 % d'augmentation)

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

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

Graphique 8 : **Nature des réclamations présentées par les personnels (2006)**



S'agissant des **usagers**, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (42 %).

Ces réclamations qui concernent la scolarité et les inscriptions ont fortement augmenté depuis 2000 : cette forte hausse recouvre, outre des situations conjoncturelles, des difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ».

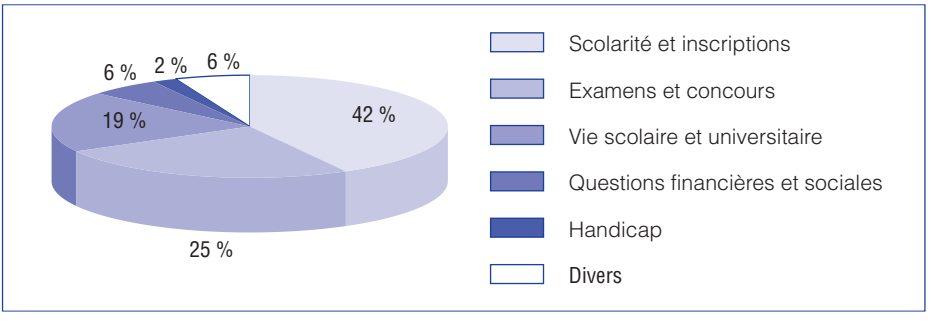
25 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...). Là encore, ces réclamations ont fortement augmenté ces six dernières années (+172 %).

19 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...). Le nombre des réclamations de ce type a augmenté sensiblement depuis 2000 (+126 %).

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 a été traité par les médiateurs cette année encore.

Graphique 9 : **Nature des réclamations présentées par les usagers (2006)**

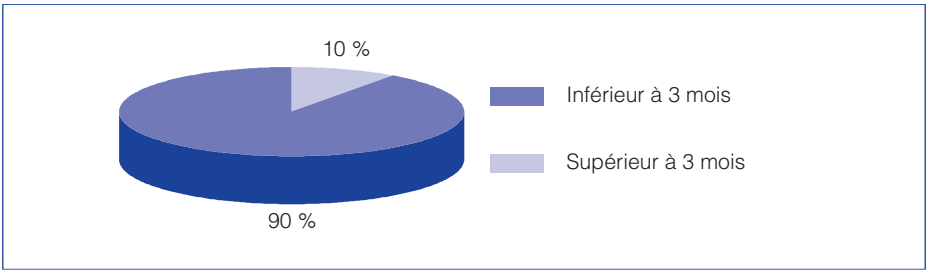



## Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers de réclamation clôturés définitivement en 2006, 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 sont pratiquement identiques à ceux de l'année précédente [1].

1. Cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2006, 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.

Graphique 10 : **Délai de règlement définitif des dossiers (2006)**




# Les résultats de l'intervention des médiateurs

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

| | Nombre de dossiers | % des dossiers clôturés (6 151) | % des dossiers ayant donné lieu à intervention (5 199) |
|---|---|---|---|
| **1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur,** dont : | **5 199** | **85** | |
| ***1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant :*** *dont* | 4 134 | | **80** |
| Erreur de l'administration rectifiée | 528 | | |
| Inadaptation des textes : décision rectifiée | 76 | | |
| Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès | 633 | | |
| Intervention en médiation : succès | 457 | | |
| Médiation dans un conflit d'ordre relationnel | 336 | | |
| Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation | 1 146 | | |
| Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable | 151 | | |
| Explication par le médiateur de la décision administrative (décision de l'administration fondée mais insuffisamment ou incorrectement motivée) | 807 | | |
| ***1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant,*** *dont :* | 1 065 | | **20** |
| Erreur de l'administration non rectifiée | 81 | | |
| Inadaptation des textes : décision non rectifiée | 94 | | |
| Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec | 284 | | |
| Intervention en médiation : échec | 297 | | |
| Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration | 309 | | |
| **2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur,** dont : | **952** | **15** | |
| Rejet d'une réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur | 210 | | |
| Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur | 119 | | |
| Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur | 403 | | |
| Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs | 200 | | |
| Transmis à un autre médiateur hors éducation nationale | 20 | | |
| **Total** (dossiers clôturés en 2006) | 6 151 | 100 | 100 |

## 85 % des dossiers ont donné lieu à une intervention des médiateurs

Parmi les dossiers définitivement clôturés au cours de l'année 2006 (soit 6 151 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne qui avait fait appel à eux dans 5 199 d'entre eux (soit dans 85 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; voir tableau 4).

Dans les autres cas (soit 952 dossiers représentant 20 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différents motifs, donné lieu à une intervention des médiateurs (réclamations échappant au champ de compétence des médiateurs ; réclamations non fondées, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

## Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 80 % des cas

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 5 199 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 80 % des cas (soit 4 134 dossiers).

Pour 1 065 de ces dossiers en revanche (soit 20 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

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

Dans un certain nombre de cas (1 696 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée, soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable.

Concernant 754 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation », en proposant une solution « médiane », différente de celle envisagée initialement par l'administration et par le réclamant.

Ces dossiers de « médiation » concernent également des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou de positionnement au sein de leur structure de travail ou 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 ou à rétablir le dialogue (336 dossiers, soit 5 % des dossiers clôturés).

Dans un nombre appréciable de cas (21 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis, à lui donner un avis ou un conseil, ou encore à

transmettre leur dossier à l'administration compétente lorsque celle-ci n'avait pas été saisie au préalable.

Enfin, pour 807 autres dossiers (soit 13 % des dossiers clôturés), la « plus-value » apportée par les médiateurs a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne fournisse 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 permettent aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

# Conclusion

## Les médiateurs et le retour à la confiance

Il ressort de ce panorama de l'activité des médiateurs au cours de l'année 2006 que, malgré les progrès réalisés depuis maintenant plusieurs années, des dysfonctionnements sont toujours relevés. S'ils changent parfois de nature ou d'objet selon les années, ils restent le signe, pour les acteurs de l'institution, non d'une incapacité à porter un regard critique sur leurs pratiques, mais de la difficulté à les modifier.

À ce titre, les réclamations des usagers et des personnels, relayées par les médiateurs, revêtent pour l'administration une grande importance car elles sont des indicateurs essentiels sur la qualité du service et une incitation à l'action.

L'accueil réservé par celle-ci aux recommandations formulées par le médiateur de l'éducation nationale et l'implication qu'elle montre dans la recherche de solutions, prouve assez sa détermination à réformer ses pratiques lorsqu'elles ne sont plus adaptées.

C'est la raison pour laquelle le rôle du médiateur, au bout de huit années d'activité, sort renforcé, que ce soit dans l'aide apportée aux usagers ou aux personnels dans leurs rapports avec l'institution, que pour aider l'administration à prendre les mesures correctrices qu'imposent les insatisfactions et les problèmes que génère son activité.

En remplissant sa mission, le médiateur œuvre dans le sens d'une gestion plus humaine du service public de l'éducation nationale et contribue à ce retour à la confiance, condition nécessaire à l'amélioration continue de l'institution.

*Jean-Marie JUTANT*
Médiateur de l'éducation nationale

## Réunion des médiateurs académiques

15 décembre 2006
© Caroline Lucas/MENESR

## Séminaire des médiateurs académiques

Mars 2007

*De gauche à droite :* Colette Damiot-Marcou ; Jean-Marie Jutant ; Georges Motsch

© Caroline Lucas/MENESR

# ANNEXES

# Annexe 1

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

**Article D222-37**

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

**Article D222-38**

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

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

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

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

**Article D222-39**

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

**Article D222-40**

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

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

**Article D222-41**

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

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

**Article D222-42**

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

Annexe 2

# La charte des médiateurs du service public – Les grands principes

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

• La médiation est gratuite, d'accès libre – direct ou indirect – et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

• La médiation cherche à faciliter le règlement des différends dans un esprit d'apaisement et avec des méthodes qui privilégient l'écoute, l'explication, l'équité, l'impartialité, la conciliation et la rapidité. Elle contribue également à prévenir ces différends.

• Les médiateurs font des propositions de réformes en matière de procédures, de pratiques et de textes, qui sont orientés dans le sens d'une amélioration du service rendu.

• Les médiateurs exercent également leur action vers l'institution qu'ils sensibilisent à la recherche d'une meilleure satisfaction de l'usager.

• Les médiateurs veillent au respect du droit et de la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de leur activité. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution. Ils rendent compte de leur activité.

• Le recours à un médiateur institutionnel comporte pour le demandeur, un certain nombre de garanties :
– l'accès facile au médiateur ;
– la garantie d'une réponse rapide sur la recevabilité de la demande ;
– le fait que la procédure écrite n'est pas exclusive d'autres procédures comme la réception des parties, ensemble ou séparément, accompagnées ou non de leur conseil, ou encore le recours à un expert ;
– la motivation par le médiateur de sa recommandation et l'obligation qui lui est faite d'aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur ;
– le caractère confidentiel de la recommandation particulière et du protocole d'accord émis par le médiateur ainsi que l'impossibilité pour les parties de les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage, sauf accord entre elles ;
– le suivi par le médiateur de la mise en œuvre de sa recommandation ou de l'exécution du protocole d'accord par l'institution.

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

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

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

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

**Adresse électronique :** mediateur@education.gouv.fr

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

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

# Les médiateurs académiques et les correspondants

**Académie 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

**Académie 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

**Académie 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

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

**Miguel Torres**
**Tél. :** 05 57 57 87 21
**Fax :** 05 56 96 29 42
miguel.torres@ac-bordeaux.fr

**Académie 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

**Académie 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

**Académie 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

**Académie de Créteil**
4, rue Georges Enesco
94010 Créteil Cedex 04

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

**Correspondant académie de Créteil**

**Charles Dahan**

**Académie 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

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

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

**Académie de la Guadeloupe**
Boulevard de l'Union
97142 Abymes

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

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

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

**Académie de Lille**
20, rue Saint-Jacques
BP 709
59033 Lille Cedex

**Philippe Hémez**
**Tél.** : 03 20 15 67 15
**fax** : 03 20 15 61 55
stephanie.allaeys@ac-lille.fr

**Correspondant académie de Lille**
Inspection académique du Nord
1, rue Claude Bernard
59033 Lille Cedex

**Guy Rouvillain**
**Tél.** : 03 20 62 30 83
**Fax** : 03 20 62 32 91

**Académie de Limoges**
13, rue François Chénieux
87031 Limoges Cedex

**André Videaud**
**Tél.** : 05 55 11 43 01
06 73 87 04 82
**Fax** : 05 55 79 82 21
andre.videaud@ac-limoges.fr

**Académie de Lyon**
92, rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon Cedex 07

**Marie-Thérèse Massard**
**Tél.** : 04 72 80 60 12
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

**Académie de Martinique**
Rectorat site de Tartenson BP 638
97262 Fort-de-France Cedex

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

**Académie de Montpellier**
31, rue de l'Université
34064 Montpellier Cedex 2

**Bernard Biau**
**Tél.** : 04 67 91 46 49
06 72 75 34 51
**Fax** : 04 67 60 76 15
bernard.biau@ac-montpellier.fr

**Académie de 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 académie Nancy-Metz**

**Yvonne Eisack**

**Académie de Nantes**
4, chemin de la Houssinière
BP 72616
44326 Nantes Cedex 03

**Achille Villeneuve**
**Tél.** : 02 40 37 37 11
**Fax** : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

**Correspondant académie de Nantes**
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

**Académie de Nice**
53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice Cedex 02

**Jean-Paul Taix**
**Tél.** : 04 93 53 72 43
**fax** : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

**Correspondants académie de Nice**

**Jean-Philipe Cante**

**Françoise Huttin**

**Académie d'Orléans – Tours**
21, rue Saint-Étienne
45043 Orléans Cedex 1

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

**Académie de Paris**
47, rue des Écoles
75230 Paris Cedex 05

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

**Correspondant académie de Paris**

**Claude Hui**

**Correspondante pour le Conservatoire national des arts et métiers**
CNAM
292 rue Saint-Martin – Case 729
75141 Paris Cedex 03

**Marie-Jeanne Perruchon**
**Tél.** : 01 40 27 21 43
marie-jeanne.perruchon@cnam.fr

**Académie de 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

**Académie de Reims**
1, rue Navier
51082 Reims Cedex

**Jacques Martin**
**Tél.** : 03 26 05 68 05
06 30 96 78 92
**Fax** : 03 26 05 69 99
mediateur@ac-reims.fr

**Académie de Rennes**
59 *bis*, boulevard d'Armorique
35000 Rennes

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

**Académie de La Réunion**
26, rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde

**Christiane André**
**Tél. :** 02 62 29 78 29
06 92 42 42 89
**Fax** : 02 62 29 93 78
mediateur@ac-reunion.fr

**Académie de Rouen**
IA de la Seine-Maritime
5, place des Faïenciers
76037 Rouen Cedex

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

**Académie de Strasbourg**
6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg Cedex 09

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

**Académie de Toulouse**
Rectorat
Place Saint-Jacques
31073 TOULOUSE Cedex

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

**Correspondant académie de Toulouse**

**François Samson**

**Académie 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 académie de Versailles**

**Jean Blondeau**

**Marie-Claire Rouillaux**

**Médiateur académique pour les territoires d'outre-mer**

1, rue Descartes

75005 Paris

**Lucien Lellouche**

**Tél.** : 01 55 55 25 21

**Fax** : 01 55 55 22 99

lucien.lellouche@9online.fr

**Médiateur académique pour le CNED**

Direction générale du CNED

2, avenue Nicéphore Niepce

BP 80300

86963 Futuroscope Chasseneuil Cedex

**Jean-Louis Déchérat**

**Tél.** : 05 49 49 34 50

**fax** : 05 49 49 05 81

mediateur@cned.fr

# Table des matières


## Avant-propos ..... 9

Première partie

## Pratiques et situations observées en 2006 ..... 15

Chapitre premier

### Des usagers qui doivent garder confiance dans l'institution ..... 17

**Les demandes de renseignement et de conseil se multiplient** ..... 18

**Des rapports avec l'institution scolaire qui doivent s'améliorer** ..... 19

**La vie mouvementée de certains établissements scolaires** ..... 22

**Les difficultés rencontrées dans l'affectation des élèves** ..... 24

**Les réclamations concernant les examens ne faiblissent pas** ..... 27

**Les réclamations des étudiants concernent surtout les inscriptions, les examens et les bourses** ..... 30

**Les accidents scolaires : des parents qui ont le sentiment d'être abandonnés par l'institution** ..... 31

Chapitre deuxième

### Des personnels qui doivent avoir confiance dans la capacité du système à traiter leur situation particulière ..... 33

**Un impératif : répondre à toute demande fondée** ..... 34

**Traiter rapidement et humainement les conséquences du dysfonctionnement** ..... 36

**Simplifier la gestion des contrats aidés** ..... 38

**Chacun, à tout niveau, doit faire preuve de rigueur dans la gestion de personnels** ..... 39

**Régler les inégalités de traitement qui résultent de certains dispositifs** ..... 40

- La nouvelle bonification indiciaire (NBI) suscite beaucoup d'interrogations de la part des personnels ..... 40
- L'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR) instituée par le décret nº 89-825 du 9 novembre 1989 modifié est à géométrie (ou géographie) variable ..... 41

**Les trop-perçus : il faut enfin se donner les moyens de traiter ce dysfonctionnement** ..... 44

**L'éducation nationale en tant qu'employeur doit indemniser correctement ses salariés** ..... 47

**Les procédures médicales : un dossier sur lequel il faut absolument réagir** ..... 48

**Améliorer les relations interpersonnels et avec la hiérarchie** ..... 50

Deuxième partie
**Recommandations** ..... 53

Chapitre premier
**Le suivi de la mise en œuvre des précédentes recommandations** ..... 57

Chapitre deuxième
**Les nouvelles recommandations** ..... 67

Troisième partie
**Fonctionnement général en 2006** ..... 71

Chapitre premier
**L'origine, l'effectif et l'évolution des médiateurs** ..... 73

Chapitre deuxième
**L'aide aux enseignants en difficulté : l'expérience d'un médiateur académique** ..... 75

**Une initiative de l'académie de Dijon : la cellule d'aide aux enseignants en difficulté (second degré)** ..... 75

- Quelques données quantitatives ..... 76
- Analyse des situations ..... 76
- Intérêt pour le médiateur ..... 76

Chapitre troisième
**Le témoignage du médiateur de l'académie d'Aix-Marseille** ..... 79

Chapitre quatrième
**L'activité des médiateurs en 2006** ..... 83

**Les réclamations reçues en 2006** ..... 83
**L'origine des réclamations** ..... 85
**La nature des réclamations** ..... 87
**Les délais d'intervention des médiateurs** ..... 89
**Les résultats de l'intervention des médiateurs** ..... 90

- 85 % des dossiers ont donné lieu à une intervention des médiateurs ..... 91
- Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 80 % des cas ..... 91

**Conclusion**
**Les médiateurs et le retour à la confiance** ..... 93

ANNEXES

Annexe 1
**Dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D222-37 à D222-42** ..... 99

Annexe 2
**La charte des médiateurs du service public – Les grands principes** ..... 101

Annexe 3
**Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants** ..... 103