

Rapport du médiateur de l'éducation nationale 2007

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques



Paris – Le 30 novembre 2007
© Caroline Lucas/MEN



Paris le 130 JUN 2008

**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

61-65 rue Dutot
75732 Paris cedex 15

Monsieur le ministre de l'Éducation 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, de l'enseignement supérieur et de la recherche, mon rapport annuel.

Ce rapport est le résultat du travail de l'ensemble des médiateurs au cours de l'année 2007, tant au niveau académique qu'au niveau national et dans le domaine de l'enseignement scolaire comme dans celui du supérieur.

Cette année, j'ai souhaité inscrire l'action des médiateurs dans la problématique de l'individuel et du collectif. En effet, la qualité d'un service public s'apprécie par rapport aux situations particulières, à son aptitude à les traiter de façon efficace.

C'est près de 6500 réclamations qui ont été réunies par les médiateurs durant l'année 2007, les usagers de nouveau dépassant les personnels.

Les récriminations des usagers portent principalement, comme les années précédentes, sur des questions de carte scolaire (inscriptions, affectations, scolarité).

Les requêtes des personnels concernent toujours les problèmes financiers, de déroulement de carrière et d'affectation.

Ces requêtes des usagers et des personnels s'accompagnent souvent d'un besoin d'information et d'explications claires, d'écoute et de considération avec un sentiment toujours très fort de ne pas être entendus.

Monsieur Xavier DARCOS
Ministre de l'Éducation nationale

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



2/2

Trois faits sont à signaler :

- l'augmentation significative des saisines depuis deux ans,
- le nombre extrêmement important de demandes de conseils et d'information,
- la montée en charge des demandes des usagers de l'enseignement supérieur.

Les recommandations que je formule vont dans le sens d'une meilleure lisibilité, d'une plus grande transparence de notre système éducatif, et d'une meilleure prise en compte du droit des individus.

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

Le médiateur de l'éducation nationale


Jean-Marie LUTANT

Sommaire

Avant-propos **Préserver l'individuel dans le collectif** 11

Première partie

La notation des épreuves au baccalauréat 13

Chapitre premier

Le dispositif 15

Une copie d'examen peut être notée différemment selon le correcteur auquel elle est soumise 16

Le processus de correction du baccalauréat prévoit des dispositifs d'harmonisation 16

Chapitre deuxième

Le constat 19

Le fonctionnement des commissions d'harmonisation pourrait sans doute être amélioré 19

Les jurys peuvent-ils rectifier les distorsions injustifiées ? 20

Les épreuves anticipées de français : des notes provisoires qui peuvent être déterminantes pour l'orientation 20

Quelques comportements sont susceptibles de porter préjudice aux candidats 21

Chapitre troisième

Les cas et les témoignages 23

Le livret scolaire non examiné aux épreuves anticipées 23

Des notes aux épreuves anticipées théoriquement provisoires 23

Des commissions d'entente difficiles à faire fonctionner 23

Un processus d'harmonisation améliorable 24

Quelques propos 25

De l'autre côté du miroir : les premiers pas du médiateur de l'académie de Rouen 27

Deuxième partie

L'information et l'accueil 33

Chapitre premier

Les constats 35

Informar, accueillir : des progrès possibles 35

De l'importance des organigrammes et des annuaires sur les sites Internet 39

Chapitre deuxième	
Les cas et les témoignages	43
Une activité perfectible, comme le montrent des médiateurs académiques.....	43
Une activité perfectible, comme le montrent des usagers et des personnels	46
 Déjà trois ans, l'expérience du médiateur de l'académie de Créteil	61
 Troisième partie	
L'activité des médiateurs en 2007	65
Chapitre premier	
Les méthodes et les réussites des médiateurs	67
Concernant les usagers	67
Concernant les personnels	71
Chapitre deuxième	
Les statistiques d'activité	75
Les réclamations reçues	75
L'origine des réclamations	77
La nature des réclamations.....	80
Les délais d'intervention des médiateurs.....	82
Les résultats de l'intervention des médiateurs.....	83
 Quatrième partie	
Les recommandations	85
Chapitre premier	
Les précédentes recommandations	87
Chapitre deuxième	
Les nouvelles recommandations	97
 Neuf ans de médiation, bilan du médiateur de l'académie de Versailles	101
 Conclusion	107

ANNEXES

Annexe 1

Les dispositions du Code de l'éducation instituant des médiateurs à l'éducation nationale - Articles D222-37 à D222-42 111

Annexe 2

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités 113

Annexe 3

La charte des médiateurs du service public – Les grands principes 115

Annexe 4

Les coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants 117

Les médiateurs académiques et les correspondants 118

Avant-propos

Préserver l'individuel dans le collectif

L'éducation nationale au sens le plus large, également dénommée le système éducatif, se singularise par ses aspects quantitatifs. Elle demeure encore une institution plutôt centralisée qui gère près de quinze millions d'élèves et d'étudiants et plus d'un million d'agents publics. La simple considération de ces éléments chiffrés a pu conduire certains à la comparer aux plus grandes entreprises mondiales.

Au sein d'une institution d'une telle taille la tentation peut être grande, pour ceux qui ont la responsabilité de la faire fonctionner, de ne s'en tenir qu'aux grandes masses, au risque d'oublier celles et ceux qui les composent.

Les responsables du système éducatif s'assignent pour première mission d'assurer le fonctionnement régulier d'un dispositif fort complexe.

Les observateurs de bonne foi s'accordent à constater que chaque année le but est atteint : la rentrée s'effectue le jour dit, le baccalauréat se passe, les mutations s'organisent, la machine tourne. Certains ont pu parler, pour le baccalauréat ou la rentrée, d'un miracle sans cesse renouvelé : à ce niveau de récurrence, il ne s'agit plus d'un miracle, mais bien plutôt d'un énorme savoir-faire et d'une expérience accumulée et enrichie sans cesse.

Pendant, comme toujours, ce qui apparaît comme une réussite doit faire l'objet de notre attentive vigilance. Dans l'institution, ce qui est important, c'est la gestion du nombre. Cela laisse peu de place à ce qui est singulier et unique, qu'il s'agisse de l'élève, du parent ou du personnel.

Les gestionnaires et responsables se trouvent quotidiennement confrontés à ces dilemmes et auront plutôt tendance à faire prévaloir l'intérêt général.

C'est alors que le médiateur va se trouver sollicité pour intervenir modestement en rappelant que les grands nombres sont aussi faits d'individus avec leur spécificité.

Dans cette approche un peu singulière, il pourra mettre en avant l'équité et non la règle de droit qui, le plus souvent, a été parfaitement respectée.

Dans cette perspective, le médiateur s'efforce de proposer un équilibre entre intérêt collectif et intérêt individuel, en sachant que le second est forcément encadré par des principes généraux du droit comme l'égalité de traitement.

La prise en compte des intérêts individuels commence par le devoir d'informer.

Chacun voit bien combien la diffusion rapide d'informations compréhensibles et fiables auprès des élèves, des étudiants ou de leurs familles, auprès des personnels également, est une condition impérieuse de leur reconnaissance.

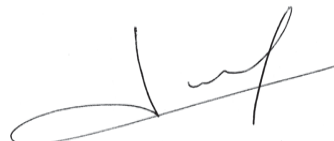
De même lorsqu'il est saisi, le médiateur se sent le devoir d'aller regarder finement derrière les résultats globaux, plutôt flatteurs, du baccalauréat, si toutes les précautions ont été prises concernant l'harmonisation de la notation.

Ce rapport essaie d'illustrer cette problématique de l'individuel et du collectif. Pour le médiateur, chaque cas est un cas particulier qui mérite considération.

Pour autant il se croit lucide. Il sait qu'il risque d'être instrumentalisé par celui qui se présentera en position victimaire. Il sait que la relation entre l'institution et ses usagers, voire même ses personnels, est parfois tendue. Il ne méconnaît pas l'agressivité de certains parents d'élèves et n'est pas dupe du consumérisme de certaines familles.

C'est pourquoi, la médiation est une activité qui appelle la prudence, la modestie et un temps d'instruction des dossiers.

Ce n'est qu'en respectant ces règles de méthode et de déontologie que la médiation connaîtra un taux réel de réussite dans son action.



Jean-Marie Jutant
Médiateur de l'éducation nationale

Première partie

La notation des épreuves au baccalauréat

Chapitre premier

Le dispositif

Depuis qu'il exerce son activité, le médiateur a été saisi de réclamations assez nombreuses concernant le baccalauréat. Certes, ces réclamations représentent peu de chose si on les rapporte au nombre de candidats (plus de 600 000) qui passent chaque année cet examen national. Cependant, certains des témoignages, des réclamations et des éléments d'information recueillis ont amené le médiateur à considérer qu'il pouvait se produire dans l'organisation du baccalauréat et le déroulement des opérations de notation, des dysfonctionnements de nature à mettre en cause l'égalité des chances entre les candidats.

Le médiateur a déjà évoqué dans plusieurs de ses rapports antérieurs le risque de dysfonctionnements liés aux opérations de notation (voir les rapports de 2004 et 2005 dans lesquels figure déjà une recommandation à ce sujet). Il tient cette année à mettre en exergue cette question qui, outre l'importance qu'elle revêt pour les candidats, touche aux principes mêmes qui doivent gouverner l'organisation des examens.

Les observations et constatations que le médiateur estime devoir présenter dans ce rapport ne doivent pas conduire à mésestimer l'ampleur et la qualité du travail effectué par tous les responsables et personnels de l'éducation nationale pour assurer un déroulement satisfaisant de cet examen emblématique, premier grade de l'enseignement supérieur, organisé néanmoins dans le cadre du second degré.

Cette double fonction du baccalauréat est l'une de ses caractéristiques les plus importantes.

L'organisation matérielle des épreuves, l'élaboration des sujets, la correction, la notation des épreuves écrites et orales, la tenue des réunions de jurys constituent des opérations, à caractère à la fois administratif et pédagogique qui, compte tenu de leur ampleur, sollicitent fortement un grand nombre d'acteurs.

Cependant, l'importance de la mobilisation exigée par l'organisation de cet examen, son impact sur le calendrier scolaire, son coût budgétaire ainsi que la dimension symbolique dont il est revêtu, sont autant d'éléments qui doivent conduire les responsables, personnels et services concernés à rechercher des voies d'amélioration dans les domaines où le déroulement du baccalauréat apparaît perfectible.

C'est dans cet esprit que le médiateur présentera des recommandations qui lui paraissent de nature à renforcer la qualité du dispositif d'ensemble et, en particulier, le processus de notation, afin de garantir le plus possible l'égalité des chances entre les candidats. Les observations et recommandations présentées par le médiateur concernent essentiellement le baccalauréat général et le baccalauréat technologique, le baccalauréat professionnel étant organisé de manière sensiblement différente.

Une copie d'examen peut être notée différemment selon le correcteur auquel elle est soumise

Plusieurs études ou observations empiriques ont montré qu'en matière d'examen, les notes attribuées à une copie ou à une prestation orale peuvent varier dans des proportions significatives d'un correcteur à l'autre. Le phénomène est particulièrement sensible pour les matières littéraires.

Les processus de correction sont également affectés par un autre biais. Les correcteurs ont une tendance naturelle à effectuer une hiérarchisation parmi les copies sans pouvoir pour autant prendre en compte le niveau moyen du lot qui leur est confié comparativement aux autres lots de copies au sein du même jury.

Afin de limiter l'impact de ces phénomènes de distorsions, les concours de recrutement de la Fonction publique donnent lieu à une double correction des épreuves écrites. De la même manière, les épreuves orales des concours prévoient la présence d'au moins deux examinateurs.

Le dispositif de correction du baccalauréat ne donne pas lieu, jusqu'à présent, à une double correction. Celle-ci entraînerait en effet un alourdissement des modalités d'organisation des épreuves, un allongement des délais nécessaires et un accroissement des coûts.

Cependant, le dispositif d'organisation du baccalauréat prévoit différentes dispositions destinées à éviter les **trop grandes disparités de correction**.

Le processus de correction du baccalauréat prévoit des dispositifs d'harmonisation

Afin de parvenir à ce que les notes soient attribuées selon des critères homogènes, la réglementation et les circulaires d'organisation du baccalauréat donnent tout d'abord différentes indications générales aux correcteurs. Les notes de service définissant les épreuves énoncent la liste des compétences et connaissances attendues des élèves dans chaque matière.

De même, des circulaires d'instructions générales précisent l'attitude que les correcteurs et examinateurs doivent adopter (par exemple, concernant les épreuves orales, la circulaire du 5 mai 1970 précise que les interrogations doivent être menées dans un esprit de bienveillance qui doit conduire l'interrogateur à mettre en confiance le candidat).

Outre ces instructions générales, les règlements et circulaires d'organisation du baccalauréat prévoient différents dispositifs destinés à homogénéiser les pratiques des notateurs.

Le barème et les recommandations de correction

Pour les épreuves écrites, un barème de correction est établi par la commission qui a composé le sujet. Les barèmes et recommandations sont communiqués dans chaque académie aux inspecteurs pédagogiques régionaux (IPR) des différentes disciplines.

Les commissions d'entente

Dans chaque matière et pour chaque centre d'examen, le recteur désigne, sur proposition de l'IPR, un correcteur qui sera chargé de présider la commission d'entente (ce correcteur est appelé très souvent modérateur).

Dans chaque académie, l'IPR de la discipline réunit les « modérateurs ». Cette réunion se tient immédiatement après les épreuves écrites et avant le début des corrections des copies, ainsi qu'avant le début des épreuves orales. Elle est destinée à ce que les modérateurs prennent connaissance du barème et des recommandations établies au niveau national. Afin de préparer la correction, il est alors procédé « à un exercice réel de notation » à partir d'un échantillon de copies qui vont être corrigées dans les centres d'examen.

Une commission d'entente doit ensuite se tenir dans chaque centre où se déroulent les corrections. Elle réunit les correcteurs et examinateurs de chaque épreuve écrite et orale et est présidée par le modérateur. Elle permet à celui-ci de faire part à ses collègues des recommandations nationales et académiques. La commission doit procéder également à la correction de certaines copies de façon à ce que chaque correcteur puisse avoir une claire conscience des critères de correction identiques qui devront être utilisés (note de service n°95-113 du 9 mai 1995 relative à l'harmonisation publiée au bulletin officiel de l'éducation nationale n° 20 du 18 mai 1995).

Les permanences téléphoniques

Par ailleurs, là où la commission d'entente n'existe pas, une permanence téléphonique est mise à la disposition des correcteurs dans l'hypothèse où ces derniers connaîtraient des difficultés particulières pendant la durée des corrections. Elles sont souvent assurées par un enseignant désigné par l'IPR. Elles doivent permettre de donner avis et conseils aux correcteurs en difficulté (note de service du 9 mai 1995).

Les commissions d'harmonisation

Le ministère a prévu que dans chaque lycée centre d'examen, les correcteurs et examinateurs d'une épreuve devaient se réunir en « commission d'harmonisation » après la correction des épreuves écrites et la tenue des épreuves orales. Cette commission d'harmonisation est présidée par un IPR ou un enseignant désigné par celui-ci.

Les correcteurs et examinateurs ayant reporté leurs notes sur une grille de notation, la commission d'harmonisation doit comparer les notes des différents correcteurs. Si la commission constate une disparité significative entre les correcteurs, elle en recherche les raisons. Cette recherche peut conduire la commission à examiner certaines copies et à envisager de procéder à une harmonisation. Le modérateur président la commission peut ainsi être amené à demander à l'un des correcteurs de modifier ses notes.

À l'issue des réunions d'harmonisation, les notes sont saisies sur une base de données informatique nationale.

La réunion du jury

Le jury, qui arrête les résultats du baccalauréat, se réunit à l'issue des épreuves qui se passent à la fin de la terminale (il n'y a pas de jury à l'issue des épreuves anticipées qui se déroulent à la fin de la première). La réunion du jury se tient aux alentours du 30 juin dans le centre d'examen, une fois les corrections effectuées (et après la tenue des commissions d'harmonisation). Le jury est composé de l'ensemble des correcteurs et examinateurs. Il est présidé par un enseignant de l'enseignement supérieur nommé par le recteur sur proposition du président d'université. Le jury examine les notes proposées par les correcteurs et examinateurs et arrête les notes définitives. Il dispose pour ce faire du relevé des notes et du livret scolaire de chaque candidat. Dans la pratique, le jury examine le plus souvent les dossiers des candidats dont la note moyenne est de peu inférieure aux différents seuils fixés par la réglementation de l'examen.

Pour le dossier de ces candidats proches d'un seuil, le jury examine en particulier le livret scolaire. Si le livret scolaire est favorable à l'élève, le jury pourra décider de relever l'une ou l'autre note de façon à permettre à la moyenne du candidat d'atteindre le seuil utile.

Les jurys d'examen disposent d'une compétence souveraine : les services d'examen du ministère ne peuvent pas modifier la décision prise par un jury. La rectification des décisions de jurys est seulement possible lorsqu'une irrégularité ou une erreur « matérielle » a été commise.

Les différents éléments du dispositif de correction du baccalauréat prévus par la réglementation sont donc destinés à harmoniser les pratiques de notation des correcteurs et examinateurs et à éviter les distorsions injustifiées.

L'examen est donc un processus pédagogique complexe.

Il se trouve qu'en instruisant les réclamations qui lui sont soumises, le médiateur a constaté que ce dispositif présentait parfois, dans son application, des insuffisances.

Chapitre deuxième

Le constat

Le fonctionnement des commissions d'harmonisation pourrait sans doute être amélioré

Selon les éléments recueillis par le médiateur, la situation apparaît variable d'une matière à l'autre, d'une académie à l'autre et d'un centre d'examen à l'autre.

Les commissions d'harmonisation se tiennent assez fréquemment, semble-t-il, pour les épreuves anticipées de français. On peut s'interroger sur la tenue des commissions d'harmonisation pour les épreuves qui se passent en fin de terminale et sur la présence effective des correcteurs et examinateurs. Il semble que certaines commissions s'en tiennent à la comparaison des notes moyennes sans prendre en considération la dispersion et l'échelle des notes. Certains correcteurs refusent de modifier leurs notes : attitude sans doute encouragée par le fait que le président de la commission d'harmonisation n'est que très rarement l'inspecteur.

Il apparaît d'autre part qu'un certain nombre d'enseignants se fonde sur le principe de souveraineté du jury pour refuser de modifier une note, se livrant à une interprétation erronée de ce principe. En effet, celui-ci s'applique au collège que constitue le jury et en aucune manière à des membres et aux différents correcteurs à titre individuel (voir ci-dessous les cas n° 5, 6 et 7).

Il apparaît enfin que les commissions d'harmonisation ne donnent pas systématiquement lieu à l'établissement d'un document écrit (procès-verbal).

La situation de disparité et d'application très inégale des dispositions concernant les commissions d'harmonisation que le médiateur croit pouvoir constater, résulte peut-être du fait que les commissions d'entente et d'harmonisation ne sont pas prévues par des dispositions réglementaires mais par une simple note de service.

Au vu des observations qu'il a effectuées et des informations qu'il a recueillies, le médiateur est bien obligé de constater que des marges de progrès sont possibles.

Les jurys peuvent-ils rectifier les distorsions injustifiées ?

Les jurys ne sont pas, en pratique, destinataires des comptes rendus des commissions d'harmonisation et des grilles de notation des correcteurs (lorsque de tels comptes rendus et grilles ont été établis). Le plus souvent, les jurys du baccalauréat examinent le résultat final (somme des notes avec leur coefficient) en rectifiant, s'ils le jugent utile, certaines notes au vu du livret scolaire.

En revanche, les jurys ne semblent presque jamais être amenés dans la pratique à examiner les copies des candidats. Dans ces conditions, comment rectifier une éventuelle erreur manifeste d'appréciation commise par un correcteur ?

On peut s'interroger également sur la présidence des jurys. Le rôle du président et du vice-président mériterait une analyse un peu fine.

Il faut savoir qu'une épreuve ne peut pas faire l'objet d'une contestation devant le juge administratif avant la délibération finale du jury. Seule cette délibération pourra faire l'objet d'un recours contentieux devant le juge administratif. Le raisonnement s'applique pleinement à l'épreuve anticipée de français dont les résultats connus en fin de première sont contestés par certains candidats ou leurs parents avant de connaître la décision définitive du jury d'examen sur l'ensemble des épreuves.

Les épreuves anticipées de français : des notes provisoires qui peuvent être déterminantes pour l'orientation

- Le processus d'harmonisation des notes revêt une importance particulière pour les épreuves anticipées qui sont subies en fin de première et tout spécialement pour les épreuves de français.

Les difficultés de fonctionnement du dispositif d'harmonisation qui existent parfois dans des centres d'examen peuvent alors avoir des conséquences malheureuses pour un candidat.

- L'épreuve écrite de français constitue par nature une épreuve dont la correction est délicate et pour laquelle le correcteur dispose d'une marge d'appréciation étendue : il est donc important de s'assurer que les différents correcteurs n'ont pas procédé en utilisant des critères d'appréciation trop divergents.

- L'épreuve écrite de français est dotée d'autre part d'un coefficient élevé, en particulier dans la filière littéraire du baccalauréat général.

En outre, les moyennes enregistrées chaque année au plan national et dans les académies montrent que l'épreuve écrite de français donne souvent lieu à des notes relativement basses.

Dans ces conditions, la notation d'un correcteur plus sévère que celle de ses collègues pourra se traduire, si une harmonisation n'est pas opérée, par des notes particulièrement faibles et pénalisantes pour les candidats.

L'harmonisation est d'autant plus importante et nécessaire pour les épreuves anticipées que, depuis la session du baccalauréat de 2001, les épreuves anticipées ne donnent plus lieu à la réunion d'un jury à la fin de la première.

Les notes arrêtées par les correcteurs et examinateurs en fin de première sont réputées être provisoires, mais cela est tout de même relatif du fait de leur communication aux candidats et aux établissements d'enseignement supérieur sélectifs.

Néanmoins, le jury qui se réunit l'année suivante en fin de terminale est susceptible de revoir les notes attribuées.

Ce dispositif présente plusieurs particularités.

Il se trouve tout d'abord que les correcteurs et examinateurs des épreuves anticipées ne participent pas au jury de terminale. Un enseignant de la discipline ayant donné lieu à une épreuve anticipée est désigné pour participer au jury, mais les correcteurs et examinateurs directement concernés ne sont pas présents. Dans ces conditions, le jury ne procède pas, dans la pratique, à un réexamen des notes des épreuves anticipées.

L'éventuelle remise en cause des notes de ces épreuves par un jury se réunissant un an plus tard paraît difficile à envisager (voir cas n° 2).

Il apparaît en outre que celles-ci sont arrêtées sans que le livret scolaire soit consulté.

Les notes des épreuves anticipées, et en particulier les notes de français, jouent un rôle qui peut être décisif pour ceux des candidats qui souhaitent intégrer une filière sélective de l'enseignement supérieur. Tel n'est pas le cas des notes obtenues aux épreuves de terminale.

Le processus de notation et d'harmonisation des notes de français revêt donc pour les élèves se destinant aux filières sélectives une importance bien réelle.

Quelques comportements sont susceptibles de porter préjudice aux candidats

Selon les informations que le médiateur a pu recueillir, certains enseignants s'abstiennent de participer aux commissions d'entente ou d'harmonisation.

D'autres font état publiquement de leur mécontentement d'avoir été convoqués pour la correction et la notation des épreuves du baccalauréat ou d'avoir été convoqués

dans un centre trop éloigné de leur domicile ou encore d'avoir été convoqués en urgence pour remplacer un professeur absent.

Ce sentiment de mécontentement est susceptible de porter préjudice aux candidats dont ces enseignants ont la charge.

Ces différents comportements contestables ne concernent qu'une infime minorité des enseignants corrigeant les épreuves.

La majorité des enseignants adopte au contraire un comportement très scrupuleux et respectueux des élèves, de leur travail et de leur avenir. Néanmoins, les comportements contestables sont susceptibles de porter préjudice à certains élèves, rompant ainsi l'égalité des chances.

Chapitre troisième

Les cas et les témoignages

Le livret scolaire non examiné aux épreuves anticipées

Cas n° 1

Extrait du rapport d'un enseignant modérateur (à la suite de la contestation contre une note de français) :

En l'absence du dossier scolaire, il nous est impossible de confronter les résultats obtenus dans l'année et ceux de l'examen. Partant, nous ne nous sentons pas en mesure de juger si un candidat est un « bon élève » en français sur la seule foi de la lettre du plaignant. À charge au jury de terminale de rehausser éventuellement les notes, au vu du livret scolaire.

Des notes aux épreuves anticipées théoriquement provisoires

Cas n° 2

M. et M^{me} M. : Nous sommes tous deux enseignants de lycée et nous n'avons jamais vu un jury revenir sur les notes de français, faute de professeurs de français au jury de terminale.

Des commissions d'entente difficiles à faire fonctionner

Cas n° 3

Dans le cadre de l'instruction d'une réclamation, le médiateur a pris connaissance du rapport adressé par le professeur « modérateur » désigné par l'IPR pour présider les commissions d'entente et d'harmonisation. Extrait de ce rapport, adressé à l'IPR :

Aucune mention autre que « Retrait des copies » n'ayant été portée sur les convocations des examinateurs, certains collègues ont argué de cette lacune pour refuser de participer à toute réunion d'entente préalable sur les barèmes de correction. Ils n'ont donc proprement fait que retirer leurs copies, suivant ainsi à la lettre leur ordre de mission. Je me suis cependant permis de rappeler à tous certaines consignes et de distribuer à ceux qui le voulaient (4 professeurs sur 7) mon compte rendu photocopié de la réunion des professeurs modérateurs (NB : il s'agit de la réunion qui se tient au plan académique sous la présidence de l'IPR). Les trois collègues qui n'ont pas souhaité connaître ces indications de correction ont indiqué que, d'une part, le jury étant souverain, ils n'étaient pas disposés à recevoir de recommandations venant de quiconque et que, d'autre part, au vu de leur ancienneté, ils s'estimaient parfaitement compétents pour juger de la valeur d'une copie ou d'une prestation orale.

Cas n° 4

Extrait du rapport d'un professeur modérateur :

Une harmonisation sérieuse et efficace quant aux exigences de l'examen serait nécessaire sinon indispensable.

Un processus d'harmonisation améliorable

Cas n° 5

Extrait du rapport du professeur modérateur adressé à l'IPR (suite à la réclamation de parents concernant le comportement d'une examinatrice de l'épreuve orale de français) :

Lors de la réunion d'harmonisation des notes, la commission a examiné les notes obtenues à l'oral par les candidats plaignants. [...] Les annotations portées sur le bordereau et les précisions apportées par M^{me} M. (NB : l'enseignante en cause) nous paraissent justifiées. [...]

M^{me} M., de toute façon, n'est pas prête à modifier ses notes. [...] Ajoutons que la moyenne à l'oral de M^{me} M. n'est pas particulièrement inférieure aux autres correcteurs. M. M. présente une moyenne bien inférieure. Ce dernier, d'ailleurs, maintient toutes ses notes, et s'inquiète d'une baisse globale du niveau ainsi que d'un certain relâchement dans l'attitude des candidats à l'oral. Les membres de la commission, au contraire, ont apprécié les qualités de sérieux de la grande majorité des candidats [...].

Cas n° 6

Ce candidat de série S a déposé une réclamation contre la note obtenue à l'épreuve écrite de français (4 sur 20). L'instruction conduite par le médiateur a fait apparaître que le correcteur de la copie s'était montré sur l'ensemble des copies corrigées nettement

plus sévère que ses collègues (pour la session dont il s'agissait, la moyenne de l'épreuve écrite de français était dans l'académie de 9,22 et de 8,5 dans le département où composait le candidat concerné: la moyenne du correcteur en cause était, elle, de 5,81).

Ayant constaté que, selon le rapport du professeur modérateur, « deux lots de copie se situaient au-dessous de la moyenne académique », la commission d'harmonisation a pourtant décidé de ne pas modifier les résultats.

Il est à préciser que l'année suivante, l'élève concerné, en dépit de sa note de français, a obtenu son baccalauréat avec la mention TB.

Cas n° 7

La réclamation d'un candidat à l'épreuve orale de français a fait apparaître des disparités importantes de notation entre les examinateurs du centre d'examen. Les élèves du lycée du candidat ont passé leur épreuve avec trois examinateurs différents: l'un des examinateurs a mis une moyenne de 12; un autre une moyenne de 10,8. La moyenne du troisième examinateur (qui avait noté l'oral du candidat concerné par la réclamation) était seulement de 7,1.

Le médiateur n'a pas réussi à savoir si une commission d'harmonisation avait eu lieu.

Quelques propos

Le service du médiateur a eu l'occasion, lors de conversations téléphoniques, de s'entretenir avec des agents des services des examens de divers rectorats.

Sans leur prêter un caractère forcément représentatif, les propos ci-dessous semblent bien illustrer les difficultés analysées aux deux premiers chapitres.

M. X. : Les réunions d'harmonisation sont seulement formelles. Les enseignants ne sont pas toujours présents et ne savent pas ce qu'ils vont y faire.

Je suis témoin des réunions d'harmonisation qui se tiennent dans les locaux du rectorat dans le cadre de la session de septembre: les réunions ne durent que 10 minutes et les enseignants n'y sont pas tous.

M^{me} Z. : Il n'y a pas de commissions d'harmonisation en histoire-géographie.

M^{me} P. : Il n'y a pas de PV des commissions d'harmonisation. Il n'y a que des listes d'émarginements, qui ne sont pas forcément transmises au service des examens. De toute façon le service des examens ne fait rien de ces listes.

L'ensemble de ces constats et analyses amène le médiateur à formuler des recommandations comme autant de pistes d'amélioration (cf. 4^e partie, chapitre 2^e) qui s'articulent autour de trois idées :

- « solenniser » la procédure d'harmonisation et donc la formaliser réglementairement ;
- accorder à la notation des épreuves anticipées un traitement comparable à celui des épreuves terminales ;
- alléger le dispositif du baccalauréat sans, pour autant, compromettre la faculté d'évaluer le niveau des candidats.

De l'autre côté du miroir : les premiers pas du médiateur de l'académie de Rouen

La prise de fonction

Un matin de janvier, une nouvelle aventure humaine commence pour un jeune retraité. Quelques semaines plus tôt, la perspective de reprendre du service l'a séduit et il a été heureux de répondre favorablement à la sollicitation flatteuse du médiateur de l'éducation nationale. Me voilà médiateur académique avec un bout de bureau, un vague secrétariat, une place dans l'organigramme académique en dernière page de la rubrique ressources humaines et une première pile de dossiers que je m'empresse de parcourir.

Examens, inscriptions, ancienneté, promotions, conflits, quelle diversité ! Et la forme ! De la demi-page de papier quadrillé portant quelques lignes d'une écriture maladroite à l'épais dossier riche des textes réglementaires censés convaincre de la pertinence de la demande, voici que se dessine tout un public d'agents, d'enseignants, de parents, de titulaires et de contractuels.

Un regard sur le courrier électronique est une vraie surprise. Loin de constituer un obstacle à la communication qui écarterait les plus démunis, je découvre au contraire une abondance de messages rédigés sans inhibition.

Au travail ! Premiers contacts, premiers échanges téléphoniques, premières audiences. Au fait, audience ou entretien ? Les attributs du pouvoir sont encore là : bureau, fauteuil, ordinateur, téléphone. À coup sûr, il faut faire effort sur soi pour secouer l'armure d'autorité forgée plus ou moins consciemment par quatre décennies dans l'institution, en situation de pouvoir, dans la classe, dans l'établissement, dans l'académie. Le médiateur retrouve cette réalité qu'il a rencontrée dans ses fonctions passées. Il reçoit ses premières requêtes dans ses habits anciens, pratique l'écoute attentive et polie qu'on accorde à une délégation tout en construisant l'argumentation qui viendra justifier la mesure arrêtée. Aussi préparé qu'on pense l'être par la diversité des postes de responsabilité, on ne laisse pas d'être surpris. On ne se déprend pas si facilement de la pratique de l'intérêt général. On se surprend à penser d'abord à justifier l'institution et ses choix, à rechercher le bon droit du côté de l'établissement ou des services et à ne voir dans la démarche du demandeur que manque de compréhension ou mauvaise foi, mauvaise volonté.

Qu'il le veuille ou non, l'agent qui détient le pouvoir de décision porte en lui une part de raison d'état. La règle qu'il applique, ou qu'il établit, prend en compte l'intérêt général ou celui du plus grand nombre, ou privilégie certaines situations,

les couples, les mères de famille, l'ancienneté... Tant mieux si l'individu entre dans l'une de ces catégories. Si ce n'est pas le cas... On ne place pas plusieurs postulants sur le même poste ! On n'agrandit pas un lycée pour faire droit à toutes les demandes de dérogation.

Là, le médiateur est encore absent car il n'est plus le garant de l'intérêt général, mais le recours de ces laissés pour compte.

C'est donc à un renversement de perspective qu'il me faut me livrer. Il ne s'agit plus de tenir une position mais de partager pour un temps l'analyse du demandeur afin d'y trouver un point d'appui pour la médiation. Aussi ténu soit-il.

Concevoir sa mission et lui donner du contenu

Je prends alors conscience qu'être le recours, celui à qui l'on s'adresse souvent en désespoir de cause, au sens propre de l'expression, impose un autre regard et une autre attitude. Évidemment, sur le chemin, on croise un ou deux de ces contestataires permanents qui font feu de tout bois pour harceler l'institution. On les connaît trop bien pour ne pas aisément les confondre. De la même manière, j'ai renvoyé à leurs interlocuteurs institutionnels, associations de parents d'élèves et organisation syndicales et les interventions politiques au cabinet du recteur. Les autres, tous les autres, de bonne foi, sollicitent le médiateur, souvent désemparés, convaincus d'être lésés et ayant cherché en vain à être entendus. Ou perdus devant ce qui, pour eux, constitue une difficulté insurmontable. Et la question se pose vite des limites du rôle ? Où commence et où s'arrête la mission du médiateur ?

Aucun filtre ne sépare le médiateur des usagers et des personnels et il lui faut d'emblée définir les modalités de la prise en compte des demandes dont la plupart lui parviennent par le courrier électronique. Accuser réception dans tous les cas et évaluer le dossier. Relève-t-il de la médiation ? Si ce n'est pas le cas, orienter vers l'interlocuteur compétent, directement ou en accompagnant cette nouvelle démarche. Mais n'est-ce pas déjà une première forme de médiation ? En fait, à l'exception des démarches qui viseraient à instrumentaliser le médiateur, il m'apparaît que toute demande a vocation à être traitée d'une manière ou d'une autre.

Nouveau constat, je suis le plus souvent saisi avant qu'une demande formelle n'ait été adressée à l'autorité responsable. Deux cas de figures se présentent alors. La question peut être réglée directement avec le service (un candidat au bac rencontre un problème d'incompatibilité d'épreuves. Deux appels téléphoniques permettent de trouver la solution).

Ou bien la question comporte un véritable enjeu et implique que soit formalisé un recours. Je suis amené, dans ce dernier cas, à exercer une fonction de conseil avant toute autre intervention.

Il me faut cependant veiller à ne pas me substituer aux deux parties. C'est pourquoi, lorsque j'interviens auprès d'un responsable de service, je lui demande systématiquement de reprendre directement contact avec le demandeur.

Quelques constats au fil des dossiers

La relation avec les services académiques s'établit facilement. Communications et réponses sont le plus souvent rapides.

Le rapport aux établissements est empreint de plus de réticences. Les questions qui les concernent sont, il est vrai, de nature plus conflictuelle et mettent plus directement en cause les personnes. Décisions à caractère disciplinaire, évaluation, orientation se trouvent au cœur de la tension école-famille.

Les réponses apportées par l'enseignement supérieur tant dans le domaine de la validation des acquis de l'expérience que dans celui des examens expriment pour le moins la difficulté ou l'absence de volonté de motiver explicitement les décisions arrêtées, peut-être, dans des conditions imprécises.

Les services académiques témoignent d'une vraie détermination pour développer une gestion des ressources humaines et établir un dialogue fructueux avec les personnels. Cet engagement ne va pas sans quelques effets négatifs dont le médiateur a à connaître. Les agents consultent les gestionnaires, plus particulièrement pour leur mutation. Ces derniers s'efforcent de fournir les éléments du choix. Ce dialogue, plus ou moins précis, débouche, dans l'esprit des intéressés sur une recommandation.

Il faut beaucoup de pédagogie pour conseiller. Les agents, les usagers attendent qu'on prenne la responsabilité du choix, alors que la prise de risque leur revient. L'absence de précautions peut donner, lors du résultat du mouvement, l'impression d'avoir reçu des informations fausses voire, chez certains, le sentiment d'avoir été trompés. Sans doute quelques gestionnaires dominant insuffisamment leur sujet ou maîtrisent mal leur expression. Le plus souvent, ils négligent de vérifier qu'ils ont été bien compris. Quoi qu'il en soit, l'amertume ou la colère se manifestent chez nos interlocuteurs.

Il est alors bien difficile de démêler le vrai du faux. C'est parole contre parole. On entre là dans une zone grise. Évidemment, aucune pièce ne vient étayer la requête et dans les services on se défend d'avoir donné la moindre information erronée. En tout état de cause, le mal est fait. Faut-il consoler ? Le médiateur invitera les uns et les autres à plus de prudence dans ces domaines complexes où les règles peuvent changer.

Les différends avec les établissements scolaires sont parfois le fruit de négligences obstinées et trop répandues.

Ainsi de la difficulté répétée pour le parent séparé d'obtenir communication des résultats scolaires de son enfant. Un appel téléphonique au principal du collège et voilà une affaire réglée. Voire ! Comment en est-on arrivé au point qu'il faille saisir

le médiateur pour faire valoir un droit simple qui ne crée dommage à quiconque ? Négligence vite réparée, mais pour combien de temps et combien de personnes. Et voici notre institution qui ajoute à la souffrance de la séparation et laisse imaginer qu'il y a quelque mépris. Quoi ! dira le principal, ne faisons pas une affaire d'un simple oubli. Il sera demain réparé. Et s'agit-il d'un oubli ? La demande a-t-elle été bien formulée, auprès du bon interlocuteur ? Mais si Monsieur ! Et voilà le médiateur qui se découvre un nouveau rôle. Évidemment faire respecter le droit du parent mais aussi et surtout faire comprendre à celui-ci que négligence n'est pas mépris ou partialité au profit de l'autre parent. Il s'agit, par ailleurs, d'aider le responsable de l'établissement à prendre conscience que la succession des oublis suscite l'idée d'une intention et, au-delà, de la malignité de cette intention.

La posture du médiateur

Au bout de quelques semaines et après une petite vingtaine de saisines, la question se pose des limites de la mission. Assistant social, avocat, expert, psychologue ou *deus ex machina*, les rôles, les sollicitations ne manquent pas. Il faut donc fixer méthode et déontologie.

On l'a dit plus haut, toute demande mérite attention. J'ai donc privilégié l'écoute et conduit de nombreux entretiens répondant en cela, il me semble, au besoin d'exprimer la difficulté auprès d'un interlocuteur neutre auquel on pense pouvoir confier son problème. Certains même ne demandent pas d'intervention, conscients qu'ils sont de l'absence de solution.

Je me suis donc efforcé de cerner avec bienveillance, voire empathie, la singularité de la question posée et d'évaluer la pertinence de la requête. Certaines saisines sont parfaitement explicites, posent une question simple et permettent d'engager la médiation ou de la rejeter. Mais le besoin d'écoute et de dialogue reste le plus fort.

Je demande donc à mon interlocuteur de formuler sa requête de manière explicite et complète. Ma neutralité et mon ignorance préalable du dossier entraînent un travail de clarification et le plus souvent une mise à distance du problème posé voire une reformulation qui peut apporter une réponse. Ce travail permet ainsi de poser dans un nombre de cas significatifs les termes d'un règlement.

Bienveillance, empathie mais aussi une fermeté qui est parfois nécessaire devant l'obstination ou la manifestation de convictions en contradiction avec les principes républicains. Ainsi de ce parent d'élève d'école maternelle qui réclamait un changement de classe de son enfant au motif que son fils avait un enseignant et non pas une enseignante. Ce qui, selon lui, menaçait gravement le développement psychologique du petit garçon de trois ans.

Le médiateur n'est donc pas l'avocat de toutes les causes même s'il a vocation à toutes les entendre. Il exerce en cela un rôle de régulation s'il veille à bien motiver ses refus et peut modérer le recours excessif aux tribunaux.

Une première conclusion

L'activité du médiateur est originale et enrichissante. Elle offre un champ d'évolution personnelle par le rapport nouveau aux demandeurs de médiation et par la diversité des situations qu'ils proposent. Loin de s'enfermer dans la stricte approche réglementaire des problèmes posés, elle débouche souvent sur l'appréhension globale de difficultés individuelles qui nourrit la conduite de la médiation ou donne une autre forme à l'action du médiateur.

Regarder une situation du point de vue de l'utilisateur, de l'agent, c'est dépasser le traitement mécanique, le traitement de masse et c'est un privilège, un luxe nécessaire d'une société démocratique, comme un garde-fou qui permet de faire entendre la voix singulière des laissés pour compte de l'intérêt général.



Patrick Tach
Médiateur de l'académie
de Rouen

Deuxième partie

L'information et l'accueil

Chapitre premier

Les constats

Informer, accueillir: des progrès possibles

La charte Marianne est une charte d'engagements pour un meilleur accueil dans les administrations. Comme le mentionne la direction générale de la modernisation de l'État, cette charte vise à garantir la qualité de l'accueil sous ses différentes formes (physique, téléphonique, électronique, courrier) et promeut des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un travail d'écoute, de rigueur et de transparence.

Une telle amélioration de l'accueil et de l'information des usagers et des personnels a été également une **préoccupation majeure** du médiateur de l'éducation nationale depuis que l'institution a été créée en 1998.

Après dix ans de fonctionnement, le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques continuent d'être saisis de réclamations d'usagers et de personnels, portant sur un mauvais accueil et/ou un manque d'information.

En 2001 et les années suivantes, a été suggérée, dans les rapports annuels du médiateur, la mise au point d'un **dispositif de mesure de satisfaction des usagers du service public de l'éducation** dans leurs relations avec l'administration au sens large. Cette recommandation a été rapidement élargie à l'ensemble des interlocuteurs du système éducatif, **usagers et personnels**.

Grâce à l'appui du Service de l'action administrative et de la modernisation (SAAM), de la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP), et de la Délégation à la communication (DELCOM) au ministère de l'éducation nationale, une première enquête a été menée, en 2005, par la société JCA Développement, par téléphone, auprès de sept publics différents :

- Usagers :
 - parents d'élèves ;
 - étudiants.

- Personnels :
 - professeurs du 1^{er} degré ;
 - professeurs du 2nd degré ;
 - professeurs du supérieur ;
 - personnels administratifs, techniques, sociaux et de santé (ATSS) et ingénieurs techniques de recherche et de formation (ITRF) ;
 - conseillers principaux d'éducation (CPE).

Dans ces catégories de publics, un effectif de plus d'un millier de personnes a été contacté de façon à obtenir, pour chacune d'elles, 200 individus qui ont dit avoir eu au moins **un différend avec l'administration** au cours de l'année scolaire 2004-2005.

Cette enquête avait pour objet de mesurer :

- la fréquence et la nature des différends auxquels sont confrontés les usagers et les personnels avec le service public de l'enseignement ;
- la satisfaction des usagers et des personnels dans le règlement de ces différends ;
- la notoriété du réseau des médiateurs.

Deux ans après, en 2007, une étape est franchie avec une nouvelle enquête qui a les mêmes caractéristiques que la première.

Cela permet de disposer d'un « **baromètre** » qui mesure l'évolution, dans le temps, de la nature de ces différends et de la manière dont ils sont réglés par l'administration, avec ou sans l'intervention du médiateur.

Deux plaquettes intitulées, *Pour mieux se connaître – Le baromètre de satisfaction des usagers et des personnels dans leurs relations avec l'éducation nationale*, ont été réalisées en 2005 et en 2007.

Il est intéressant de se pencher, à partir des résultats de ces deux enquêtes, sur les **principales causes d'insatisfaction du traitement des différends**.

Concernant le traitement **des différends qui opposent les parents à l'institution**, les parents insatisfaits se plaignent, en majorité, du fait que leur interlocuteur n'a pas été en mesure de traiter la difficulté.

Ils citent, en deuxième grief, le fait que l'interlocuteur :

- soit ne les a pas reçus ;
- soit n'a pas été trouvé ;
- soit n'a pas pris le temps nécessaire à l'examen de leur demande.

Enfin, en troisième motif de mécontentement, les parents mentionnent que l'interlocuteur leur a fourni une réponse trop générale ou inexacte.

Concernant **les étudiants**, que le différend soit d'ordre pédagogique ou administratif, plus de la moitié d'entre eux en 2007 évoque l'indisponibilité des interlocuteurs et des délais de réponse trop longs. Ce ressenti s'est aggravé depuis 2005, époque à laquelle il n'était partagé que par un tiers des étudiants.

Concernant **les personnels**, si le différend le plus fréquent a trait à la carrière et à la situation administrative, le **manque d'information** est le **second sujet de préoccupation important** et quasi transversal. Moins invoqué cependant lors de la deuxième enquête, il est toujours positionné comme seconde source de difficulté.

Les médiateurs saisis aussi bien par les usagers que par les personnels mesurent également ce **manque d'informations à travers les réclamations dont ils sont saisis**.

Les personnels et les parents d'élèves contactent d'ailleurs, de plus en plus, les médiateurs pour des demandes d'informations et de renseignements.

À la lumière des deux enquêtes, on comprend pourquoi : ils ne font pas toujours confiance à leurs interlocuteurs, mettant en doute leur volonté de traiter le problème, voire même leurs compétences.

Voilà un florilège de questions posées à un médiateur académique au cours de l'année 2007 ; ce médiateur indique, dans les éléments qu'il a communiqués pour le rapport annuel, que l'année 2007 a connu une véritable explosion de demandes diverses adressées par e-mail (94 demandes d'informations-conseils sur les 231 réclamations traitées par ce médiateur) :

J'ai obtenu un CAP (certificat d'aptitude professionnelle) arts ménagers en 1974. Pourriez-vous m'indiquer à quel diplôme actuel il équivaut aujourd'hui : DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie scolaire) ou autre ? (15 janvier 2007).

Je suis actuellement aux beaux-arts en design d'espace et je souhaite avoir quelques renseignements, à savoir quelle est la différence entre un conseiller en environnement et un urbaniste ; suivent-ils la même formation et lequel des deux va plus sur le terrain ? (6 juin 2007).

Je souhaiterais avoir quelques informations concernant les modalités d'attribution des allocations de recherche ministérielles. (15 juin 2007).

Je voudrais savoir si les classes de découverte sont obligatoires, classe verte, classe de neige etc. Je suis formellement contre et je voudrais connaître mes droits de parents. (12 juin 2007).

Je souhaite m'installer avec ma copine à [...]. Elle est en terminale STG (sciences et technologies de gestion) et moi en licence professionnelle Banque. À quelle aide pouvons-nous avoir droit et pour quel montant ? (18 juin 2007).

L'année prochaine, j'envisage de poursuivre une formation en BTS (brevet de technicien supérieur) à distance. Je souhaiterais savoir si vous considérez qu'Educatel propose un enseignement fiable. Sinon, pourriez-vous m'indiquer l'institution la plus fiable en matière de formation à distance ? (27 juin 2007).

Bonjour, je m'appelle Mathieu et je voudrais savoir s'il existe des bourses pour aller apprendre l'espagnol en Espagne. (19 juillet 2007).

Je suis à la recherche d'un CFA (centre de formation d'apprentis) pour un CAP (certificat d'aptitude professionnelle) routier pour mon fils de 16 ans. Il vient d'avoir son brevet et désire s'orienter vers ce métier de transport. (24 juillet 2007).

Je n'arrive pas à trouver l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone de la Direction des personnels enseignants sur le site Internet du rectorat. Pourriez-vous me communiquer de tels détails ? (25 juillet 2007).

Je souhaiterais avoir des informations sur le lycée qui doit ouvrir à L. N'y aura-t-il que de l'enseignement général ? Merci de me répondre. (1^{er} août 2007).

Bonjour, je suis mexicain, j'ai fait des études à l'université en administration d'entreprise pendant 4 années et demie et je voudrais savoir ce qu'il faut faire pour connaître l'équivalence de mes études en France. (6 septembre 2007).

Je voudrais savoir si vous connaissiez des formations d'ingénieur (ou master) en informatique à distance. Est-ce possible et si oui quelles sont les conditions ? (6 septembre 2007).

Sur le site du rectorat il est indiqué que l'appel à candidatures sur les postes à profil vacants pour l'année scolaire 2007-2008 se faisait au plus tard le 4 septembre 2007 au soir. Seulement, il m'est impossible de trouver le lien qui permet d'envoyer ma candidature ou de remplir un formulaire pour un poste de remplacement en primaire ou secondaire, un poste administratif, un poste d'emploi vie scolaire ou un poste d'assistant d'éducation. (7 septembre 2007).

Merci de bien vouloir m'indiquer la procédure à suivre pour signaler un litige avec une enseignante de l'école de mon enfant, litige qui n'a pas été résolu de manière satisfaisante dans l'établissement. (17 septembre 2007).

Pouvez-vous me dire rapidement s'il est possible ou non de changer mon fils du lycée de [...] vers le lycée [...] à [...] ? (26 octobre 2007).

Un collégien peut-il être exclu une journée sans que les parents et les enfants aient eu un entretien avec le proviseur du collège ? (1^{er} novembre 2007).

Au collège de [...] il n'y a ni papier toilette, ni savon, ni papier pour s'essuyer les mains. J'ai appelé le collège et l'intendance m'a répondu que c'était pour une question d'économie car il y avait du vandalisme. (26 novembre 2007).

Je suis élève de première année en LEA (langues étrangères appliquées) à la faculté [...]. Je subis depuis trois semaines le blocage de mon université et je m'adresse à vous dans un dernier élan. (29 novembre 2007).

J'ai eu mon diplôme en 2004 à l'université de Tlemcen faculté sciences de l'ingénieur, je voudrais savoir s'il est possible de faire une inscription en master. (3 décembre 2007).

À l'heure où le Haut Conseil de l'Éducation rend son rapport notamment dans le traitement de l'échec scolaire, nous apprenons la suppression du poste en CAE (contrat d'accompagnement scolaire) occupé par Madame C. au collège X à S. (25 septembre 2007).

Je m'adresse à vous afin que vous puissiez m'orienter vers le service concerné: je cherche à obtenir le duplicata de mon diplôme DECF (diplôme d'études comptables et financières) obtenu en 1991 alors que je suivais les cours au lycée de [...] (8 octobre 2007).

Titulaire d'un CAPES (certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré) de lettres modernes, j'ai enseigné dans les académies de Paris, Créteil, Versailles dont j'ai dû démissionner. Je souhaite enseigner dans l'académie de [...]. Est-ce envisageable ? Mon CAPES sera-t-il encore valide ? Savez-vous quelles démarches je dois entreprendre et à qui je dois m'adresser ? (11 octobre 2007).

Ma sœur célibataire sans enfants, ouvrier d'entretien et de service, à la retraite pour des raisons de santé depuis le 01.12.05, est décédée le 16.12.06. Étant donné que nous avons eu des frais de succession importants pour conserver une maison familiale, vous est-il possible de me faire connaître si les héritiers ont droit à un capital décès ? (26 octobre 2007).

Ce médiateur se demande si ces questions, qui touchent tous les secteurs de l'éducation nationale, ne traduisent pas le manque d'identification, **dans les organigrammes de l'administration, d'un service qui servirait de plaque tournante orientant les usagers et les personnels** vers la personne à même de répondre à ces demandes d'information.

La chargée de mission à l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) qui a conduit l'enquête portant sur la qualité de l'accueil dans les services académiques et a rédigé le **rapport n° 2007-029 de mars 2007** de l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche, rapport consultable sur le site Internet du ministère de l'éducation nationale (www.education.gouv.fr – rubrique : outils de documentation, d'information – Les rapports – IGAENR – mars 2007), mentionne, en page 22, que « deux modalités de la communication numérique peuvent être insérées dans une politique d'accueil : le site Internet et la mise à disposition d'ordinateurs dans les locaux d'accueil des services académiques » et que « très peu de responsables académiques intègrent le site comme un élément d'une stratégie globale de l'accueil ».

De l'importance des organigrammes et des annuaires sur les sites Internet

Toute personne qui a un renseignement à trouver, un interlocuteur à appeler, se met aujourd'hui devant son ordinateur et consulte le site Internet.

Le site Internet d'une administration est donc devenu un **outil incontournable** qui doit faire l'objet d'une attention particulière dans la **problématique de l'accueil et de l'information**. L'information doit être d'ailleurs constamment actualisée. Le travail considérable des webmasters doit être salué. Ces agents occupent, dans une administration soucieuse de se moderniser, des fonctions stratégiques.

Si un usager ou un personnel consulte un site Internet d'une administration, c'est, dans la grande majorité des cas, pour trouver le **bon interlocuteur** qui pourra répondre à son problème. Cette information, il doit pouvoir la trouver dans l'organigramme ou l'annuaire.

Qu'attend l'utilisateur ou le personnel d'un tel organigramme ou d'un tel annuaire mis en ligne sur le site Internet d'un service ministériel, académique ou d'un établissement d'enseignement supérieur ?

• D'abord il faut que l'accès à une telle information soit facile et rapide : l'organigramme et/ou l'annuaire doivent apparaître sur la **page d'accueil** du site Internet ou bien il faut accepter de donner à tous les internautes des cours de navigation sur un site Internet !

• Il faut ensuite qu'un tel document soit compréhensible aussi bien par un « initié » que par un non « initié ».

Il est donc indispensable que l'**intitulé du service** apparaisse en clair.

Il est vrai que l'administration (l'éducation nationale en particulier) a un penchant pour les acronymes qu'elle modifie en permanence, montrant ainsi que les politiques s'adaptent aux besoins du moment. Cela ne facilite pas la compréhension du système éducatif pour un parent d'élève ou un personnel débutant.

Ainsi, un « initié » de l'éducation nationale connaît la signification du sigle DEC (Direction des examens et concours ou Division des examens et concours selon les rectorats) ou même DIVEC (Division des examens et concours dans d'autres rectorats). Tel n'est pas le cas d'un non-initié (parent d'élève ou candidat) lorsqu'il aura besoin d'avoir très rapidement une réponse à un problème relatif à un examen ou un concours.

• Il faut que les missions, les attributions qu'un service a en charge, apparaissent clairement.

Là encore, l'administration adore changer les appellations, faire preuve d'innovations, d'originalité dans son organisation. C'est la preuve de son dynamisme. Dès lors, l'intitulé seul du service ne suffit pas à celui qui est en dehors du système pour comprendre les attributions de ce service, l'éducation nationale aimant peut-être plus qu'ailleurs encore utiliser un jargon que seuls les spécialistes comprennent. Il faut bien entendu indiquer clairement de quoi s'occupent la « direction », la « sous-direction », la « division », le « service », termes qui n'apparaissent déjà pas d'une grande clarté pour un internaute peu familiarisé avec la vie administrative.

• Il faut également que les noms des agents et leur numéro de téléphone apparaissent.

Des organigrammes répondant à toutes ces attentes existent sur certains sites Internet de services académiques, on aimerait les trouver sur **tous les sites** de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Constat fait par les services du médiateur, une des plus importantes académies avec un grand turnover des personnels notamment des enseignants, avec une grande hétérogénéité des élèves, avait en ligne un « modèle » d'organigramme, facilement accessible, très détaillé avec les attributions de chaque agent, son numéro de téléphone, son courriel. Cet organigramme a disparu, laissant place à un organigramme succinct sans aucun numéro de téléphone. Pourquoi une telle régression ?

Autre constat : les sites Internet du ministère de l'éducation nationale et du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche sont bien conçus, clairs et contiennent beaucoup d'informations. Mais pourquoi n'y a-t-il pas d'organigramme

avec des indications précises permettant de joindre les services notamment les noms et les numéros de téléphone des personnels ayant en charge le dossier ?

Il existe pourtant encore à l'administration centrale des services gestionnaires qui s'occupent par exemple de mutations et d'avancements de personnels et qui doivent pouvoir être joints facilement par les intéressés.

Comme le rappelle la direction générale de la modernisation de l'État, l'amélioration des relations administration/usagers est un thème ancien de la réforme de l'État dont la plupart des gouvernements successifs des vingt dernières années se sont emparés. D'indéniables progrès ont été accomplis :

- de simplification du droit ;
- de simplification du langage administratif ;
- de **développement de l'administration électronique et donc des sites Internet.**

Il reste cependant encore des **marges de progrès** en la matière.

Les cas et les témoignages

Une activité perfectible, comme le montrent des médiateurs académiques

Sur la problématique de l'accueil, une enquête a donc été réalisée par l'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) en mars 2007. Le fait que cette mission ait été inscrite dans le programme de travail de l'IGAENR pour l'année scolaire et universitaire 2006-2007 montre qu'il s'agit bien d'une préoccupation des ministres de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche.

L'enquête a été réalisée par l'ensemble des inspecteurs généraux de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche et a porté sur 80 % des services académiques métropolitains. La qualité de l'accueil a été analysée à travers les différentes formes que celui-ci peut revêtir : accueil physique, accueil téléphonique, accueil numérique, traitement du courrier, relations avec le médiateur académique.

Quelques éléments qui figurent en conclusion de ce rapport peuvent être rappelés :

L'accueil a une apparence, l'intérêt affiché par les responsables académiques qui en font un domaine stratégique. Il a une réalité, constatée par les inspecteurs : c'est une mission considérée comme périphérique et suscitant un faible intérêt de la part de l'encadrement. Dans la grande majorité des services académiques, cette mission est traitée en dernier après que toutes les autres aient fait l'objet d'une réflexion de l'encadrement et de l'affectation de ressources correspondant peu ou prou aux besoins. L'idée est largement partagée que l'accueil ne représente pas le cœur de métier du fonctionnaire. Ce n'est qu'en cas de dysfonctionnement notoire qu'il fait l'objet d'une grande attention. [...] Dans de nombreux services, la charte Marianne passe pour avoir été un coup médiatique sans lendemain. De fait, elle a rarement débouché sur de véritables mesures.

[...] Pour autant, l'impression retirée par les inspecteurs sur l'accueil dans les services académiques est globalement satisfaisante. Elle est surtout très bonne lorsqu'il s'agit de prendre en charge cet usager particulier qu'est l'enseignant. [...] Elle reste mitigée lorsqu'il est question des autres usagers des services académiques que sont les familles. Horaires d'ouvertures, prise en charge téléphonique, réponse au courrier, sites Internet leur sont modérément favorables. [...] Quitte à perdre de vue le principe général : l'administration est au service de l'utilisateur et non l'inverse.

Les médiateurs académiques sont également des observateurs privilégiés sur l'accueil réservé, dans leur académie, aux usagers et aux personnels confrontés à une difficulté et communiquent, pour la publication du rapport annuel, des témoignages tout à fait intéressants.

Premier témoignage d'un médiateur académique

*Comme l'an dernier, de nombreux dossiers font apparaître, accompagnant une demande de médiation pour la recherche d'une solution à un problème posé, une insatisfaction relative aux types de relation adoptés par les personnels des services du rectorat comme des inspections académiques. Les enseignants ou personnels de service font état de **difficultés pour joindre les services administratifs** concernés par leur demande : difficultés à obtenir une communication téléphonique, absence de réponse à des courriers parfois envoyés en recommandé et, quand la communication téléphonique est établie, de nombreux témoignages font état d'un mauvais accueil, d'un manque de courtoisie, parfois d'une attitude de mépris, voire d'humiliation. Une sensibilisation des personnels à la qualité de l'accueil semble nécessaire afin que l'administration donne un visage humain et reconnaisse les agents de l'éducation nationale dans leur dignité. Certes, il faut admettre que les interlocuteurs extérieurs peuvent être maladroits dans leur expression ou parfois agressifs, mais ils sont demandeurs pour traiter un problème pour lequel ils pensent occuper la position de victime et ont le sentiment de se trouver devant une puissance intouchable et inébranlable.*

Cette observation et cette analyse valent pour les usagers face aux professeurs et aux chefs d'établissement, les cas relevant de ce domaine sont nombreux et toujours passionnels.

Suite à ces différents constats, il semble nécessaire de réactiver la « Charte Marianne » appliquée dans les services déconcentrés de l'État depuis janvier 2005 pour améliorer la relation entre les divers usagers et l'administration de l'éducation nationale, à tous les niveaux du dispositif académique.

Deuxième témoignage d'un médiateur académique

Certaines personnes sont quelquefois impatientes mais les délais de réponse de l'administration sont souvent très longs et le deviennent de plus en plus.

*40 % des dossiers concernent des problèmes relatifs à une application des textes inéquitable ou erronée, ou à des situations où la dimension humaine du problème n'a pas été suffisamment prise en compte. Les recommandations sont toujours précédées de discussions avec le service concerné ce qui permet une révision de la position de l'administration. Mais si l'administration accepte la plupart du temps (dans plus de 84 % des cas) de modifier sa décision lorsqu'une erreur a été commise, il devient de plus en plus difficile de **faire prendre en compte la dimension humaine des problèmes** (seuls 54 % des cas ont abouti favorablement).*

Les difficultés de modification de la décision de l'administration sont plus grandes lorsque les textes sont inadaptés ou inexistant.

Les contraintes budgétaires pèsent lourdement sur la gestion des académies et les aspects humains des problèmes sont plus difficilement pris en compte.

[...] C'est surtout la mise en place de la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF) censée améliorer la qualité des rapports de l'administration avec l'utilisateur et la suppression des postes qui créent des situations difficiles et où il semble que l'aspect gestionnaire l'emporte sur l'aspect humain.

*Dans 21, 6 % des demandes, on trouve des **personnes**, usagers ou personnels, **soucieuses d'obtenir une information ou un conseil avant d'engager une démarche auprès de l'administration**. Ce sont souvent des parents qui cherchent à comprendre les décisions de l'administration tant au niveau de l'établissement qu'au niveau de l'inspection académique. Mais aussi des personnels qui sollicitent un conseil face à une situation difficile et qui n'ont pas trouvé dans leur entourage professionnel la personne à qui en parler ou qui n'ont pas osé le faire. Le médiateur prend le temps d'écouter, de dédramatiser la situation, de conseiller et, bien souvent, le conflit s'apaise avant même d'avoir éclaté. Cette année, 7 % de demandes concernaient des difficultés relationnelles soit au sein des structures de travail, soit au sein d'établissements scolaires. Le médiateur écoute alors les deux parties et essaie de dénouer le conflit et de trouver une solution acceptable pour les deux, solution qui peut être différente de celle souhaitée au départ par le réclamant. La médiation n'aboutit pas dans certains cas, car le demandeur n'est pas dans une démarche de médiation. Il attend du médiateur une prise de position qui le confortera dans le conflit en cours.*

*Pour 26, 5 % des dossiers, la « plus-value » apportée par le médiateur a consisté à apporter aux réclamants une **explication de la décision prise**.*

Il arrive en effet assez fréquemment que les courriers envoyés par l'administration soient trop succincts, peu clairs, pour des personnes non habituées au langage sibyllin de l'administration, ou faisant référence à des textes existants dont on se contente de donner la référence sans en extraire le passage utile, sans parler des cas où la personne n'a reçu aucun courrier pour justifier de la prise de décision. Une nette augmentation des demandes adressées au médiateur concerne donc des décisions de l'administration non comprises ou non acceptées et qui sont significatives d'une perte de confiance et d'une méfiance vis-à-vis de celle-ci. Il est fait appel également au médiateur pour s'assurer de la légalité de la décision prise.

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.

Pour permettre une meilleure compréhension des avancées scientifiques, écrit ce médiateur, on a mis en place des personnes chargées de leur vulgarisation ; le médiateur, lui, participe à cette logique par la vulgarisation des textes administratifs.

Une activité perfectible, comme le montrent des usagers et des personnels

Les exemples ci-dessous illustrent les insuffisances en matière d'accueil et de renseignement.

Un candidat mal accueilli

Ce candidat saisit le médiateur suite à son affectation après réussite à un concours interne. Très bien classé, l'intéressé s'attendait à être affecté sur son vœu n° 1 et apprend que le poste a été attribué à un candidat mal classé. L'intéressé décroche alors son téléphone pour avoir des explications auprès du gestionnaire du dossier. À sa demande d'explication, le gestionnaire lui répond : « Il y a des problèmes sur l'établissement que vous voulez obtenir, vous n'aurez pas le poste, de toute façon vous êtes en fonction dans une autre académie. » Quand ce lauréat mentionne que l'ordre de classement au mérite commandait l'ordre de nomination des lauréats, le gestionnaire lui rétorque : « Mais il y a d'autres critères. » Quand il lui demande de lui préciser ces critères non décrits aux candidats au moment de leur inscription, le gestionnaire lui annonce avec agressivité qu'il est bien servi et lui raccroche au nez sans lui fournir le moindre argument.

Ce lauréat, dans son courriel de protestation au médiateur, a tenu à préciser qu'il avait tenté de reprendre contact avec ce gestionnaire, en vain. Il a écrit au médiateur pour dénoncer ce comportement qu'il trouve déplacé. Non seulement, il pense avoir été victime d'une injustice quant à ses vœux d'affectation mais il a été aussi blessé par le comportement de ce gestionnaire qui aurait dû savoir « tenir ses nerfs ». Il ajoutait dans son courriel qu'il pensait avoir fait ses preuves sur les postes qu'il avait occupés et était très sensible à l'affectation qui résultait de sa réussite au concours interne. Il concluait son message par cette phrase : « Vous mesurez mon amertume et ma douleur et je ne doute pas que vous partagiez avec moi cette indignation. »

Le médiateur, au vu de ce courriel, a appelé le gestionnaire en question. S'en est suivi un échange tout à fait courtois. Le gestionnaire a apporté des indications claires et précises sur les critères qui avaient été retenus. Ayant le souci de bien faire son travail, le gestionnaire s'était senti agressé lors d'appels de lauréats du concours mécontents de leur affectation et y répondait d'une manière que ces interlocuteurs trouvaient agressive.

Ce témoignage montre bien la perception différente que l'on peut avoir lorsqu'une difficulté surgit. L'accueil ne s'improvise pas, il est particulièrement difficile pour les personnels exerçant leurs fonctions dans des services de gestion (mouvement, avancement de carrière, examens et concours...) qui, à certaines périodes de l'année, sont constamment en ligne avec des personnes mécontentes de ce qui leur arrive. Ces personnels n'arrivent plus à prendre du recul pour ne pas agresser, à leur tour, leurs interlocuteurs qui peuvent être très énervés. L'échange ne peut alors que mal se passer. Or, quel gestionnaire a été formé à un tel travail d'écoute, d'échange, d'explications de nature à apaiser l'interlocuteur ?

Une formation aurait été la bienvenue pour éviter cet échange conflictuel.

S'informer pour se former: une tâche bien difficile

L'intéressé est assistant d'éducation dans un collège depuis le 1^{er} septembre 2005.

Un assistant d'éducation est là pour répondre aux nouveaux besoins éducatifs comme, par exemple, l'aide aux élèves handicapés ou l'assistance à l'utilisation des nouvelles technologies, il a un statut de contractuel, statut qui se veut plus adapté aux établissements scolaires et aux jeunes que ne l'étaient les statuts précédents de maîtres auxiliaires – surveillants d'externat (MI-SE) et d'aides-éducateurs.

Qui dit nouveau statut, dit nouveaux textes publiés au cours de l'année 2003.

Il faut savoir que chaque assistant d'éducation doit réfléchir à sa future insertion professionnelle, son contrat étant limité dans le temps. L'intéressé en question a pour projet professionnel de se présenter aux concours d'enseignant. Il rédige un courrier qu'il remet à son chef d'établissement demandant à bénéficier d'un congé de formation professionnelle. Il a en effet découvert sur le site « Service-public.fr » (site de référence pour toutes les questions d'ordre administratif) que les agents contractuels pouvaient demander à bénéficier d'un tel congé pour se préparer à des concours administratifs.

Ne sachant pas traiter cette question, le chef d'établissement envoie une télécopie au service de gestion du rectorat et reçoit, en retour, le message suivant :

« Un agent non titulaire tel qu'un assistant d'éducation peut bénéficier d'un congé de formation professionnelle. Pour autant la circulaire IRISA du 3 décembre 2007 ne concerne que les personnels enseignants dont le recteur est employeur.

Votre assistant d'éducation peut cependant solliciter l'établissement mutualisateur qui le paye, bien qu'il semble qu'aucune délégation de crédit n'ait été prévue pour cette dépense. »

L'intéressé trouve, dans cette réponse qui n'est pas d'une grande limpidité pour un personnel peu familiarisé avec le monde administratif, qu'un assistant d'éducation peut bénéficier d'un congé de formation, qu'une circulaire existe mais ne le concerne pas et qu'il peut saisir l'établissement qui le paye, démarche qu'il fait bien entendu.

La réponse du chef d'établissement du lycée « mutualisateur » ne manque pas de surprendre l'intéressé. Ce dernier prend alors contact avec le médiateur en communiquant ce courrier.

« Monsieur,

Je suis plus qu'étonné de recevoir votre demande de congé de formation, n'étant nullement votre employeur. C'est comme si vous me demandiez d'établir votre emploi du temps, ou de définir les tâches à accomplir en qualité d'assistant d'éducation au sein de votre établissement d'affectation.

En ce qui concerne la partie financière, le lycée mutualisateur se limite à reverser aux assistants d'éducation, les crédits délégués par... le rectorat !

Je m'étonne que le service du rectorat semble ignorer qu'aucun crédit n'est délégué pour les assistants d'éducation au titre des congés de formation.

En espérant avoir clarifié la situation, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée. »

Cet assistant d'éducation n'a pas trouvé, à la lecture du courrier, que la situation était éclaircie, bien au contraire. C'est fâcheux de traiter ainsi une demande de renseignement. Il y a des progrès à faire...

La réponse se trouvait dans les textes se rapportant à ce nouveau dispositif: un assistant d'éducation peut bénéficier, pour sa formation, d'un crédit d'heures annuel pouvant aller jusqu'à 200 heures pour un plein-temps. Il ne peut pas, par contre, obtenir un congé de formation professionnelle. Dans le même temps, une soixantaine d'assistants dénonçaient leurs conditions de travail dans une autre académie, certains chefs d'établissement ne respectant pas les 200 heures de crédits de formation auxquels les assistants ont droit!

À multiplier sans fin les dispositifs, tout le monde s'y perd et les objectifs recherchés deviennent difficiles à atteindre.

Si un gestionnaire ne connaît pas la réponse à une question complexe, il doit pouvoir trouver, à partir de l'organigramme mis en ligne, le service qui pourra lui fournir cette réponse ou répondre à l'interlocuteur.

Surcotiser oui... quand c'est utile

Un autre exemple montre l'importance qu'il y aurait à améliorer l'information donnée aux agents.

Les services accomplis à temps partiel sont décomptés comme des services à temps plein pour la constitution du **droit** à pension et pour la durée d'assurance. Avant la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites, ces services accomplis à temps partiel étaient décomptés lors de la **liquidation** pour la durée de travail accomplie. À partir du 1^{er} janvier 2004, les services accomplis à temps partiel peuvent être pris à temps plein à condition de verser une **surcotisation**. Une telle surcotisation a pour objectif, bien entendu, d'améliorer la pension de retraite de l'agent concerné.

Plusieurs dossiers sont parvenus à un médiateur académique évoquant, chaque fois, des problèmes d'**informations incomplètes, quand elles n'étaient pas inexistantes**, et des délais de paiement invraisemblables.

Ainsi, un professeur certifié exerçant à temps partiel (15/18^e) pendant les deux dernières années de sa carrière accepte la proposition qui lui est faite, par les services académiques, de surcotiser et de payer un complément assez onéreux dans le but d'améliorer sa pension de retraite. En juin 2006, à la fin de la première année scolaire, cette enseignante s'aperçoit qu'on a oublié de retirer de son salaire le montant de la surcotisation. Elle prévient donc le service gestionnaire qui effectue un rappel sur salaire durant toute l'année 2006-2007, prélèvement qui s'ajoute au prélèvement normal. En mai 2007, elle reçoit son décompte de service au jour de sa retraite et constate qu'on a omis de prendre en compte la surcotisation pour l'année scolaire 2005-2006. Elle demande donc un rectificatif. Ce qui est fait. Mais quelle n'est pas sa surprise de découvrir, lors de la liquidation de sa pension de retraite, que cela ne change rien quant au

décompte de sa pension. En effet, la surcotisation qu'elle a payée lui donne une bonification de deux mois par année, soit quatre mois au total. Son total de service est de 155 trimestres 72 jours avec une année de surcotisation et de 156 trimestres 42 jours avec deux années. Mais avec le jeu des arrondis, elle bénéficie de 156 trimestres dans un cas comme dans l'autre ! Elle a donc versé une année entière de surcotisation pour rien.

Elle proteste alors et demande le remboursement qui lui est refusé par la trésorerie générale qui, interrogée par le médiateur, explique que ces fonds sont affectés sur un compte spécial et qu'ils sont bloqués.

Avant toute proposition de surcotisation, une simulation devrait impérativement être fournie afin que les personnels puissent, pour prendre leur décision de surcotisation ou non, décider en toute connaissance de cause.

17 jours de travail... plus de dix ans de tracasseries administratives et financières

Par moments, c'est la complexité des pièces administratives qui ne permet pas à un personnel de comprendre sa situation administrative et de pouvoir réagir à temps lorsqu'un dysfonctionnement se produit.

Comme le rappelle le Conseil de la modernisation des politiques publiques, la gestion des agents et de leur rémunération est aujourd'hui organisée de manière éclatée. Il est prévu, dans le cadre de la Révision générale des politiques publiques (RGPP), d'améliorer la qualité et l'efficacité de la gestion de la paye.

En attendant ce jour, le médiateur est toujours saisi de dossiers douloureux.

Le dossier suivant est révélateur de ce type de dysfonctionnement.

L'intéressé est recruté comme agent contractuel faisant fonction de conseiller principal d'éducation dans un collège le 13 novembre 1995. Dès son installation, une procédure d'avance sur traitement, initiée par le rectorat, aboutit au versement sur son compte bancaire d'une somme de 12 000 F (soit 1 829,39 €). Le 30 novembre 1995, il est victime d'une agression à main armée de la part d'un élève. En raison de la gravité du choc subi, l'intéressé n'est pas en mesure de poursuivre ses fonctions et il donne sa démission. En juin 1996, le trésorier-payeur général (TPG) émet un titre de perception d'un montant de 5 589,00 F (852,04 €) à l'encontre de l'intéressé qui le solde immédiatement, par chèque bancaire du 31 juillet 1996. L'intéressé croit, au vu de ce titre de perception qui mentionne sa démission, qu'il lui est demandé de reverser la différence entre les avances perçues et le salaire qui lui est dû.

L'intéressé va se voir notifier ensuite quatre bulletins de paye alors qu'il a exercé ses fonctions du 13 au 30 novembre 1995 :

– un bulletin de paye portant indication du mois de « janvier 1996 » avec une mention écrite à la main dans la case « net à payer » « OR 5 589,20 F » ;

- un bulletin de paye portant indication du mois de « **juin 1996** » avec une mention « régularisation d'avances à déduire 12 000,00 F » et la mention manuscrite qu'un ordre de reversement sera demandé;
- un bulletin de paye portant indication du mois de « **juillet 1996** » avec dans les totaux de la colonne « À PAYER » : 981,20 F et dans les totaux de la colonne « À DÉDUIRE » : 12 174,76 F et dans la colonne « POUR INFORMATION » : 246,41 F. Aucun net à payer n'est mentionné;
- un bulletin de paye portant indication du mois « **d'août 1996** » avec indication d'un rappel sur rémunération principale de 1 227,61 et un net à payer de 806,44 F.

En novembre 1996, le TPG lui réclame 1 978,27 €. L'intéressé qui a remboursé, en juillet, la somme demandée par la trésorerie générale, se croit tranquille et ne réagit pas à ce courrier.

Or, le 8 juillet 2005, un procès-verbal de saisie-attribution est émis par un huissier pour un « trop-perçu » décomposé de la manière suivante :

- un montant de 1 978,27 €;
- des frais antérieurs de 54,88 €;
- le coût de l'acte d'huissier de 94 €.

Sans aucune explication ni considération pour les 5 589,00 F déjà versés, le TPG procède à une saisie attribution de l'intégralité de la somme sur le compte bancaire de l'intéressé.

Cet agent a été agressé dans l'exercice de ses fonctions sans qu'aucun réconfort ne lui ait été apporté. Sa situation financière n'est pas d'une grande limpidité. À cela vient s'ajouter le choc causé par cette saisie-attribution. L'intéressé fait alors appel au Médiateur de la République qui communique le dossier au médiateur de l'éducation nationale.

Le rectorat a reconnu en octobre 2007, après que le médiateur l'eut interpellé sur ce dossier, que le titre de perception avait été manifestement émis à tort et qu'il fallait que le TPG lui restitue la somme.

De l'art du décryptage du bulletin de paye

L'exemple suivant confirme que tout agent devrait bénéficier d'une formation pour apprendre à décrypter son bulletin de paye.

Un agent reçoit, il y a un an et demi, une somme inattendue sur son bulletin de paye d'environ 1 000 €. Étonné, il téléphone à son service gestionnaire qui lui indique que cette somme lui est bien due et qu'elle correspond à un retard de passage d'échelon. Son supérieur lui confirme cette information. Le mois suivant, son traitement est augmenté. Un an et demi après, il reçoit un courrier du service gestionnaire lui disant qu'il y a eu une erreur et qu'il doit rembourser ce trop-perçu : il faut qu'il donne immédiatement 300 € et le reste suivra. Il contacte alors le médiateur qui intervient auprès du service gestionnaire sollicitant le titre de perception pour essayer de comprendre ce qui

s'est passé et pour demander une remise gracieuse. Quatre mois après cette demande le titre officiel de perception n'est toujours pas arrivé.

De tels dossiers sont inadmissibles.

Les bulletins de paye doivent être compréhensibles par chaque agent. Ils doivent faire apparaître clairement **la nature des sommes versées ou prélevées**. De plus une information individualisée pourrait accompagner ces bulletins de paye lorsque la situation de l'agent connaît une évolution significative ayant des conséquences pécuniaires.

Il faut avoir conscience que la plupart des personnels sont peu familiarisés avec la réglementation qui leur est applicable.

Ainsi, quel agent connaît de manière exacte les fonctions qui donnent droit à la nouvelle bonification indiciaire (NBI), sait à quel moment il ne va plus percevoir qu'un demi-traitement selon qu'il est en congé de maladie ordinaire, en congé de longue maladie transformable d'ailleurs, dans certaines conditions, en congé de longue durée ou même qu'il ne va plus percevoir de traitement s'il est placé en disponibilité d'office ?

Ce manque d'information sur ses droits en matière de rémunération peut déboucher sur les **situations difficiles de trop-perçus**.

Il conviendrait dès lors de mettre, sur les sites Internet, des fiches claires (textes applicables, éléments les plus importants), fiches qui existent d'ailleurs sur les sites Intranet du ministère notamment à la direction des affaires financières mais qui ne sont pas consultables par les intéressés eux-mêmes.

Cela participerait à l'effort que doit faire l'administration d'une plus grande transparence et d'une meilleure information de ses agents. Ceux-ci seraient en mesure de mieux comprendre la nature des sommes versées ou prélevées et d'anticiper éventuellement sur un changement de situation (ex : passage à demi-traitement, disparition d'une indemnité du fait d'un changement de situation administrative) ou, le cas échéant, de détecter une erreur de l'administration.

Des fiches d'information sur les différentes situations administratives devraient être consultables sur les sites Internet et cette information sur l'existence de tels outils devrait être portée à la connaissance de tous les personnels.

Concernant également ce même problème des trop-perçus, les précédents rapports annuels du médiateur ont montré que la procédure visant à placer les agents confrontés à un problème lourd de santé, dans une position administrative régulière, fonctionnent mal. Les retards s'accumulent à toutes les étapes de la procédure et notamment pour la consultation des comités médicaux départementaux, des commissions de réforme et du comité médical supérieur.

Cela peut générer, pour ces mêmes agents, des problèmes financiers importants, problèmes qui se surajoutent à un état de santé déficient.

L'information est primordiale face à cette situation de retards cumulés que le médiateur dénonce depuis des années. Sans perdre de vue le fait qu'il faut absolument améliorer le fonctionnement de ces instances, le médiateur suggère **de créer un système individualisé d'alerte, à des moments pertinents.**

Face à un agent qui dépasse par exemple trois mois d'arrêts de travail pour raisons médicales, l'administration, par un courrier, devrait l'alerter :

- des retards possibles pour lui octroyer le congé dont son état de santé relève ;
- des différentes possibilités que lui offre son statut et des conséquences financières que cela peut avoir ;
- du fait qu'un plein traitement lui est versé, dans l'attente de l'avis de l'instance compétente, traitement susceptible d'être réexaminé dans un sens défavorable (demi-traitement, absence de traitement...) selon la décision qui sera prise après avis de l'instance médicale compétente.

En tout état de cause, une telle information éviterait que certains de ces personnels ne se retrouvent, par ignorance des dispositions statutaires, dans des situations financières particulièrement difficiles.

Des systèmes d'alerte doivent être créés pour informer les agents dépassant une certaine durée d'arrêts de travail pour raisons de santé, de la réglementation applicable en la matière et des conséquences financières qui s'y attachent.

De plus, un ordre de recettes doit être établi à chaque demande de reversement de trop-perçus (il serait plus juste de parler de « trop-versés ») et indiquer clairement les bases de la liquidation.

D'ailleurs, les tribunaux annulent les ordres de recettes qui n'indiquent pas ou qui mentionnent de manière insuffisante, les bases de leur liquidation, en méconnaissance des dispositions du 1^{er} alinéa de l'article 81 du décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 modifié portant règlement général sur la comptabilité publique aux termes desquelles « tout ordre de recette doit indiquer les bases de la liquidation ». Le Conseil d'État, dans un arrêt n° 272217 du 11 janvier 2006, a considéré qu'un organisme public ne pouvait pas mettre des sommes en recouvrement « sans indiquer, soit dans le titre lui-même, soit par référence précise à un document joint à l'état exécutoire ou précédemment adressé au débiteur, les bases et les éléments de calcul sur lesquels il se fonde pour mettre les sommes en cause à la charge des redevables ».

Par exemple, un titre de perception a été annulé par un tribunal administratif au motif que ce titre n'indiquait pas de manière suffisamment précise les bases de sa liquidation. Les seules mentions portées sur le titre étaient les suivantes : « revers. divers remun. Année en cours – reversements divers trop-perçus – mars 2003. »

Les ordres de recettes doivent être établis à chaque demande de reversement de trop-perçus et indiquer clairement les bases de la liquidation.

Ne pas oublier les candidats non scolarisés

Autre dossier pour lequel l'information est primordiale: les examens et concours.

Comme chaque année, le médiateur voudrait attirer l'attention des services sur l'importance qu'il y a à porter aux futurs candidats et notamment à ceux qui sont en dehors du circuit scolaire, toutes les informations leur permettant de se présenter à un examen ou à un concours.

Les exemples ci-après viennent d'académies différentes.

Le premier dossier concerne l'examen du certificat d'aptitude professionnelle (CAP).

Le candidat prépare le CAP petite enfance avec le Centre national d'enseignement à distance (CNED). Il se voit attribuer la note de 0/20 à une épreuve au motif que la fiche d'attestation de formation en milieu professionnel, fiche qui lui a été fournie par le CNED, n'est pas conforme.

Il saisit le médiateur qui constate :

- que la fiche d'appréciation fournie est celle d'une session précédente, la couleur et la présentation différant mais les renseignements à compléter sont de même nature ;
- que le règlement de l'examen, s'il détaille le contenu de l'attestation, ne donne aucune précision sur la couleur du document et sur sa forme.

Le médiateur, à partir de ces éléments, demande que l'intéressé soit à nouveau convoqué à l'épreuve, la session n'étant pas close. La division des examens et concours du rectorat accepte. L'intéressé a obtenu son examen.

Le deuxième dossier concerne l'examen du brevet de technicien supérieur (BTS).

L'inscription à l'examen du BTS se passe en deux temps :

- une inscription par Internet ;
- une confirmation d'inscription par Internet également.

Le calendrier des inscriptions est adressé à tous les établissements scolaires **mais pas aux candidats non scolarisés** qui doivent rechercher dans la presse locale l'entre-filet qui signale les dates d'inscription. Ils peuvent également appeler la division des examens et concours du rectorat, ce que font certains au mois de septembre. Les dates n'étant pas fixées, le service leur demande de renouveler leur appel.

Malheureusement un candidat oublie de le faire le mois suivant et quand il contacte le service, les inscriptions sont closes. Si ce candidat, qui suit la préparation par le CNED, n'est pas inscrit à l'examen, il perd ses droits sociaux étudiants et doit rembourser la bourse qu'il a reçue. De plus, sa situation familiale (charge de famille) lui impose d'obtenir rapidement une qualification pour trouver un emploi. Le médiateur obtient alors du recteur l'autorisation, pour ce candidat, de passer l'examen.

Tous les candidats non scolarisés devraient être informés des dates d'inscription aux examens qu'ils préparent.

Veiller au bon déroulement des examens universitaires pour tous les étudiants

L'intéressée est étudiante en deuxième année de licence dans une université. Elle saisit le médiateur pour faire part de son mécontentement dénonçant la mauvaise organisation et la non-diffusion d'informations concernant l'organisation des examens de fin d'année.

Elle a eu deux examens écrits programmés le même jour, à la même heure. Elle se présente à un partiel, elle attend avec d'autres étudiants devant la salle. Au bout d'un moment ne voyant rien venir, les étudiants se rendent au secrétariat où ils apprennent que l'examen se déroulait dans une autre salle sans que l'information ait été portée sur la porte de la salle initialement prévue ou sur le tableau d'affichage. Les examens du mois de juin ont été avancés de quinze jours sans qu'elle en ait été informée. Passant une épreuve, le professeur lui donne le sujet à traiter et quitte la salle immédiatement, devant assurer plusieurs examens en même temps, le sujet donné n'est pas le bon. À son retour, il l'interroge sur un autre sujet sans préparation et de manière très brève. Une épreuve passée en partiel à l'écrit a été transformée en une épreuve orale au rattrapage en septembre. Certaines de ses copies ont été égarées.

Cette étudiante salariée n'habite pas dans la ville universitaire, elle exerce une activité professionnelle, elle ne peut donc pas, comme les autres étudiants, vérifier les informations sur le tableau d'affichage mis à leur disposition. De plus, le secrétariat de l'établissement refuse de lui communiquer les informations par téléphone lui indiquant qu'il y aurait eu trop d'erreurs dans le passé. Concernant les dates d'examens, elle n'a reçu qu'un courrier de l'université et ce, en début d'année universitaire, qui mentionnait la période durant laquelle se dérouleraient les examens. Elle constate qu'elle paye un organisme pour que les cours lui soient envoyés, qu'elle a acquitté des droits d'inscription mais qu'elle n'a aucune information de l'université sur tous les changements qui modifient le déroulement de l'examen et qu'elle se retrouve pénalisée par ces dysfonctionnements.

Il ne s'agit pas là malheureusement d'un cas isolé. Les médiateurs académiques ont déjà fait part de tels problèmes d'informations lors des examens universitaires.

Même face à des problèmes bien réels d'organisation (nombre important d'étudiants, manque de salles, manque d'enseignants disponibles...), l'université doit s'attacher à informer tous ses étudiants, salariés ou non, pour un bon déroulement des examens universitaires.

De la difficulté de trouver l'information sur les délais d'inscription

Lorsqu'il s'agit d'un concours ou d'un examen professionnel, il est, dans tous les cas, impossible de permettre une inscription hors délai. Celle-ci porterait atteinte au principe d'égalité de traitement des candidats.

Mais, comme l'administration n'a pas son pareil pour modifier les dates d'inscription, un fort sentiment d'injustice peut naître pour une personne qui n'était pas dans la « bonne » académie.

Le cas suivant illustre ce dysfonctionnement.

L'intéressé souhaitant se présenter à un examen professionnel, consultait régulièrement le bulletin officiel de l'éducation nationale et les notes et circulaires mises en ligne sur le site Internet de son académie, à la recherche d'une information sur les dates d'inscription à cet examen professionnel.

En même temps, il n'était pas inquiet, ayant en mémoire les dates d'inscription à la session précédente (entre décembre et janvier).

En novembre, il a intensifié ses recherches, ne voyant toujours rien dans le bulletin officiel et sur le site Internet de son académie.

C'est alors qu'il a découvert que la date butoir pour l'inscription à cet examen professionnel avait été fixée au 23 octobre, donc qu'il était hors délai pour s'inscrire.

Il a fait appel au médiateur pour obtenir, à titre exceptionnel, une inscription hors délai au motif que certaines académies avaient apporté l'information en temps utile à leurs personnels mais pas la sienne.

C'était vraiment regrettable pour lui. Ses collègues qui se trouvaient dans une académie dans laquelle l'information avait été apportée, soit par mention portée sur le site Internet, soit par une note de service communiquée aux agents remplissant les conditions pour se présenter à l'examen professionnel, ont pu poser leur candidature dans les délais, mais pas lui.

Il faut savoir que ce ne sont plus les rectorats qui assurent l'organisation de cet examen professionnel mais le Service interacadémique des examens et concours (SIEC) d'Arcueil qui le met en place pour l'ensemble des candidats.

De plus, l'information sur les dates d'inscription a bien été publiée au bulletin officiel de l'éducation nationale mais dans un numéro consacré aux concours. Cette mention n'avait pas attiré l'attention de l'intéressé qui recherchait des informations sur l'inscription à un « examen professionnel », qui a les caractéristiques d'un concours mais porte l'appellation trompeuse « d'examen », tout est dans le terme qui est accolé : examen certes, mais « professionnel »...

Tous les mots ont leur importance et les procédures administratives sont souvent complexes.

Ainsi, il aurait été plus judicieux d'intituler le bulletin officiel « Concours et examens professionnels ».

Il convient d'apporter à tout dispositif un soin particulier pour le rendre lisible, par tous.

Quand l'administration induit un personnel en erreur

L'intéressé est informé par un courrier émanant de son service de gestion des ressources humaines qu'il remplit les conditions d'ancienneté requises pour s'inscrire à l'examen professionnel de sélection pour l'accès au grade d'ingénieur de recherche hors classe. Une note d'information à l'attention des candidats mentionnant les conditions à remplir pour se présenter à cet examen est jointe à ce courrier. Cet agent est invité à poser sa candidature et à suivre la formation mise en place. Il est convoqué aux épreuves et est informé par un courrier qui lui est adressé que le jury l'a retenu sur la liste de classement des candidats proposés pour inscription au tableau d'avancement à un très bon rang de classement.

On peut imaginer l'étonnement de l'intéressé à la réception d'un courrier ministériel qui lui est adressé cinq mois après dans lequel il est mentionné qu'il ne remplit pas les conditions pour être nommé. La carrière de cet agent n'offrait aucune difficulté, cependant les deux filtres que constituent une première étude de la candidature au sein de l'établissement où il exerçait ses fonctions et un deuxième contrôle de la recevabilité de la candidature au ministère, n'ont pas fonctionné.

Au regard de cette situation, l'intéressé a fait un recours auprès du médiateur, sollicitant de pouvoir conserver le bénéfice de sa réussite à l'examen professionnel à la session à laquelle il s'est présenté ou à la session suivante à laquelle il aura acquis l'ancienneté requise pour accéder à ce grade. La réglementation applicable (article 20 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État) ne le permet pas. De plus, le juge administratif le rappelle, à l'occasion des contentieux se rapportant aux concours, les candidats s'inscrivent sous leur propre responsabilité et leur participation à un concours ne suffit pas à établir qu'ils en remplissent les conditions.

Ce n'était pas le premier cas de cette sorte dont le médiateur avait été saisi : un contractuel reçu au concours interne de technicien de recherche et de formation, a appris plus de sept mois après son installation dans ses nouvelles fonctions qu'il ne remplissait pas l'une des conditions requises pour être nommé dans ce corps.

Il y a, en matière d'examens et concours, une marge d'amélioration à apporter à la procédure de vérification des candidatures et au délai pour prendre la décision de nomination.

Éliminée à un concours pour cause de convocation incomplète

La candidate se présente au concours externe de recrutement de professeurs des écoles à la session 2007. Elle participe aux épreuves d'admissibilité qui ont lieu les 3 et 4 mai 2007 puis à l'épreuve d'éducation physique et sportive le 30 mai 2007. Convoquée à 14 heures, elle arrive à 11 h 40 et se présente à l'accueil. Les personnes présentes lui disent d'attendre dans les gradins, la course de 1 500 mètres devant se dérouler aux environs de 15 heures. Un quart d'heure avant l'épreuve, elle découvre qu'il fallait présenter

un certificat médical de non-contre-indication à la prestation physique. Durant les 15 minutes qui lui restaient, elle n'est malheureusement pas parvenue à se procurer cette pièce, n'ayant pas trouvé de médecin à proximité.

Par courrier adressé au médiateur, elle a souhaité attirer son attention :

- Sur le défaut d'information des candidats : la convocation mentionnait de se présenter « **muni (e) de cette convocation et d'une pièce officielle d'identité** », rien sur la nécessité de produire un certificat médical récent.
- Sur la façon dont s'est déroulée l'épreuve :
 - alors qu'elle était arrivée très à l'avance pour cette épreuve, c'est au dernier moment que le certificat médical lui a été demandé ;
 - autour d'elle, la majorité des candidats présents avait un certificat de non-contre-indication car préparant les épreuves en étant scolarisée en IUFM et donc dûment prévenue par leurs enseignants ;
 - le jury lui a paru très désinvolte pour traiter ce problème.

Certes l'information était bien présente à toutes les étapes de la procédure d'inscription par le biais du système d'information et d'aide aux concours (SIAC). Ainsi, dans la rubrique consacrée aux conditions exigées pour le concours externe de professeur des écoles, le paragraphe suivant est consacré à cette question :

« Épreuve d'éducation physique et sportive.

En vue de la réalisation de la prestation physique de l'épreuve d'éducation physique et sportive, les candidats admissibles au concours doivent impérativement remettre au jury, le jour de l'épreuve, un certificat médical datant de moins de quatre semaines avant cette date, de non-contre-indication à la pratique des activités physiques, sportives et artistiques dans lesquelles ils doivent réaliser leur prestation physique. »

Mais, très investie dans sa préparation qu'elle avait menée très sérieusement, cet élément lui a échappé et ce, d'autant que la convocation faisant état des pièces nécessaires pour se présenter aux épreuves ne mentionnait pas ce certificat médical.

Il convient d'attacher une grande importance aux documents qui se rapportent aux examens et aux concours. Ainsi, une convocation qui fait état des pièces nécessaires pour se présenter aux épreuves doit être exhaustive.

Deux ans d'études supérieures non validés pour non-conformité d'un stage

Le médiateur de l'éducation nationale est saisi, après chaque session d'examen du brevet de technicien supérieur (BTS), de réclamations de candidats qui ont échoué.

Pour la plupart d'entre eux, ces candidats contestent certaines de leurs notes obtenues lors des épreuves. En réponse à leur courrier, il leur est rappelé que, s'agissant de la notation des épreuves, il appartient au seul jury qui délibère collégalement d'apprécier souverainement le niveau des prestations fournies par les candidats dans le cadre de l'examen et que ce principe général est d'application stricte et ne souffre aucune dérogation.

Aux candidats qui ne comprennent pas leur(s) note(s), il leur est conseillé de demander auprès de leur centre d'examen, communication de leur(s) copies ou fiche(s) d'évaluation.

Pour la session 2007, l'attention du médiateur a été attirée par des candidats au brevet de technicien supérieur (BTS) « Management des unités commerciales » (MUC) ou « Négociation et relation client » (NRC) qui ne comprenaient pas avoir obtenu, à une épreuve orale professionnelle qui s'appuie sur un rapport de stage, une note très basse (ex. : 1/20 ou 5/20).

Parmi les réclamations qui sont parvenues, deux dossiers peuvent être évoqués.

L'intéressée, candidate au BTS Négociation et relation client, a obtenu des notes correctes aux différentes épreuves. En revanche, elle a obtenu la note de 1/20 à l'épreuve « Conduite et présentation projet commercial ». Elle mentionne que, pendant toute l'année de préparation et lors de l'élaboration de ce projet, elle a été notée par ses professeurs et par des professionnels de la branche sans jamais qu'il soit question d'un « hors-sujet ». Six élèves sur les neuf de sa classe ont obtenu une note à cette épreuve avoisinant les 20/20. Après l'examen, au vu de cette note, l'établissement de formation de cette candidate a contacté la responsable du jury des BTS NRC qui aurait indiqué qu'il s'agissait d'un « hors-sujet ». Le professeur de « Conduite et présentation du projet » de l'établissement à qui la candidate a communiqué cette information lui a répondu par courriel : « [...] Votre projet est tout à fait conforme au BTS NRC et aux compétences du référentiel demandées pour cette épreuve. [...] »

Aucune suite favorable n'a été réservée à ce dossier.

Cette autre candidate au BTS Management des unités commerciales, cette fois-ci, a préparé ce diplôme dans une école créée à l'initiative d'une chambre de commerce et d'industrie avec une convention avec le conseil régional (82,30 % de réussite au BTS MUC). Elle a suivi une scolarité en alternance (dans une pizzeria recevant 95 000 clients par an). L'épreuve d'analyse et conduite de la relation commerciale a été validée par la note de 13/20 lors de sa première année. En revanche pour le projet de développement de l'unité commerciale, elle a obtenu la note de 5/20.

Son professeur principal l'a appelée, après les épreuves, pour lui annoncer qu'il y aurait un problème : des consignes auraient été données au jury pour dire que la restauration ne convenait pas pour ce BTS. L'intéressée n'a pas, de ce fait, obtenu son diplôme.

Le BTS Action commerciale a été, en 2006, divisé en deux BTS dont le BTS MUC et le BTS NRC. Cela serait à l'origine des difficultés rencontrées par ces candidats et leurs établissements de formation en ce qui concerne le stage professionnel.

À la question simple – comment un étudiant de l'un de ces BTS et/ou l'établissement de formation ont-ils été informés très concrètement des stages possibles ? –, ces candidats ont été renvoyés vers le référentiel du BTS consultable sur le site du ministère. Or les indications qui apparaissent sur ce document sont très générales.

Il a été indiqué ensuite que les modalités d'organisation du BTS MUC avaient fait l'objet d'une circulaire du 9 novembre 2006, document qui devait être communiqué aux établissements de formation. Les annexes 13 et 22 de cette circulaire donnent des

indications précises sur des lieux de stage exclus (collectivités locales ou territoriales, administrations, cabinets d'avocats...). Les établissements de restauration et d'hôtellerie ne figurent pas dans cette liste.

N'y a-t-il pas là problème à laisser des candidats s'investir dans une formation de deux ans, pour finalement les sanctionner par une note qui ne leur permettra pas d'avoir leur diplôme ?

L'attention des services compétents a été appelée sur ce dossier, la réponse tarde à arriver.

Les informations sur la nature du stage à accomplir doivent être communiquées à tous les candidats au moment où ils recherchent un stage et ne doivent pas être réservées au seul jury d'examen.

* * *

Tous ces exemples ne doivent cependant pas donner une idée fautive des services des examens et concours.

Dans ce rapport comme dans les précédents rapports, le médiateur de l'éducation nationale tient à rendre hommage aux personnels des services d'examens et concours pour la qualité de leur travail, difficile dans un domaine exigeant et très réglementé et pas toujours bien compris de la part des usagers.

Comment des étudiants se retrouvent à préparer un diplôme non habilité

Fin octobre, des étudiants contactent le médiateur. Ils sont étudiants en licence IUP (à caractère technologique et professionnel) dans une université. Ils ont choisi d'opter pour une formation en alternance. Vingt-cinq étudiants sont concernés et chacun a trouvé, non sans difficulté, un employeur pour l'accueillir et ainsi mettre en application l'enseignement reçu. Or ils sont avertis mi-octobre par l'Unité de formation et de recherche (UFR) dont ils dépendent que le centre de formation des apprentis, qui a en charge la validation des contrats d'apprentissage, n'a pas reçu l'habilitation de leur licence de la part du ministère et qu'ils ne peuvent donc pas se rendre chez leur employeur, les contrats de travail n'ayant pas été validés. Ces étudiants saisissent alors les services ministériels pour expliquer leur situation et, n'ayant pas reçu de réponse, ils saisissent le médiateur.

Il faut savoir que la formation en question est remplacée, dans le cadre de la réforme sur le LMD, par un autre parcours qui a été mis en place en septembre 2005. En effet, dans le cadre de l'harmonisation des cursus d'enseignement supérieur européens, le cursus universitaire français s'organise désormais autour de trois diplômes : la licence,

le master et le doctorat. Le ministère avait accepté de proroger cette licence professionnelle pour les années 2005-2006 et 2006-2007 pour une « fin de cohorte ».

Interrogé par le médiateur, le ministère explique que le président de l'université avait pris l'engagement de ne plus procéder à de nouvelles inscriptions dans cette formation ni en licence ni en maîtrise.

L'université, quant à elle, a laissé son portail d'inscription Internet ouvert sur cette formation et des étudiants de deuxième année s'y sont inscrits. Elle a ensuite demandé au mois de juin au ministère que le diplôme puisse être délivré nominativement (envoi de la liste des inscrits) sans prendre un arrêté d'habilitation. Une réponse négative a été faite le 1^{er} août par le ministère au président de l'université ce qui expliquait le problème rencontré par ces étudiants. En novembre 2007, dans l'intérêt des étudiants dont le nom figurait dans la liste adressée par l'université, le ministère a donné son accord pour proroger l'habilitation de cette licence pour l'année 2007-2008 mais a informé qu'il n'accepterait plus de renouveler cette opération, l'intégration des formations IUP devant être effective.

Par une mauvaise information délivrée à des étudiants, ceux qui se sont inscrits à une formation qui devait être supprimée ont failli se retrouver dans une situation difficile.

Il appartient aux différents services de veiller à ne diffuser qu'une information parfaitement actualisée.

Déjà trois ans, l'expérience du médiateur de l'académie de Créteil

Y a-t-il une vie après la vie active ?

Après une vie active de près de quarante-cinq ans et qui s'est achevée à l'Inspection générale de l'éducation nationale, j'avais souhaité rompre complètement avec le monde professionnel, faire autre chose, découvrir d'autres horizons, me construire une vie tout à fait nouvelle et décliner le mot « liberté » sous toutes ses formes.

Cette période hédoniste a duré trois mois !

Arrive un appel téléphonique du médiateur de l'éducation nationale !

– Vous êtes à Paris ? passez me voir, j'ai besoin de vous pour l'académie de Créteil...

– Hum ! Créteil, vraiment ? Donnez-moi quelques jours de réflexion.

Médiateur académique à Créteil ! Immédiatement passent dans mon esprit des images-clichés : voitures brûlées, femmes voilées, écoles saccagées, ZEP essoufflées...

Ma disponibilité, le sens du service public, l'attrait de l'inconnu effacent progressivement les craintes et me font céder à la tentation.

Va pour Créteil !

Mais c'est passionnant ! Chargé de traiter les différends entre les usagers – élèves, parents d'élèves, étudiants – et les enseignants ou chefs d'établissement, ou encore entre les personnels de l'éducation nationale et leur hiérarchie ou l'administration académique, le médiateur est amené à rencontrer un nombre incalculable de situations conflictuelles de toute nature, qu'il s'efforce de clarifier, d'analyser et de régler en proposant des conciliations ou des solutions. Saisi dans la plupart des cas par des usagers ou personnels qui ont déjà tenté sans succès de résoudre des litiges et qui ont accumulé quelque rancœur à l'égard de l'institution et de ses représentants, il est le témoin d'un déficit de communication d'origines diverses : absence de réponse à des demandes, réponses formulées de manière laconique parfois sur le mode du mépris, refus de dialogue, informations fournies complètement incompréhensibles, etc. Interpellé par des demandeurs mécontents – mais contents d'avoir quelqu'un qui enfin les entend – le médiateur écoute, dédramatise, rétablit la confiance, explique et recherche la solution la mieux adaptée à la situation. Souvent, il est conduit à

provoquer une rencontre entre les différentes parties pour reconstruire une relation apaisée, il a pleinement réussi quand la solution émane des intéressés eux-mêmes.

Parfois, il se trouve face à des dysfonctionnements de l'administration et est amené à intervenir auprès des services pour corriger des erreurs, accélérer le règlement d'un problème ou établir une certaine équité dans le traitement des cas particuliers.

Cependant, le médiateur n'est pas le défenseur à tout prix des usagers. Neutre et complètement indépendant, il traite les situations avec la plus grande objectivité, dans le respect du droit, et prend soin de recueillir les informations de toutes les parties afin d'analyser le problème dans sa globalité et sa complexité. Le risque est de se faire instrumentaliser par les requérants. Aussi, suis-je souvent obligé d'expliquer à tel ou tel demandeur combien sa démarche est infondée et parfois de lui faire comprendre avec courtoisie non dépourvue de malice combien je n'ai pas été dupe de son subterfuge. En même temps, j'essaie d'apporter un peu d'humanité dans des relations administratives qui, elles, sont encore trop souvent déshumanisées. Les échanges avec le délégué du Médiateur de la République ou la Défenseure des enfants sur certaines situations permettent d'élargir le champ d'analyse et de situer les acteurs du système éducatif dans un contexte souvent ignoré.

Le rôle du médiateur ne se limite pas seulement à traiter des cas particuliers. Je suis régulièrement appelé pour exposer la fonction à des groupes en formation (personnels de direction ou d'inspection nouvellement recrutés et nommés dans l'académie) où à la demande d'association de parents d'élèves. En outre, des rencontres institutionnelles avec le recteur, ses conseillers techniques et ses chefs de services permettent de rappeler la fonction de médiateur, de présenter un bilan et d'aborder certains sujets sous un angle plus général mais aussi de réactiver la « Charte Marianne ». J'ai parfois la coquetterie de penser que le message passe. Par ailleurs, lorsque des problèmes aigus apparaissent, susceptibles d'avoir un certain impact sur le fonctionnement du système éducatif, il est intéressant de les travailler avec le médiateur de l'éducation nationale ou avec les autres médiateurs académiques lors de séminaires, toujours passionnants et animés.

Encore dans le système et pourtant déjà dehors, inscrite dans une position d'engagement mais aussi de détachement, la fonction de médiateur académique autorise un regard critique sur l'éducation et ses acteurs et donne le sentiment que son exercice peut avoir un certain impact. Personnellement, après deux années d'activité, je fais deux constats :

- je n'ai jamais fait autant de psychologie, ma « discipline » d'origine, et je retrouve un métier exercé brièvement dans une « vie antérieure » ;
- dans toute ma carrière, je n'ai jamais eu le sentiment d'avoir été aussi proche des réalités du terrain et aussi utile au système éducatif et à ses usagers.

Alors Créteil ?

Ville superbe ! Académie vivante et dynamique ! Tous les clichés tombent ! Travailler avec un recteur puis un autre, deux personnalités d'exception, donne une

autre dimension à ce qui pourrait paraître lourd ou fastidieux. Il serait possible de compléter la liste des collaborateurs privilégiés par les inspecteurs d'académie, les chefs de division, les inspecteurs de l'éducation nationale, les chefs d'établissements... Interlocuteur reconnu mais bien situé à l'extérieur, le médiateur peut entretenir des relations simples, directes, franches, cordiales, ce qui n'exclut pas le respect de chacun dans ses fonctions respectives. Un autre style s'impose, qui surprend parfois les partenaires comme les usagers.

Si l'on ajoute que les conditions d'exercice feraient pâlir d'envie tout inspecteur général de base (un secrétariat assuré par des collaboratrices compétentes, efficaces et en plus agréables, un bureau spacieux et bien équipé) on peut, dans ces conditions, démentir la prémonition de Mérimée selon lequel « cette laborieuse retraite aurait pu se changer en déroute ».

Que reste-t-il pour la liberté? Dans cet espace qui s'est, certes, quelque peu restreint, demeurent cependant des intervalles riches de possibles et qui garantissent l'exercice serein, distancié de la fonction... Lire, randonner, vaquer aux activités saisonnières dans la maison de famille, s'évader parfois, constituent autant d'activités qui donnent de l'oxygène à la pensée et permettent, au détour d'une page ou d'un sentier, de faire surgir une issue possible dans un dossier délicat. La médiation? Un nouveau mode d'action, un nouvel art de vivre!



Bernard Gossot
Médiateur de l'académie
de Créteil

Séminaire des médiateurs académiques



Mars 2008

De gauche à droite: Dominique Versini, Défenseure des enfants;
Jean-Marie Jutant, médiateur de l'éducation nationale;
Jean-François Texier, adjoint au médiateur
© Caroline Lucas/MEN

Troisième partie

L'activité des médiateurs en 2007

Chapitre premier

Les méthodes et les réussites des médiateurs

Après avoir examiné des problèmes posés par l'examen du baccalauréat, par l'accueil et l'information des usagers et des personnels, il semble intéressant d'illustrer la façon de travailler du réseau des médiateurs et de mettre en valeur leurs réussites parmi les plus récentes. Le lecteur, qu'il soit usager ou agent de l'éducation nationale, pourra constater, à travers les quelques exemples présentés ci-après, que toutes sortes de sujets peuvent être soumis au médiateur, qu'aucun ne sera jamais regardé comme trop ténu ou trop technique.

Ce chapitre trouverait toute son utilité si tous ceux qui rencontrent une difficulté avec le système éducatif tiraient comme conclusion de sa lecture que leurs hésitations ou leurs réticences doivent tomber et qu'il est toujours légitime de tenter de trouver une solution auprès d'une institution qui saura leur prêter attention.

Concernant les usagers

L'inscription dans un établissement scolaire ou universitaire

Cet enfant lourdement handicapé mental de 8 ans a été scolarisé en maternelle jusqu'à la fin de l'année scolaire. Ce temps passé en maternelle a été un temps de progrès en matière de communication. À la fin de cette année scolaire, l'équipe pluridisciplinaire d'évaluation placée auprès de la commission des droits et de l'autonomie (CDA) de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) considère que cet enfant doit être mis en institut spécialisé. Les parents ne sont pas d'accord et obtiennent le placement de leur enfant en classe d'intégration scolaire (CLIS) pour deux années et ce, d'autant qu'il n'y a pas de place en institut spécialisé. Cet enfant est mis à la rentrée dans une CLIS qui reçoit des enfants beaucoup plus âgés que lui et qui ont un niveau intellectuel de leur âge. Les écarts entre cet enfant lourdement handicapé et les autres enfants de la classe sont tels qu'il n'est pas pris réellement en charge et semble même régresser. Le médiateur académique est appelé à l'aide par les parents pour qu'il soit mis dans une CLIS mieux adaptée à son handicap. Des contacts longs et répétés avec la MDPH, le directeur de la CLIS, l'inspection de l'adaptation scolaire et de la

scolarisation des élèves handicapés (ASH) à l'inspection académique permettent au médiateur d'obtenir que cet enfant rejoigne une CLIS mieux adaptée à son handicap.

* * *

Cette lycéenne a choisi d'étudier en langue vivante 2 le russe. À son arrivée dans un autre département, suite au déménagement de la famille, la seule possibilité qui lui est offerte pour suivre cet enseignement est une affectation dans un lycée distant de 50 km du domicile familial et qui n'a pas d'internat. Les parents inscrivent leur fille au lycée le plus proche et au CNED (Centre national d'enseignement à distance) pour l'enseignement du russe et demandent la prise en charge financière de cette inscription. Suite au refus du proviseur, la famille saisit le médiateur académique qui obtient auprès de l'inspecteur d'académie une suite favorable.

* * *

Titulaire d'un baccalauréat obtenu à l'étranger, ayant obtenu l'attestation TCF (test de connaissance en français destiné à un public non francophone qui sollicite par exemple une inscription en 1^{er} cycle universitaire en France), l'intéressée souhaite s'inscrire dans une université en Île-de-France. Elle fait en janvier une demande d'admission préalable auprès de trois universités. Sa demande est rejetée en février avec la motivation : « niveau insuffisant dans les disciplines scientifiques » par la première université sans que sa candidature soit transférée, par celle-ci, aux deux autres universités. Ces dernières, saisies directement par l'intéressée, constatent que la date limite de dépôt du dossier, fixée au 31 janvier, est dépassée et renvoient l'inscription à l'année universitaire suivante. L'intéressée demande alors l'aide du médiateur qui constate que le défaut de transfert est à l'origine de l'échec de sa candidature et intervient pour que le dossier soit réexaminé, ce qui sera fait.

La vie dans un établissement scolaire

Des parents d'élèves d'une classe de CP s'inquiètent. Depuis la rentrée, la suppléance du professeur en congé maladie a été assurée par douze enseignants successifs. Le médiateur académique alerte l'inspectrice de la circonscription qui convient volontiers que la situation est anormale et y remédie en nommant la suppléance pour l'année.

* * *

Le médiateur académique est fréquemment saisi par des parents dont l'enfant a eu un comportement fautif, parents qui peuvent parfois méconnaître la portée de la punition ou de la sanction, dont ils surestiment la gravité. Le médiateur explique, le plus souvent, la procédure qui respecte les droits de la défense, et les possibilités d'appel, pour les sanctions. Il en explique le caractère d'abord éducatif. Dans les rares cas où

une sanction peut paraître inappropriée, il donne un avis. Il agit aussi dans le cas d'une exclusion définitive pour essayer de raccourcir le délai pour rescolariser l'élève dans un établissement qui ne soit pas trop éloigné de son domicile.

* * *

Le père d'un enfant de classe maternelle exprime avec véhémence son mécontentement et accuse la directrice de brimer les enfants. Interdiction de se laver les mains, de se rendre aux toilettes...

Or, le personnel enseignant de cette école est irréprochable d'attention et de bienveillance mais les locaux anciens obligent le personnel à réguler au mieux les déplacements des enfants. Le médiateur académique propose que la municipalité réalise quelques travaux d'aménagement des locaux pour améliorer sensiblement l'organisation de la vie scolaire. Le père accepte cette analyse et l'association des parents d'élèves se rapproche du maire pour proposer ces modifications. La demande étant raisonnable, le maire l'accepte.

* * *

Une mère d'un élève du premier degré se plaint au médiateur académique de l'attitude de la directrice de l'école où est scolarisé son fils: celle-ci refuse de lui laisser les livres de classe pendant les vacances scolaires... La directrice, interrogée par le médiateur, décrit les mauvaises relations de la mère avec l'école, et ce, à tout propos et constamment. Elle explique que les enseignants n'en peuvent plus. La mère met également en cause le maire de la commune qui, aux dires de la directrice, ne veut pas que « ses livres » soient prêtés! Les deux parties sont entendues et confrontées. Le maire, appelé, souhaitant que cette affaire somme toute peu importante s'apaise, propose de s'en remettre aux conseils du médiateur. Ce dernier propose alors à la directrice de remettre la série complète des livres de la classe à la mère contre signature d'un reçu par celle-ci, en mairie, devant un employé. Le médiateur recommande à la mère de ne plus avoir de contact avec l'école et ses enseignants qu'en cas de réel besoin, et sur un mode serein... ce que la mère promet...

* * *

Un directeur d'école saisit le médiateur académique suite à un véritable harcèlement de la part d'un père d'élève exigeant de lui une information quasi hebdomadaire sur tous les faits et gestes de son fils à l'école, et surtout les moindres leçons, devoirs et résultats scolaires. Le médiateur fait le point avec le directeur d'école sur les obligations légales en la matière. Celui-ci en fait aussitôt part au père. Les revendications ne s'arrêtent pas pour autant et le père s'adresse à son tour au médiateur qui donne les mêmes informations. Le père alerte alors une association de soutien aux pères divorcés. Celle-ci s'adresse aussitôt au médiateur, s'étonnant qu'il ne puisse pas obtenir copies

des devoirs, les photos de classe, des indications sur les absences, les informations sur d'éventuelles punitions, sur les sorties scolaires et les dates des fêtes...

Le médiateur engage une démarche forte de soutien au directeur d'école très troublé par cette situation. Il prend contact avec l'association et rappelle à celle-ci quelles sont les obligations légales d'un directeur d'école, non sans décrire l'attitude devenue de plus en plus préoccupante et scandaleuse du père en question. Il demande à l'association d'agir auprès de ce dernier afin qu'elle puisse l'aider à adopter une attitude plus sereine, voire convenable : c'est aussi le rôle de ce type d'association.

La situation s'est depuis apaisée.

* * *

Bénéficiant d'une promotion professionnelle et d'une augmentation de son traitement, un père d'élève se voit refuser la bourse d'étude pour son fils parce que le revenu familial dépasse de très peu le barème. Or, le coût des études en lycée professionnel met la famille en difficulté. Le médiateur académique intervient auprès du proviseur qui, comprenant la situation, obtient une aide du fonds lycéen qui l'accorde d'autant plus volontiers que l'élève est sérieux et que ses résultats sont très satisfaisants.

Les examens et concours

L'inscription, par Internet, aux concours de recrutement s'est progressivement généralisée. Les agents qui occupent des emplois de non-titulaires tels que ceux d'assistant d'éducation, peuvent se porter candidats. Mais les systèmes télématiques exigent, pour ces derniers, dès l'inscription, l'indication du diplôme détenu selon une nomenclature. Deux brevets professionnels (BP) n'y figuraient pas, et leurs titulaires ne parvenaient pas à s'inscrire. L'intervention du médiateur de l'éducation nationale a permis que cette nomenclature soit complétée. Ironie de l'histoire, l'un de ces BP était celui de bureautique.

* * *

Des projets personnalisés de scolarisation (PPS) permettent d'organiser la scolarité d'élèves handicapés présentant une déficience du langage et de la parole ou déficiences auditives. Avec l'aide appuyée de leur famille, des enseignants, d'orthophonistes, ces jeunes parviennent à mener une scolarité qui les amène jusqu'aux examens. Dans la logique de ces PPS, des demandes de dispenses de l'épreuve orale de langue vivante étaient formulées, par les familles, pour l'examen du baccalauréat. Elles se heurtaient à des refus au motif que la circulaire applicable, du 26 décembre 2006, renvoyait la dispense d'épreuve aux possibilités offertes par le règlement de chaque examen. Or le règlement du baccalauréat est antérieur au dispositif mis en place par le décret du 21 décembre 2005 et ne prévoit donc pas de dispense d'épreuve en raison d'un handicap. L'intervention du médiateur a permis que ce problème soit solutionné. En application de l'arrêté du 21 jan-

vier 2008 publié au *JORF* n°0031 du 6 février 2008 page 2277, les candidats peuvent être dispensés, à leur demande, de cette épreuve à compter de la session 2008.

* * *

Les futurs bacheliers sont conduits à émettre des vœux ordonnés pour leur inscription dans un établissement d'enseignement supérieur. La réglementation prévoit que leur demande est examinée dans l'ordre des établissements sollicités, celui qui refuse devant transmettre le dossier à l'établissement suivant. Cette transmission en cascade étant parfois interrompue, le médiateur académique doit alors rappeler cette obligation de transmission effective et demander que le dossier soit traité, même s'il est devenu hors délai.

* * *

La réglementation prévoit qu'un candidat peut se voir délivrer les diplômes supérieurs comptables d'État s'il est par ailleurs titulaire d'un diplôme de niveau équivalent délivré par certains organismes privés ou publics de formation. Le titulaire de ces diplômes reconnus équivalents peut obtenir le diplôme d'État en étant dispensé d'en passer les épreuves. Il doit cependant avoir passé avec succès au moins l'une des unités de valeurs du diplôme d'État. La liste des diplômes permettant d'être dispensés des épreuves du diplôme d'État est fixée par décret.

Le médiateur a été saisi, en 2007, de la réclamation d'une trentaine de personnes titulaires de l'un de ces diplômes reconnus équivalents au diplôme d'État. Ces personnes ayant par ailleurs réussi l'unité de valeur prévue par la réglementation, elles ont demandé que leur soit délivré le diplôme d'État « diplôme d'études comptables et financières » (DECF). Le ministère de l'éducation nationale leur a pourtant refusé la délivrance du DECF au motif qu'elles n'avaient pas fourni, dans les délais prescrits par la réglementation, l'attestation de leur réussite au diplôme les dispensant d'épreuves. Le médiateur a fait valoir que la délivrance tardive de l'attestation de réussite résultait d'une erreur de l'organisme de formation et qu'elle n'était pas imputable aux candidats. Le ministère a accepté de revenir sur son refus initial délivrant le diplôme d'État DECF à la trentaine de candidats concernés.

Concernant les personnels

Le recrutement

Un vacataire se plaint du non-respect du contrat de travail. Il a effectué son service mais n'a pas été payé. Le chef d'établissement déclare que son prédécesseur et non lui avait signé ce contrat et qu'en conséquence, il n'est pas tenu par cet engagement. Le médiateur académique obtient la régularisation de cette situation.

* * *

Un ingénieur de recherche et formation, recruté par un concours réservé aux non-titulaires, ne parvient pas à obtenir la prise en compte, pour son reclassement, des services qu'il a accomplis dans le secteur privé en tant que secrétaire d'édition dans la presse. Le médiateur de l'éducation nationale démontre qu'il s'agit d'une fonction de catégorie A, hiérarchiquement supérieure à celle d'assistant d'édition de catégorie B. Cela a permis d'améliorer le reclassement de l'intéressé, et donc sa rémunération.

La mutation

Un agent administratif titulaire occupe un « emploi gagé » dans une université qui lui refuse, pour ce seul motif, toute mutation interne. Le médiateur de l'éducation nationale, en expliquant que c'est l'emploi qui est financé par les ressources propres de l'université et non l'agent, a permis à celui-ci de participer au mouvement interne.

* * *

Des enseignants titulaires de l'enseignement public n'obtenant pas leur mutation dans une académie, peuvent demander leur affectation auprès d'un établissement d'enseignement privé de l'académie sollicitée. Certains rectorats s'opposant à leur départ, le médiateur de l'éducation nationale est conduit à leur rappeler le caractère réglementaire de cette possibilité.

La carrière

Un agent d'un corps interministériel est détaché à l'éducation nationale et celle-ci, prévoyant la fin de ce détachement, ne l'a pas proposé pour une promotion de grade sans avertir l'administration d'origine de son retour. Il est ainsi oublié des deux côtés. À la demande du médiateur, l'éducation nationale a pu faire une proposition à temps.

* * *

Un enseignant a été sélectionné pour un échange dans un pays étranger, échange que celui-ci a dû ensuite annuler en raison de la situation du poste d'accueil. Le médiateur de l'éducation nationale a obtenu que la candidature soit, à nouveau, retenue pour l'année suivante.

Les problèmes financiers

La liste est longue des trop-perçus que le médiateur considère comme des trop-versés, sommes attribuées par erreur à des agents et dont l'administration demande,

des années plus tard, le remboursement. La réglementation semblait permettre avec un délai de prescription très long (prescription trentenaire), la « répétition de l'indu ». Cela mettait les bénéficiaires, dont la situation financière pouvait avoir évolué entre-temps, dans des situations sociales difficiles et parfois dramatiques. Une jurisprudence s'est, depuis l'arrêt Soulier (2002) et l'avis Fort (2004) du Conseil d'État, développée en faveur d'une protection des débiteurs involontaires de l'État. Elle considère qu'un avantage financier octroyé par erreur constitue une décision pécuniaire créatrice de droit, laquelle ne peut désormais plus, hors cas particulier, être annulée au-delà d'un délai de quatre mois. Dans plusieurs cas, le médiateur académique parvient à obtenir l'annulation des ordres de remboursement. Pourtant, l'administration (l'ordonnateur) et le comptable persistent à interpréter trop littéralement cette jurisprudence en n'étendant pas cette protection aux agents ayant perçu une somme du simple fait d'une « erreur de liquidation » (telle que la mention sur une feuille de paye) au motif que cette erreur ne trouverait pas son fondement dans une décision consciente de l'administration.

Le médiateur recommande pour chaque cas difficile, que l'administration reconnaisse d'abord les erreurs qu'elle a faites dans le versement de l'indu en prenant en compte l'ancienneté de la situation. Elle devrait, de plus, prendre l'initiative de proposer des dommages-intérêts plutôt que de laisser ce soin au juge administratif.

Le médiateur considère qu'il revient en tout premier lieu à l'administration de mettre en place des procédures de vérification de ses versements et de correction rapide de ses erreurs.

La fin de l'exercice des fonctions

Les chargés d'enseignement assurent, sous la condition d'avoir une activité professionnelle principale, des vacances dans l'enseignement supérieur. La fin de ces vacances ne permet pas, dans la généralité des situations, une indemnisation pour perte d'emploi. Dans les rares cas où cette perte coïncide avec celle d'un emploi salarié qui est exercé à titre principal, c'est le régime chômage de celui-ci qui assure l'indemnisation. Cependant, dans les cas particuliers où les vacances d'enseignement ont été nombreuses, le médiateur de l'éducation nationale peut être amené à demander à l'employeur public de réexaminer le dossier de l'agent, les éléments montrant qu'il a été l'employeur principal et qu'il doit dès lors l'indemniser pour perte d'emploi.

* * *

Un professeur de l'enseignement technique, à la veille de sa retraite, ne parvient pas à prouver, au service des pensions, sa réussite au concours de recrutement, trente ans avant. Il ne dispose que d'un formulaire, dont les mentions personnelles sont manuscrites, émanant de la Maison des examens d'Arcueil, formulaire qui l'informait de son admission. Le médiateur de l'éducation nationale a obtenu que la direction des ressources humaines au ministère établisse l'attestation.

Chapitre deuxième

Les statistiques d'activité

Les réclamations reçues

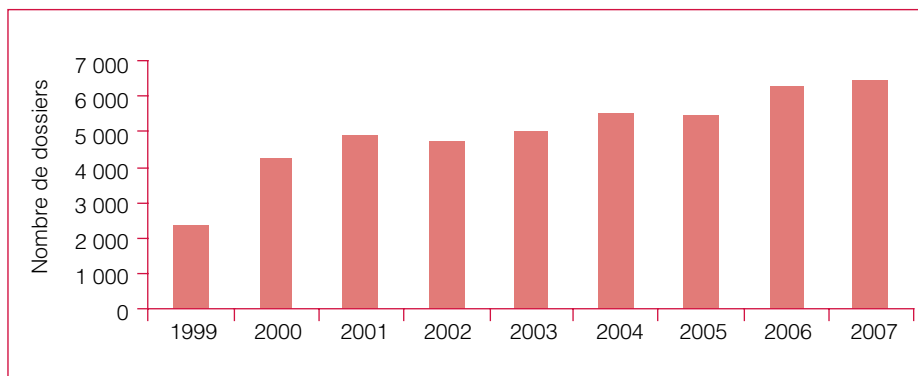
En 2007, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 6 443 réclamations.

Tableau 1 : **Réclamations reçues en 2007**

	2007				2006
	Nombre de réclamations	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000	
Situation au 1 ^{er} janvier 2007					
Réclamations reportées des années antérieures	1 234				1 096
Réclamations reçues en 2007					
Reçues par les médiateurs académiques	5 626	87 %	2 %	nd	5 532
Reçues par le médiateur national	817	13 %	2 %	nd	800
Total des réclamations reçues en 2007	6 443	100 %	2 %	52 %	6 332
<i>Total des réclamations traitées en 2006 (report des années antérieures + reçues en 2007)</i>	7 677				7 428
Dossiers de réclamations clôturés en 2007	6 268				6 151
Situation au 31 décembre 2007					
Réclamations en cours de traitement au 31 décembre 2007	893				772
Réclamations en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2007	516				505
Total des réclamations reportées sur l'année suivante *	1 409				1 277

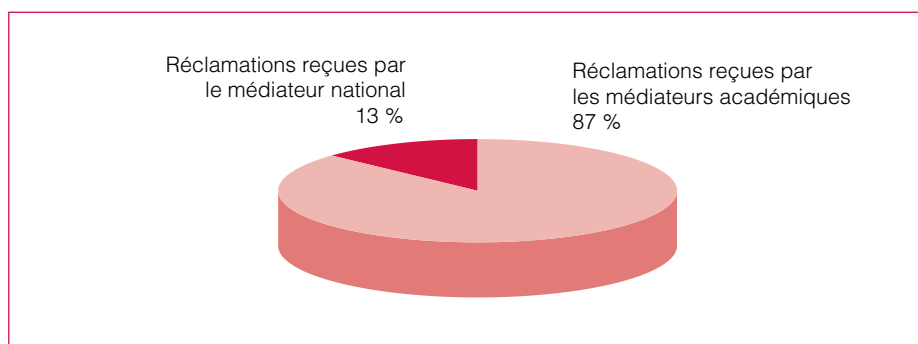
Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2006, ce nombre avait augmenté de façon sensible (16 %), conduisant à dépasser nettement le cap des 6 000 réclamations. Cette tendance est confirmée en 2007, le nombre des réclamations reçues s'approchant désormais de 6 500.

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



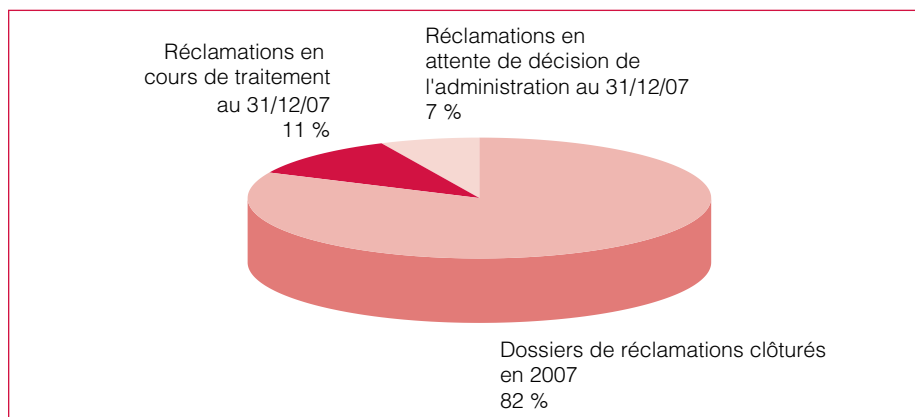
Comme les années précédentes, la plupart (87 %) des réclamations transmises à la médiation en 2007 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 13 % l'ont été par le médiateur national.

Graphique 2 : **Répartition des réclamations reçues en 2007**



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2006, ce sont 7 677 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2007 par les médiateurs. Sur ce total, 82 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 7 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2007, à une décision de l'administration. Enfin, 11 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2007.

Graphique 3: **État des réclamations traitées en 2007 (7 677 dossiers)**



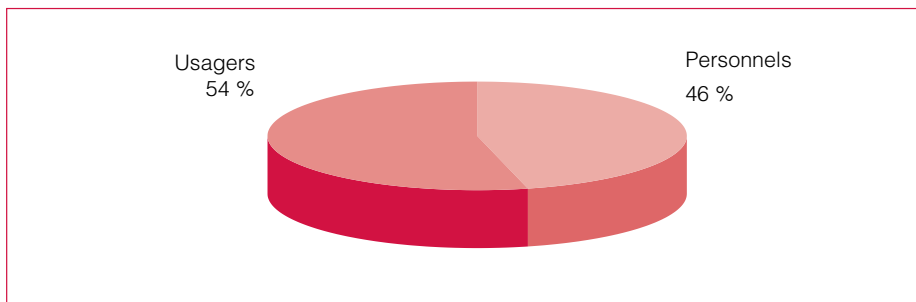
L'origine des réclamations

46 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2007) émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 54 % des réclamations.

Tableau 2: **Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2007**

	2007			2006
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	
PERSONNELS				
Personnels non titulaires (enseignants et non enseignants)	291	10 %		310
Personnels non titulaires aidés (CES...)	54	2 %		49
Total personnels non titulaires	345	12 %	- 4 %	359
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie C et B	399	14 %		451
Personnels (titulaires) techniques et administratifs catégorie A	100	3 %		129
Personnels d'inspection et de direction	100	3 %		104
Personnels sociaux et de santé	51	2 %		52
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	44	2 %		58
Total personnels titulaires non enseignant	694	24 %	- 13 %	794
Enseignants du public premier degré	388	13 %		416
Enseignants du public second degré	1 264	44 %		1 236
Enseignants du public supérieur	90	3 %		83
Enseignants du privé sous contrat	119	4 %		140
Total personnels enseignants titulaires	1 861	64 %	- 1 %	1 875
Total PERSONNELS	2 900	100 %	- 4 %	3 028
(personnels en % du total)		46 %		49 %
USAGERS				
Des établissements publics premier degré	571	17 %	12 %	511
Des établissements publics second degré	1 747	52 %	- 3 %	1 797
Des établissements publics du supérieur	748	22 %	32 %	568
Des établissements privés sous contrat	302	9 %	22 %	247
Total USAGERS	3 368	100 %	8 %	3 123
(usagers en % du total)		54 %		51 %
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année	6 268			6 151

Graphique 4: **Origine des réclamations clôturées en 2007**



Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale représentent une proportion croissante de l'activité des médiateurs : elles constituent désormais plus de la moitié des dossiers traités (contre seulement 31 % en 2000).

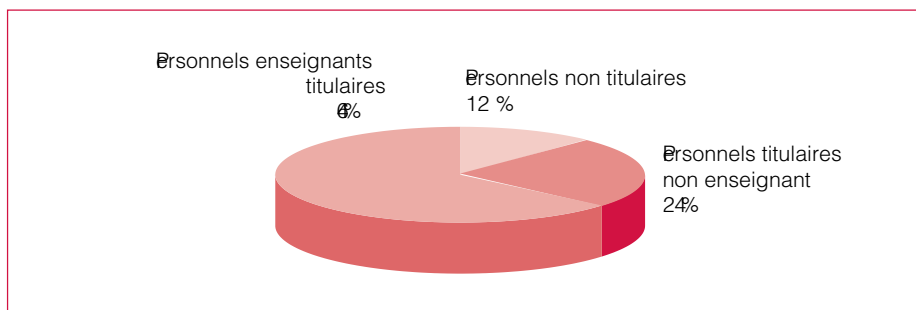
Graphique 5: **Origine des réclamations**



La part des réclamations présentées par les personnels diminue de façon régulière dans le total des réclamations traitées par le médiateur. En valeur absolue, le nombre de ces réclamations enregistre sur plusieurs années une certaine stabilité (il a diminué de 4 % par rapport à l'année 2000).

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 64 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau 2).

Graphique 6: **Réclamations présentées par des personnels en 2007**

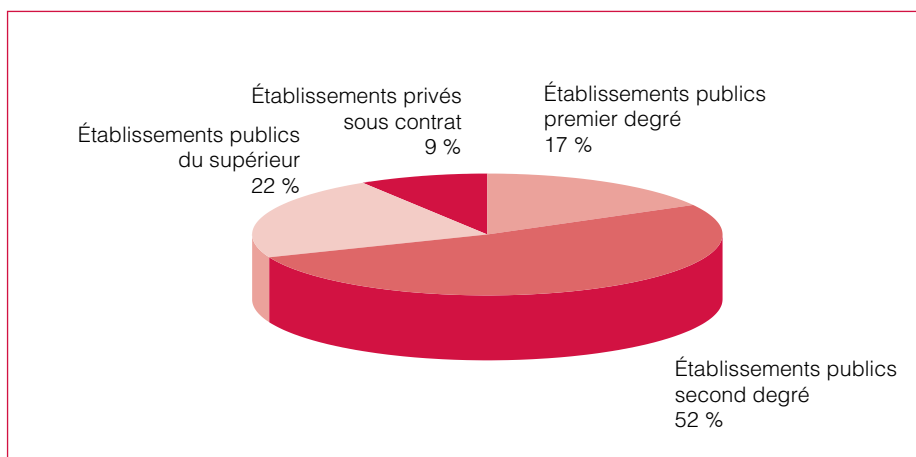


Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale progresse, lui, nettement année après année (la progression est de 8 % par rapport à l'an dernier et de 167 % par rapport à l'année 2000).

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 (52 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau 2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur sont en augmentation sensible et atteignent 22 % des réclamations d'usagers.

Graphique 7: **Réclamations présentées par des usagers en 2007**



La nature des réclamations

Tableau 3: **Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2007**

	2007			2006
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	
PERSONNELS				
Recrutements (tour extérieur, titularisation...)	131	5 %	1 %	130
Protection sociale	105	4 %	- 6 %	112
Mutations – Affectations	592	20 %	- 4 %	617
Pensions – Retraites	275	9 %	6 %	259
Déroulement de carrière	585	20 %	- 3 %	604
Questions financières	667	23 %	3 %	650
Organisation du travail et relations professionnelles	394	14 %	- 16 %	471
Divers	151	5 %	- 18 %	185
<i>(sous-total: personnels)</i>	2900	100 %	- 4 %	3028
USAGERS				
Scolarité et inscriptions	1282	38 %	- 2 %	1307
Examens et concours	853	25 %	9 %	780
Vie scolaire et universitaire	765	23 %	30 %	588
Questions financières et sociales	199	6 %	10 %	181
Handicap	73	2 %	- 13 %	84
Divers	196	6 %	7 %	183
<i>(sous-total: usagers)</i>	3368	100 %	8 %	3123
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31 décembre de l'année</i>	6268		2 %	6151

• Quant à leur nature, les réclamations présentées par les **personnels** se répartissent de façon assez équilibrée entre les différentes sources possibles de contestation :

Les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil...) représentent 20 % du total.

23 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, remises gracieuses, prestations diverses).

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, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...).

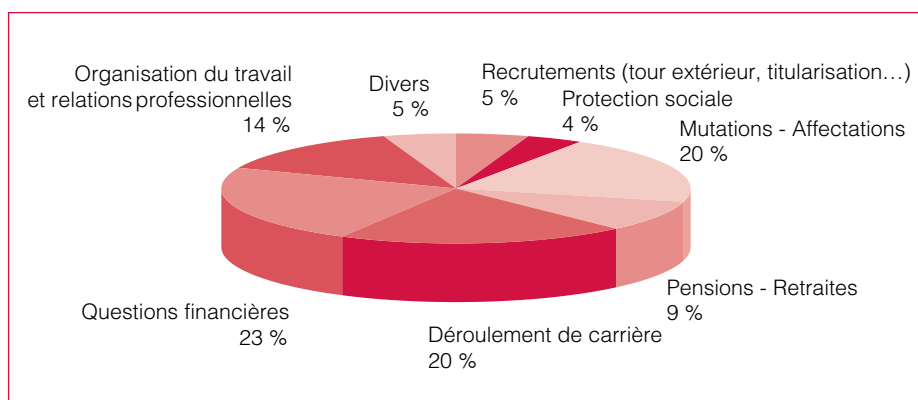
Il est à noter que les réclamations portant sur les questions de carrière avaient fortement augmenté en 2006 : cette augmentation ne s'est pas reproduite cette année. Sur plusieurs années, ces questions suscitent un nombre de réclamations en diminution (- 39 % depuis 2000).

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 5 % des dossiers.

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 9 % des dossiers.

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...). Il faut noter que ce type de réclamations connaît une augmentation régulière depuis 2000 (+ 54 %).

Graphique 8: **Nature des réclamations présentées par les personnels en 2007**



• S'agissant des usagers, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (38 %).

25 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

23 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...).

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

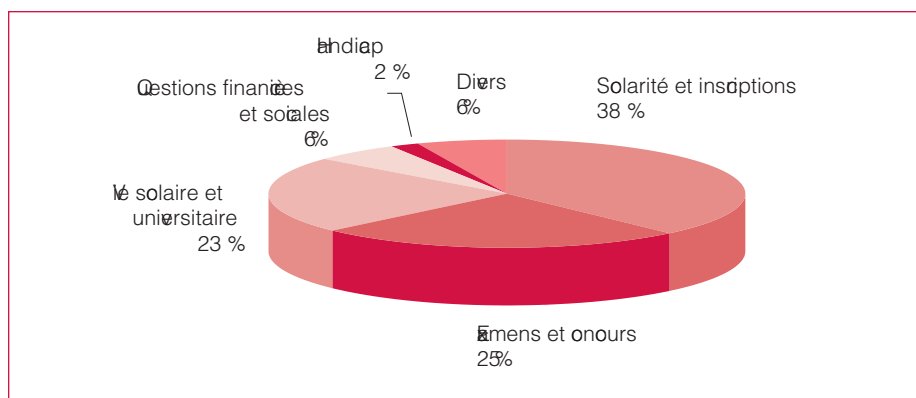
Un certain nombre de réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par les médiateurs cette année encore.

Au vu de ces données chiffrées, on peut effectuer les constatations suivantes pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers :

Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire (+ 194 %), aux examens et concours (+ 197 %) et à la scolarité et inscriptions (+ 149 %) ont fortement augmenté ces sept dernières années.

L'augmentation forte et continue des réclamations concernant la scolarité et les inscriptions reflète sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ».

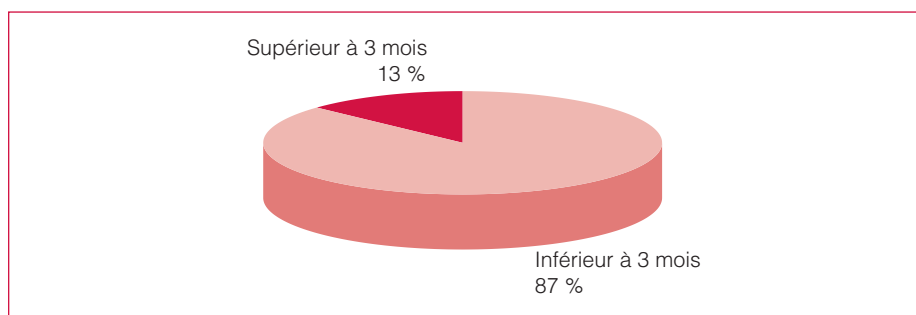
Graphique 9: **Nature des réclamations présentées par les usagers en 2007**



Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2007, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 87 % des cas et supérieur à 3 mois pour 13 % des dossiers. Ces chiffres marquent une légère augmentation du délai de règlement par rapport à l'an dernier (NB : cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2007, 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).

Graphique 10: **Délai de règlement définitif des dossiers en 2007**



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	En % des dossiers clôturés (6 268)	En % des dossiers ayant donné lieu à intervention (5 321)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	5 321	85 %	
<i>1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant, dont :</i>	4 437		83 %
Erreur de l'administration rectifiée	571		
Inadaptation des textes : décision rectifiée	79		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier: succès	673		
Intervention en médiation: succès	437		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	344		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	1 284		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	173		
Explication par le médiateur de la décision administrative (décision de l'administration fondée mais insuffisamment ou incorrectement motivée)	876		
<i>1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :</i>	884		17 %
Erreur de l'administration non rectifiée	59		
Inadaptation des textes : décision non rectifiée	97		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier: échec	291		
Intervention en médiation: échec	289		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	148		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	947	15 %	
Rejet d'une réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	193		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	141		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	372		
Réclamation non fondée et rejetée par le médiateur	220		
Transmis à un autre médiateur hors éducation nationale	21		
<i>Total (dossiers clôturés en 2007)</i>	6 268	100 %	100 %

85 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur.

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2007 (soit 6 268 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne ayant présenté une réclamation dans 5 321 de ces dossiers (soit dans 85 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; voir tableau 4).

Dans les autres cas (947 dossiers, soit 15 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur, réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

Les interventions du médiateur ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 83 % des cas.

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 5 321 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 83 % des cas (soit 4 437 dossiers).

Pour 884 de ces dossiers (soit 17 % 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 (1 323 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 726 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 des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue (344 dossiers soit 5 % des dossiers clôturés).

Dans un nombre appréciable de cas (1 284 dossiers soit plus de 20 % 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 ou à lui donner un avis ou un conseil.

Enfin pour 876 autres dossiers (soit 14 % des dossiers clôturés), la « plus-value » a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard. Les explications données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

Quatrième partie

Les recommandations

Chapitre premier

Les précédentes recommandations

Le comité de suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale s'est réuni le 21 mars 2008. Il était coprésidé par M^{me} Claire LOVISI, directrice adjointe du cabinet du ministre de l'éducation nationale, et par M^{me} Marie-Danièle CAMPION, directrice adjointe du cabinet de la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Le médiateur de l'éducation nationale avait décidé de mettre à l'ordre du jour treize des recommandations figurant dans son rapport 2006 ; elles ont fait l'objet d'un examen attentif de la part des représentants des directions des deux ministères et des inspections générales.

Le comité de suivi a pu constater que, comme chaque année, un nombre significatif de recommandations avait été suivi d'une action positive de l'administration. Si certaines n'ont pu encore aboutir, cela tient tant à la durée normale d'instruction des mesures à mettre en œuvre qu'aux obstacles juridiques ou financiers que le ministère peut rencontrer, notamment au niveau interministériel.

Les points qui ont été examinés peuvent être regroupés en trois grands ensembles :

- mieux informer ;
- mieux connaître certains aspects de l'action administrative ;
- améliorer certains dispositifs.

Mieux informer :

- les candidats aux concours de recrutement

ReMEDIA 01-15

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

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

S'agissant des concours de recrutement de la fonction publique, le médiateur souhaite que la direction générale des ressources humaines (DGRH), en application de l'avis de la commission d'accès aux documents administratifs (CADA), donne des instructions aux présidents des jurys pour que les fiches individuelles d'évaluation des épreuves orales soient conservées un an par les services organisateurs des concours et communiqués à tout candidat qui en ferait la demande.

Décision

Le comité de suivi rappelle que l'objectif poursuivi est de faire baisser la conflictualité par une meilleure information des candidats, et de leur permettre de mieux préparer les sessions ultérieures.

Il souligne que les appréciations faites par les jurys sont communicables, dès lors qu'elles ont fait l'objet d'un écrit conservé par l'administration, comme la CADA le rappelle dans ses avis, et qu'il convient que les textes existants qui traitent de ce problème soient connus et appliqués.

Il décide que le ministère demandera aux présidents de jury (de CAPES notamment) d'accepter de recevoir les candidats en faisant la demande. La DGRH le mentionnera dans le guide à l'usage des présidents de jurys de concours.

- les étudiants, sur les examens universitaires

ReMEDIA 03-21

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

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Les dispositions de la circulaire du 3 mars 2006 (DES B4 n° 601578) qui répond à la demande du médiateur seront-elles reprises dans les conclusions du comité de suivi des « études licence » ?

Décision

Le comité assure le médiateur de la volonté de la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche que soit diffusée, auprès des étudiants, une information

toujours plus complète concernant notamment les examens universitaires et les modalités de notation des épreuves.

- les usagers de l'enseignement supérieur privé

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.

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Le médiateur souhaite avoir connaissance des conclusions du comité consultatif pour l'enseignement privé qui devait examiner cette question comme cela avait été indiqué lors du dernier comité de suivi.

Décision

Le comité rappelle son attachement à une meilleure information des étudiants et des familles. Il faut lutter contre d'éventuelles informations mensongères émanant d'établissements privés.

L'évaluation des diplômes par l'agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES) et la diffusion de ses résultats contribueront à éclairer le public concerné.

- les personnels, sur le reversement des sommes « trop perçues »

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.

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Le comité avait pris acte de la décision du directeur des affaires financières d'envoyer durant l'année 2007 aux recteurs des instructions précises et de nature à remédier aux difficultés constatées dans ce domaine.

La jurisprudence du Conseil d'État développée depuis l'arrêt Soulier du 6 novembre 2002 et l'avis Fort limite la récupération des trop-versés au délai de retrait des actes créateurs de droit : au-delà de 4 mois, les sommes versées par erreur sont acquises aux bénéficiaires. La lettre de la direction des affaires juridiques (DAJ) n° 121 (janvier 2008) page 24 rapporte deux jugements de tribunaux administratifs appliquant cette jurisprudence.

Le médiateur souhaite savoir si le ministère entend donner à ses services les instructions qui permettront de se conformer à la jurisprudence telle qu'elle vient d'être précisée par le tribunal administratif.

Décision

Le comité décide d'inviter les services déconcentrés à apporter aux redevables toutes les informations nécessaires à la compréhension des motifs du reversement. Toutefois on ne peut méconnaître que le ministère de l'éducation nationale n'est pas le seul acteur dans ce processus. Les services des traitements ne calculent pas eux-mêmes la paye. Celle-ci est traitée par les trésoriers-payeurs généraux (TPG) à partir des éléments fournis par les services des traitements de l'éducation nationale. Et *in fine*, le TPG assume la responsabilité du recouvrement des créances de l'État. Or ces services n'ont aucune obligation de suivre les avis de l'ordonnateur (rectorat par exemple) relatifs à l'étalement de la dette ou aux remises gracieuses. Concernant la mise en œuvre de la jurisprudence Soulier du Conseil d'État (relative aux décisions pécuniaires, créatrices de droit au-delà du délai de retrait de 4 mois), on se heurte encore à l'hétérogénéité des décisions de premier ressort. Il faut espérer que la haute juridiction mettra prochainement de l'ordre dans les décisions des tribunaux administratifs.

Le médiateur contactera le Médiateur de la République et le médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, chacun dans son domaine de compétence.

- les élèves, sur l'orientation

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.

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Après s'être félicité de l'avancement des travaux, le médiateur a souhaité savoir si la direction générale de l'enseignement scolaire a été en mesure de préciser le rôle des différents acteurs qui participent à l'entretien d'orientation en classe de première.

Décision

Le comité rappelle que le nouveau dispositif est en pleine construction et que se prépare une circulaire qui explicitera le rôle des différents acteurs.

Dans l'enseignement supérieur, le dispositif, lié à l'entrée dans le cursus licence, a vocation à s'étendre rapidement à l'ensemble du territoire.

- les parents, sur les accidents scolaires

ReMEDIA 06-02

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 soient 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 et d'en rendre compte aux services académiques, aux personnels et aux parents.*

Décision

Le comité n'est pas favorable à une transmission systématique des rapports d'accident aux familles. Il préfère limiter cette obligation aux seuls cas où les parents en font clairement la demande au chef d'établissement.

Le médiateur rappelle sa volonté que cette obligation de transmission soit alors assortie d'un délai maximal de 48 heures.

- les agents, sur l'attribution de la nouvelle bonification indiciaire (NBI) et sur l'attribution de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR)

ReMEDIA 06-03

À travers les exemples cités, 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.

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Le médiateur souhaite que le dispositif sur la NBI soit clarifié.

Au regard de la jurisprudence rappelée par la direction des affaires juridiques, le médiateur sollicite une modification des dispositions réglementaires concernant l'ISSR qui prenne en considération les améliorations prévues par des circulaires.

Décision

Le médiateur, tout en prenant acte de la volonté de revenir aux seuls textes fondateurs, se demande si cette directive est suffisamment connue des services au regard des cas qui continuent de lui remonter.

Le ministère décide de diffuser largement cette information.

Mieux connaître certains aspects de l'action administrative :

- concernant l'accueil des usagers pendant les périodes de congés

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

L'Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) fait référence à son récent rapport qui a mis en lumière certaines déficiences dans l'accueil assuré par les services, mais n'a pas traité de la question des périodes de congé. On ne peut envisager de traiter cette question dans l'enquête de rentrée car elle n'aura pas lieu en 2008. On pourrait cependant demander à certains correspondants académiques d'examiner la question, mais on ne peut mésestimer le problème de leur charge de travail au regard de leur effectif.

Le médiateur est d'accord pour se rapprocher de l'IGAENR afin de prévoir la consultation des correspondants académiques.

- concernant le 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

Le médiateur s'appuie sur les analyses de la direction des affaires financières du ministère, elle-même très critique à l'égard du fonctionnement de certains comités médicaux. Tout ceci lui semble bien justifier l'investigation de l'Inspection générale.

L'IGAENR constate que certains thèmes mettent en cause le secret médical. Toutefois, si l'enquête ne devait porter que sur le seul fonctionnement des comités médicaux et n'en concerner qu'un nombre restreint, elle serait alors bien plus facile à mener.

Le comité décide de constituer un panel et de contacter l'Inspection générale des affaires sanitaires et sociales.

Améliorer certains dispositifs :

- l'harmonisation des notations au baccalauréat

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.

Observations du médiateur de l'éducation nationale après le comité de suivi du 15 mars 2007 :

Le médiateur souhaite savoir si l'évaluation du fonctionnement des commissions d'harmonisation du baccalauréat a bien été conduite par l'Inspection générale de l'éducation nationale, comme cela avait été prévu lors du comité de suivi, et quelles sont les conclusions de cette évaluation.

Décision

Le comité considère que la question revient à faire appliquer les textes existants qui sont satisfaisants. Il suggère qu'un rapport annuel soit fait à l'issue de chaque session d'examen. Il constate que les présidents de jury sont de statut universitaire, souvent en début de carrière et contraints de travailler dans des conditions difficiles. Il conviendra de les remobiliser sur ces problèmes. Il souligne le rôle des recteurs lors des réunions de chefs de centre et celui éminent des inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux notamment pour des épreuves comme la philosophie.

Le comité décide que les normes de fonctionnement des commissions d'entente et d'harmonisation seront clairement rappelées.

- l'égalisation des chances au baccalauréat

ReMEDIA 06-01

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.

Décision

Le comité décide de mettre en place un dispositif permettant au candidat de passer, hors de son académie, certaines « épreuves rares » (langues ou sports...) pour lesquelles l'académie n'est pas dotée de correcteur.

- le reclassement des lauréats aux concours de recrutement

ReMEDIA 06-04

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 conférence (MCF) qui avait été successivement moniteur normalien (quatre ans), puis maître de conférence 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.

Décision

Le comité partage la préoccupation du médiateur concernant, notamment, l'entrée dans le corps des maîtres de conférence. C'est pourquoi la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche a demandé à la commission présidée par M. SCHWARTZ des propositions tendant à favoriser l'entrée dans ce corps.

Il indique que cette question trouvera sa solution dans une refonte profonde des textes appelés à mieux prendre en compte le parcours antérieur de l'enseignant-chercheur.

- la bonification de la retraite pour les congés d'adoption

ReMEDIA 06-05

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.

Décision

Le comité décide d'inciter les services à rechercher tous les indices permettant d'établir l'interruption effective de deux mois lors de l'accueil d'un enfant adopté.

Le médiateur note qu'en tout état de cause, il convient d'affirmer clairement qu'un congé d'adoption peut être pris pendant les congés scolaires et ainsi générer la bonification.

Chapitre deuxième

Les nouvelles recommandations

Examens et concours

ReMEDIA 07-01 Instaurer un dispositif réglementaire pour le baccalauréat

La tenue obligatoire et les modalités de fonctionnement des commissions d'entente et d'harmonisation devraient être désormais fixées par les décrets et arrêtés réglementant les baccalauréats général et technologique.

La réglementation devrait prévoir les dispositions suivantes :

- les commissions d'entente et d'harmonisation sont présidées par un modérateur désigné par l'IPR ;
- la commission d'harmonisation donne lieu à la rédaction d'un procès-verbal (PV) auquel sont jointes les grilles de notation des différents correcteurs ;
- le PV, les grilles de notation et, en cas de difficulté, un rapport de l'IPR, sont transmis au jury du baccalauréat.

ReMEDIA 07-02 Prendre en compte le livret scolaire aux épreuves anticipées du baccalauréat

Les épreuves anticipées que les lycéens passent en fin de première devraient bénéficier d'un dispositif comparable à celui des épreuves de fin de terminale. Pour ce faire, il conviendrait que le ministère étudie la possibilité de rétablir l'examen du livret scolaire au moment de l'établissement de la note (soit par la réunion d'un jury, soit par toute autre mesure technique).

ReMEDIA 07-03 Alléger le nombre des épreuves au baccalauréat

Partant du constat que :

- le nombre des options proposées au baccalauréat (langues rares, sports, etc.) est devenu excessif et crée une forte complexité et engendre des inégalités et des délais pénalisants,
 - le résultat final au baccalauréat n'est quasiment pas modifié que le candidat passe cinq ou dix épreuves,
- le médiateur propose au ministère d'étudier la possibilité d'alléger l'organisation de cet examen en le concentrant sur un nombre restreint d'épreuves portant sur les disciplines fondamentales dans chaque série.

ReMEDIA 07-04 Simplifier l'inscription aux concours

Les concours d'accès à la fonction publique notamment enseignante donnent lieu à une procédure complexe d'inscription, divisée en deux phases. La seconde de ces phases est celle de la confirmation d'inscription qui s'opère, sur Internet, plusieurs semaines après la première et donne lieu à de nombreuses saisines du médiateur. Maladie, problème technique, oubli, indisponibilité... nombreux sont les motifs invoqués par des personnes en plein désarroi et demandant une dérogation que nul ne peut leur accorder.

Le médiateur s'interroge sur la lourdeur d'une telle procédure et par là même, sur sa pertinence.

Il demande au ministère d'étudier l'hypothèse d'une simplification *via* une phase unique d'inscription.

ReMEDIA 07-05 Simplifier la délivrance des diplômes comptables

À compter de 2008, les diplômes comptables DPECF/DECF/DESCF sont remplacés par deux nouveaux diplômes, le diplôme de comptabilité de gestion (DCG) (bac + 3) et le diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG) (bac + 5), marquant ainsi clairement l'inscription de la filière dans le LMD (licence-maîtrise-doctorat).

Toutefois, les modalités d'obtention des diplômes comptables restent inchangées.

L'étudiant peut :

- soit s'inscrire aux épreuves ;
- soit demander la délivrance du diplôme avec dispense d'épreuves en excipant d'un diplôme reconnu par décret.

Ce système fort complexe a généré de nombreuses difficultés, particulièrement pour les personnes auxquelles le diplôme a été refusé alors qu'elles étaient titulaires d'un diplôme reconnu leur permettant d'être dispensées d'épreuves (comme celui de l'INTEC rattaché au CNAM).

Le médiateur propose de faciliter la procédure de l'obtention des diplômes comptables par la voie de la dispense :

- en autorisant le dépôt de la demande à tout moment par toute personne remplissant les conditions ; ainsi le diplôme serait rattaché à la session de l'année civile au cours de laquelle la demande a été présentée ;
- en ne fermant pas la voie de l'obtention par dispense au motif que les candidats se sont également inscrits aux épreuves, du fait de l'incertitude qui était la leur concernant la réussite aux diplômes reconnus (celui de l'INTEC par exemple). Il n'existe en effet aucun motif de les pénaliser, aucune des deux voies d'obtention n'étant exclusive de l'autre.

L'information et l'accueil

ReMEDIA 07-06 Mieux répondre aux attentes du public

Mettre des organigrammes et des annuaires complets sur la page d'accueil des sites Internet de l'éducation nationale.

Créer un service dans les ministères, dans les rectorats, dans les inspections académiques, qui soit une plaque tournante pour orienter les usagers et les personnels, service fonctionnant même lors des vacances scolaires.

Former les agents dans les services : à l'accueil, à une bonne connaissance de leur environnement professionnel.

La carrière et les rémunérations

ReMEDIA 07-07 Réduire la durée de prescription des dettes des agents publics

Dans la continuité de ce que le médiateur a déjà écrit sur le reversement des trop-perçus (« trop-versés ») par les agents publics, il souhaite appeler l'attention sur une dissymétrie patente entre les durées de prescription des dettes contractées par l'État et celles de ses agents.

D'un côté, s'applique la prescription trentenaire qui permet à l'État de réclamer, durant une période particulièrement longue, des sommes attribuées à ces agents publics (souvent suite à une erreur de ses propres services); de l'autre côté, une prescription quadriennale qui limite à peu d'années la possibilité offerte aux agents publics de réclamer à l'État une somme qui leur est due.

La prescription trentenaire crée une insécurité juridique majeure pour les personnels parfois même après leur cessation d'activité.

Le médiateur préconise que soit étudié, au niveau interministériel, un rééquilibrage des deux durées de prescription, comme l'avait d'ailleurs suggéré le directeur des affaires juridiques, dans l'éditorial de la *Lettre d'information juridique* n° 11 d'avril 2007.

ReMEDIA 07-08 Mieux diffuser le chèque emploi service universel (CESU) et les autres prestations de même nature

Le médiateur a été saisi de nombreux cas d'agents n'ayant pu obtenir, de leur administration gestionnaire, le bénéfice du CESU.

En effet, seuls les agents directement rémunérés par l'État peuvent prétendre à l'attribution du CESU. Ainsi les agents des CRDP ou les aides éducateurs payés par un lycée mutualisateur (alors même que la subvention fléchée provient de l'État) se plaignent du refus qui leur est opposé.

En revanche, lorsqu'un établissement a budgétairement intégré sa masse salariale, il est nécessaire que son conseil d'administration ait prévu, au budget, le versement du CESU, pour que ses agents en bénéficient.

Le médiateur propose que le ministère incite les établissements, ne l'ayant pas encore fait, à voter la mise en place du CESU et des autres prestations de même nature que pourraient solliciter des agents.

Cette mesure d'équité est d'autant plus justifiée que la tendance est à l'internalisation de la masse salariale, particulièrement pour les universités (loi LRU).

Neuf ans de médiation, bilan du médiateur de l'académie de Versailles

En 2007, l'académie de Versailles « pèse » 12 % de l'ensemble des affaires soumises aux médiateurs académiques. Elle a traité 733 dossiers et, pour la seule année 2007, en a reçu 679. Elle comprend quatre départements, chacun plus important que bien des académies ! Malgré le nombre de dossiers reçus et traités, ce nombre ne représente que peu de chose par rapport aux millions d'intervenants potentiels, ce qui peut être perçu comme un indice du bon fonctionnement global des services de l'académie.

1. **Les prolégomènes** sont bien connus : un décret de 1998 crée l'institution de la médiation à l'éducation nationale. Aucune méthodologie n'est fixée à ce moment-là pour le traitement des cas soumis aux médiateurs. Un médiateur de l'éducation nationale est nommé, il s'entoure d'une petite équipe. Les médiateurs, un par académie, sont mis en place progressivement. Ce sont des retraités bénévoles ayant occupé des fonctions de responsabilité dans l'administration, au sens large du terme, du système éducatif. Le médiateur est directement rattaché au ministre, les médiateurs académiques ne dépendent hiérarchiquement de personne. Je suis parmi les premiers médiateurs académiques nommés par le ministre et suis rapidement rejoint par mon collègue Jean Blondeau, lui aussi inspecteur général honoraire de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche et par Marie-Claire Rouillaux, attachée d'administration centrale. Il est clair que sans eux, je ne serais par resté neuf ans dans ces fonctions !

Les médiateurs doivent être disponibles et avoir une bonne connaissance du système éducatif de la maternelle à l'université, ce que je traduirais par : avoir occupé des fonctions donnant cette connaissance et l'aisance qu'elle procure pour « se mouvoir » dans le système. Autrement dit encore, avoir une parole crédible tant à l'égard de l'administration que des usagers eux-mêmes.

Mais, au fait, de quelle médiation parle-t-on ? Y a-t-il plusieurs définitions possibles ? À en croire le *Littré*, le médiateur est « celui, celle qui s'entremet entre deux ou plusieurs personnes » ou encore « celui, celle qui intervient pour arranger quelque affaire ». Pour le *Petit Larousse*, le médiateur est celui « qui sert d'intermédiaire, d'arbitre, de conciliateur ». Ces définitions nous vont bien.

2. **L'installation matérielle** est compliquée du fait que j'exerçais d'autres fonctions et ne pouvais quitter Paris. Je disposais en effet de bureaux au ministère de l'éducation nationale au titre de président de l'association Éducation nationale, jeunesse, sports et loisirs (AENJSL). C'est à partir de ces bureaux que je décidais

d'installer le médiateur de l'académie de Versailles. Et cela fut en définitive aisé grâce aux technologies modernes de communication : le numéro de téléphone était un numéro du rectorat de Versailles tout comme l'adresse postale. Le système du transfert d'appel téléphonique et la messagerie vocale en cas d'absence permettaient de répondre sans difficulté et sans retard aux intervenants. Le développement de plus en plus net du courriel donnait rapidité et fluidité tant dans les rapports avec les réclamants qu'avec les divers rouages de l'administration. Bien entendu, le courrier traditionnel était régulièrement ramassé dans la case du médiateur au secrétariat général de l'académie. Pour ma part, pour faire face à la double fonction de président de l'AENJSL et de médiateur, j'étais tous les jours ou presque à mon bureau, téléphone et courriel ouverts. En neuf années, j'ai reçu peu de « clients » soit à Paris soit au rectorat, suivant la demande de l'intéressé, mais jamais sans étude préalable du dossier, constitué de la demande, aussi précise que possible, de médiation et de la réponse de l'administration. Cette manière de procéder a toujours été comprise par mes interlocuteurs. Il faut d'ailleurs souligner l'extrême facilité de la saisine des médiateurs et des contacts avec ceux qui ont recours à la médiation souvent perçue, à tort ou à raison, comme ultime recours. On ne soulignera jamais assez l'importance de cette absence de tout formalisme pour recourir au médiateur de l'éducation nationale.

3. **Comment travailler utilement avec l'administration ?** Au départ, je m'adressais exclusivement au secrétaire général de l'académie et aux inspecteurs d'académie. Peu à peu, je me suis tourné vers les échelons intermédiaires, à savoir inspecteurs pédagogiques régionaux, chefs de divisions, chefs d'établissements, inspecteurs de l'éducation nationale... tout en m'efforçant d'informer leurs « patrons ». Il faut avouer que cette manière de faire, plus lourde qu'il n'y paraît, ne met pas à l'abri d'un défaut majeur : la difficulté d'obtenir dans des délais convenables les réponses de l'administration. Et donc l'obligation, trop souvent, de procéder à des rappels, quelquefois répétés. Sauf rares exceptions, j'ai peu sollicité personnellement le recteur.

4. **Sur le fond, les mots qui caractérisent la médiation** sont : résolution ou aide à la résolution de difficultés ou de conflits, conseil, explication, et toujours écoute. Les deux mots fondamentaux à mes yeux sont écoute et explication. Combien de fois ai-je entendu : « Vous êtes le premier qui m'écoutez ! » aussi souvent sans doute que : « Je vous remercie de vos explications. »

Les intervenants sont actuellement plus souvent les usagers que les personnels de l'éducation nationale ; en 2007 à Versailles, on compte 63 % d'usagers et 37 % de personnels. Et parmi les usagers, essentiellement les parents d'élèves et très loin derrière les étudiants. Voici quelques chiffres partiels : 80 dossiers concernent l'enseignement du premier degré, 295 le second degré, 56 l'enseignement supérieur. Les personnels se répartissent entre les diverses catégories : 158 dossiers d'enseignants (plus 16 dossiers émanant de l'enseignement privé sous contrat) et, parmi eux, ceux du second degré l'emportent largement (129). Globalement, l'enseignement supérieur est très peu représenté qu'il s'agisse des usagers ou des personnels. Les autres personnels, administratifs et de service, interviennent aussi bien sûr, mais

plus rarement. Ce dernier chiffre est intéressant : pour 100 000 élèves scolarisés, les médiateurs reçoivent 36 dossiers, celui de Versailles 52.

Les problèmes posés ne sont pas pour surprendre ceux qui connaissent le fonctionnement et la complexité du système éducatif. Ceci admis, il apparaît que ces problèmes sont très dispersés. Je considère pour ma part qu'en tirer des conclusions générales, sans précaution, serait abusif, voire dangereux. L'accent peut néanmoins être mis sur quelques points.

Mais d'abord il faut dire ou plutôt redire l'importance du rôle du chef d'établissement, y compris de celui du directeur d'école. Rôle dont on peut lire ici et là qu'il est appelé à croître dans tous les domaines de l'action mais aussi dans celui de la responsabilité pédagogique. Sa sélection (par concours ?) et sa formation « tout au long de sa vie » de patron à part entière doivent désormais être au cœur de l'action des responsables du système éducatif. Qu'ils cessent de parler à foison gestion des ressources humaines et qu'ils se mettent en état d'en faire vraiment !

Globalement, je rappelle qu'en 2007, 37 % des cas soumis au médiateur de Versailles émanent des **personnels**. On peut comprendre sans difficulté que l'ampleur du système crée de nombreux problèmes : difficultés financières, par exemple remboursements brutaux de trop-perçus de traitements ou encore non-paiement d'indemnités diverses qui sont incontestablement dues. Les difficultés administratives ne sont pas absentes comme celles liées à la mise en œuvre de la loi de 2003 sur les retraites, ou encore à l'affectation des enseignants. Sur ce point, cependant, la déconcentration du mouvement par le décret du 13 octobre 1998 a, très évidemment, eu des effets positifs et les difficultés soumises au médiateur académique sont rares.

Les problèmes qui nous sont soumis par les **usagers** (63 %) visent pour l'essentiel l'affectation des élèves, les relations parents/enseignants ou chefs d'établissement, les conseils de discipline, le fonctionnement des commissions d'appel, les résultats aux examens et concours, ou encore les bourses.

La nature des difficultés rencontrées explique que l'année connaisse des temps forts et particulièrement chargés aux moments des choix d'orientation, des décisions des conseils de classe et à la rentrée pour les dernières décisions. Bien avant les dispositions récentes sur la suppression programmée de la carte scolaire, les contestations des affectations des élèves, malgré les précautions prises par l'administration, étaient nombreuses aussi bien en raison de l'éloignement de l'établissement du domicile de l'élève qu'en raison de la « qualité » ou de la « réputation » du collège ou du lycée ou encore, mais plus rarement, du non-respect du rapprochement de la fratrie dans le même établissement. À la rentrée 2007, nous n'avons pas observé une situation sensiblement différente de celle de la rentrée 2006. Qu'en sera-t-il à la rentrée 2008 lorsque la carte scolaire aura complètement disparu ? L'académie pourra-t-elle, par exemple, continuer à affecter les élèves des établissements privés sous contrat après ceux de l'enseignement public, ce qui valait au médiateur quelques réclamations ! Et je ne parle pas des effets de cette disparition sur la compo-

sition sociale des cohortes de collégiens et de lycéens. Il faudra sûrement du temps pour mesurer l'impact réel, positif ou négatif, de cette liberté donnée aux familles. Je doute fortement que la mixité sociale en bénéficie réellement, toutes choses étant égales par ailleurs.

Je connais un lycée en Seine-Saint-Denis où, pour la troisième année scolaire, je travaille avec (et pour) les meilleurs élèves de première et terminale, identifiés par la direction, afin de leur apporter – dans un environnement socialement, économiquement et culturellement gravement défaillant – les codes de toute nature nécessaires à leur réussite dans des études supérieures sélectives. Le lycée ne craint pas d'avoir moins d'élèves. Il craint que ses bons élèves, ceux dont je m'occupe avec d'autres, n'aillent dans les deux lycées voisins parce qu'ils ont meilleure réputation. Je doute fort que le conventionnement qu'il a par ailleurs avec Sciences Po – Paris et qui donne de bons résultats résiste longtemps. Dans cette situation, où serait le gain pour la majorité des jeunes ?

Je voudrais aussi attirer l'attention sur un autre point, à savoir les fréquentes contestations devant lesquelles se trouve le médiateur face aux parents : elles concernent le mauvais fonctionnement des commissions d'appel, notamment après les décisions des conseils de discipline. Les parents ont le sentiment qu'on ne les écoute pas, voire qu'on les laisse à peine s'exprimer ! Où l'on retrouve ce besoin d'écoute que je présentai au début de ce propos, comme un attribut essentiel du médiateur, écoute que l'administration semble trop souvent ignorer !

Je ne crois pas utile de passer en revue toutes les difficultés soumises au médiateur par les usagers, elles ne sont pas à Versailles différentes par nature de ce qu'elles sont ailleurs. Je voudrais noter cependant que les parents d'élèves sont de plus en plus interventionnistes, faisant certes confiance d'instinct aux enseignants et aux responsables d'établissements, mais rapides tout autant pour mettre en cause leur action, leur appréciation et leur décision, et cela dès l'école maternelle. Je sais que cette constatation est faite par d'autres, mais ce n'est pas une raison pour la taire ! Je trouve qu'elle illustre paradoxalement la réussite d'une politique déjà ancienne qui a développé la participation des parents à la vie de l'école (depuis la loi de 1975 au moins) et aussi leur capacité personnelle à interpeller sur un pied d'égalité les enseignants. C'est, je crois, sinon un fait vraiment nouveau, du moins un phénomène qui tend à se développer.

Je ne sais si je sors de mon propos en voulant évoquer *in fine* les rapports du médiateur académique avec les collectivités locales. Sans que ce soit fréquent, il arrive que des parents d'élèves nous demandent d'intervenir auprès de maires qui leur font des difficultés pour l'inscription de leurs enfants soit en maternelle, soit en primaire dans l'école de leur choix, c'est-à-dire la plus commode pour eux. Notre réponse est certes assez simple, nous pouvons en effet arguer de notre incompétence, tout en leur conseillant de s'adresser au maire lui-même, ce qu'ils n'avaient pas toujours eu l'idée de faire spontanément ! Il m'est cependant arrivé d'intervenir auprès de la collectivité : dans le meilleur cas, j'ai reçu une réponse polie sans plus !

À l'occasion d'une affaire récente concernant un personnel de service, il est apparu que cet agent qui avait choisi la gestion décentralisée échappait au rectorat. Pouvons-nous ou devons-nous néanmoins nous intéresser à son sort ?

Il est évident qu'il n'y a pas de **conclusion** à ces propos, puisque naturellement un nouveau médiateur académique continue l'œuvre commencée. Je dirais simplement que, personnellement, j'ai pris, pendant neuf années, à ces fonctions d'écoute et d'explication, beaucoup d'intérêt. Je sais qu'il en a été de même pour mes collègues. J'espère aussi que nous avons été utiles. Il est arrivé qu'on nous le dise !



Pierre Daste

Ancien directeur au ministère de
l'éducation nationale
Inspecteur général honoraire de
l'administration de l'éducation
nationale et de la recherche

Réunion des médiateurs académiques



30 novembre 2007
© Philippe Devernay

Conclusion

Le médiateur national et les médiateurs académiques voient aujourd'hui leur rôle et leur notoriété confirmés.

La deuxième enquête « Le baromètre de satisfaction » montre les progrès réalisés depuis 2005.

Les demandes des étudiants et des parents d'élèves continuent à être plus nombreuses que celles des personnels, et la notoriété des médiateurs s'est améliorée aussi bien auprès des personnels que des usagers.

Pour autant, il faut inlassablement continuer à mieux faire connaître ceux-ci.

Pour l'année 2007, trois faits sont à signaler :

- l'augmentation forte des saisines depuis deux ans (+ 18 %);
- le nombre extrêmement important des demandes d'information ou conseil – ceci en principe ne devrait pas être le rôle du médiateur;
- l'augmentation significative (+ 32 % sur un an) des saisines des usagers de l'enseignement supérieur.

Les médiateurs, grâce au sérieux de leur travail, leur connaissance de l'École et surtout leur notoriété, ont pu de façon significative faire régler de façon positive les demandes des personnels et des usagers.

La médiation continue avec un certain succès à être une force de propositions, participant ainsi à la modernisation du système éducatif.

Comme cela a été mentionné dans l'avant-propos, le médiateur a comme rôle, au sein de cette grande institution, de proposer un équilibre entre l'intérêt individuel et l'intérêt collectif.

Il faut enfin souligner que rien ne serait possible s'il n'y avait pas comme interlocuteurs à tous les niveaux, des fonctionnaires compétents et attentifs aux demandes du médiateur.

Jean-Marie Jutant
Médiateur de l'éducation nationale

ANNEXES

Annexe 1

Les dispositions du Code de l'éducation instituant des 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.

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

Annexe 2

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

Le titre III du livre II de la première partie du code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

Chapitre X

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

« *Art. L. 23-10-1.* – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

Annexe 3

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 orientées 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'utilisateur.
- 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 : Caisse des dépôts, Électricité de France, Éducation nationale, Fédération française des sociétés d'assurances, France 2, France 3, Gaz de France, La Poste, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Mutualité sociale agricole, RATP, SNCF, Ville de Paris, France Télévisions, Autorité des marchés financiers.

Annexe 4

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

Adresse postale :

Ministère de l'éducation nationale
Le médiateur de l'éducation nationale
61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

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
	Texier	Jean-François	Adjoint au médiateur	01 55 55 33 03 01 55 55 05 49	01 55 55 22 99
	Damiot-Marcou	Colette	Chargée de mission	01 55 55 24 69	01 55 55 22 99
	Jouve	Louis	Chargé de mission	01 55 55 39 72	01 55 55 22 99
	Sens	Bertrand	Chargé de mission	01 55 55 24 26	01 55 55 22 99
	Bourgois	Chantal	Assistante	01 55 55 36 11	01 55 55 22 99
	Santi	Catherine	Secrétaire	01 55 55 39 25	01 55 55 22 99

Les médiateurs académiques et les correspondants

Au 1^{er} janvier 2007, l'origine des 43 médiateurs académiques et correspondants (32 hommes et 11 femmes) est la suivante :

- 2 inspecteurs généraux de l'éducation nationale
- 3 inspecteurs généraux de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
- 1 secrétaire général d'université
- 3 inspecteurs d'académie-DSDEN
- 13 inspecteurs d'académie-IPR
- 16 chefs d'établissement
- 1 inspecteur de l'éducation nationale
- 2 enseignants
- 1 administrateur civil
- 1 attaché d'administration centrale

Académie d'Aix Marseille

Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence



Denis Ielli

Tél. : 04 42 91 71 21
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

45, avenue Carnot
25030 Besançon Cedex



René Colin

Tél. : 03 81 65 49 74
mediateur@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



Jacques Boudot

Tél. : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 30 00
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 ou 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 ou 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.allaey@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 ou 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. : 0472 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 ou 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-academie@ac-nice.fr

Correspondants académie de Nice**Jean-Philippe Cante****Françoise Huttin**

Académie d'Orléans –Tours

21, rue Saint-Etienne
45043 Orléans Cedex 1

**Monique Kopfer**

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

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

**Annie Capron**

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

Académie de Rennes

96, rue d'Antrain C.S. 10503
35705 Rennes Cedex 7

**André Quintric**

Tél. : 02 23 21 76 41
Fax : 02 23 21 76 42
mediateur@ac-rennes.fr

Académie de La Réunion

26, rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde

**Christiane André**

Tél. : 02 62 29 78 29
Portable : 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

**Georges Septours**

Tél. : 01 30 83 51 06

Fax : 01.30.83.51.03

ce.mediateur@ac-versailles.fr

Correspondants académie de Versailles**Jean Geoffroy****Marie-Claire Rouillaux****Médiateur académique pour les territoires d'outre-mer**

61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

**Lucien Lellouche**

Tél. : 01 55 55 25 21

Fax : 01 55 55 22 99

lucien.lellouche@9online.fr

Médiateur académique pour le Centre national d'enseignement à distance

Direction générale du CNED
2, avenue Nicéphore Niepce BP 80300
86963 Fururoscope Chasseneuil Cedex

**Jean-Louis Decherat**

Tél. : 05 49 49 34 50

Fax : 05 49 49 05 81

mediateur@cned.fr