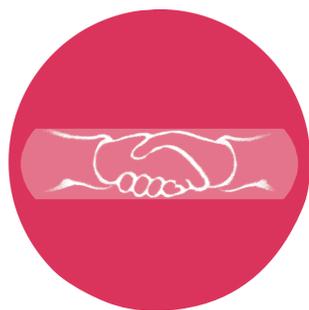


# Rapport du médiateur de l'éducation nationale



*mai 2003*

*« Ce n'est pas parce que les choses  
sont difficiles que nous n'osons pas,  
c'est parce nous n'osons pas que les  
choses sont difficiles. »*

Sénèque



ministère

jeunesse  
éducation  
recherche

Paris le - 3 AVR. 2003

Le médiateur de  
l'éducation nationale  
Jacky SIMON

MEDIA/ JS/CB/  
Téléphone  
01 55 55 39 87  
Fax  
01 55 55 22 99  
Mél.  
mediateur  
@education.gouv.fr

Adresse postale  
Ministère de l'éducation  
nationale  
110 rue de Grenelle  
75357 Paris 07  
Accueil  
4 rue Danton  
75006 Paris

Monsieur le ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le quatrième rapport que j'ai élaboré en ma qualité de médiateur de l'éducation nationale.

Ce document est le fruit des observations concrètes effectuées par les médiateurs académiques et moi-même durant l'année 2002, au cours de laquelle près de 5000 réclamations ont été reçues, portant de manière croissante sur les rapports des usagers (parents, élèves, étudiants...) avec le service public de l'éducation.

Il fait clairement apparaître que nos concitoyens sont de plus en plus exigeants quand il s'agit de l'avenir de leurs enfants et souhaitent comprendre les décisions, être considérés, voire associés effectivement au fonctionnement de l'école.

Aussi la démarche qualité dans laquelle vous engagez l'institution est elle porteuse de promesses si elle permet à notre administration de faire encore des progrès dans le sens de la simplification, de la réactivité des procédures mais aussi si, sereinement et sans frilosité, elle donne aux usagers la place qui leur revient.

Artisans, plutôt que architectes d'une modernisation prenant en compte les attentes et les contraintes de chacun, les médiateurs oeuvrent et continueront à oeuvrer pour la concrétisation, sur le terrain, des grands principes, au bénéfice de chacun.

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

Le médiateur de l'éducation nationale

Monsieur Luc FERRY  
Ministre de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche  
110 rue de Grenelle  
75357 Paris 07 SP

**Remise du rapport 2002**  
à M. Luc Ferry, ministre de la jeunesse,  
de l'éducation nationale et de la recherche  
par M. Jacky Simon, médiateur de l'éducation nationale



© Caroline Lucas/MJENR



*Ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche*

*Le Ministre*

Paris, le 11 AVR. 2003

CAB/GRM/SD/n° 03 100373

Monsieur le Médiateur,

J'ai pris connaissance avec grand intérêt de votre rapport pour 2002 qui contient de nombreuses et justes remarques ainsi que des propositions motivées et volontaristes.

Sereinement, avec conviction, compétence et l'indépendance d'esprit qui sied naturellement à un médiateur, vous apportez un regard pertinent et nuancé sur le fonctionnement de notre système éducatif, de la maternelle à l'université.

Je vous sais gré du travail accompli par les médiateurs académiques et vous-même, un travail qui permet d'établir un dialogue de qualité avec les différents usagers du service public d'éducation et de contribuer très concrètement et très positivement à son évolution.

J'ai demandé qu'on tire le meilleur parti de vos propositions, notamment par l'activité du Comité de suivi et, plus largement, que chaque responsable, à tous les niveaux, s'en saisisse, pour améliorer sa pratique quotidienne.

Je vous remercie vivement, ainsi que vos collègues médiateurs académiques, pour votre engagement et souhaite que vous continuiez à œuvrer, avec détermination, en ce sens.

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

*Bien cordialement à vous,*

Luc FERRY

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



# Sommaire

---

<b>Avant-propos</b> .....	9
Première partie	
<b>Fonctionnement du dispositif et activités des médiateurs en 2002</b> .....	13
Chapitre premier	
<b>Le fonctionnement général en 2002</b> .....	15
Chapitre deuxième	
<b>Le suivi des recommandations figurant dans les rapports du médiateur de l'éducation nationale</b> .....	23
Chapitre troisième	
<b>L'activité des médiateurs en 2002</b> .....	35
Deuxième partie	
<b>La présentation de quelques cas significatifs rencontrés en 2002</b> .....	47
Chapitre premier	
<b>De quelques réclamations adressées par des usagers</b> .....	49
Chapitre deuxième	
<b>De quelques réclamations adressées par des personnels</b> .....	65
Troisième partie	
<b>Recommandations</b> .....	83
Chapitre premier	
<b>Recommandations d'ordre général</b> .....	85
Chapitre deuxième	
<b>Recommandations d'ordre spécifique</b> .....	87
<b>Conclusion</b> .....	89

<b>ANNEXES</b> .....	95
Annexe 1 <b>Décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale</b> .....	97
Annexe 2 <b>Note de service du 5 janvier 1999 – Fonctionnement du dispositif de la médiation</b> .....	99
Annexe 3 <b>Site internet</b> .....	101
Annexe 4 <b>Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et correspondants</b> .....	103
 <b>Table des matières</b> .....	 109

# Avant-propos

---

Le travail du médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques porte sur des demandes individuelles émanant des usagers et des personnels du service public de l'éducation.

L'objectif prioritaire est d'aider à trouver une issue satisfaisante aux différends rencontrés avec le système éducatif.

Plus largement, chacun est partie prenante à une nécessaire démarche de modernisation comme l'ensemble des médiateurs du service public <sup>1</sup>.

Il apparaît en effet clairement que ces réclamations, qui témoignent de la réalité de dysfonctionnements, sont aussi des incitateurs au changement effectif des pratiques et des approches globales.

Le nombre des réclamations ne peut être sous-estimé dans la mesure où près de 5 000 ont été examinées en 2002, ce qui conduit à un ensemble de plus de 16 000 depuis la création du dispositif de médiation en 1998. Il serait particulièrement erroné de considérer qu'il s'agit, somme toute, de peu de chose rapporté aux millions d'actes qui rythment l'activité de la sphère éducative. Comme j'ai eu l'occasion de le rappeler, « chaque cas compte » et chaque cas est souvent une souffrance pour l'intéressé et une certaine image de l'action administrative, pas la meilleure... Défions-nous donc de cette habitude de considérer l'approche éducative à l'aune du quantitatif, y compris dans ce domaine. Notre système éducatif est capable de performances exceptionnelles quand il s'agit de gérer le collectif, ce qui n'est pas une mince affaire, mais il est beaucoup plus fragile lorsqu'il convient de traiter des cas parfois à la marge, et souvent paradoxalement plus simples. Or nos concitoyens confrontés au labyrinthe du système éducatif, qu'il s'agisse en particulier de l'orientation ou tout simplement du désir de comprendre ce qui se passe, attendent non seulement des explications précises mais des réponses. La situation, même si elle s'est peut-être améliorée, se traduit encore par une attitude de distance, voire de mépris ressenti comme tel par des usagers et des personnels qui sont censés comprendre ce qui à l'évidence n'est pas toujours compréhensible, même par les initiés. Les médiateurs dans ce contexte sont souvent désarmés face à une telle attitude qui confine au déni de citoyenneté. Il n'est pas suffisant de s'appuyer sur les excès de certains interlocuteurs, parents, personnels, élèves, pour faire payer à l'ensemble ces errements regrettables. Il en va de la conception que nous avons du service public.

---

1- Journées d'études de la revue *Politique et management public* – ENA le 13 décembre 2002 – « Les médiateurs du service public : un levier pour la modernisation ? ».

Il convient donc d'engager une véritable révolution culturelle, à peu de frais d'ailleurs, si on veut bien écarter toute approche institutionnelle d'envergure. Les démarches qui privilégient l'organisationnel au détriment du comportement quotidien ont souvent fait la preuve de leur efficacité relative. Chaque agent doit d'abord être convaincu qu'il œuvre pour le service public, ce qui n'est pas contradictoire avec l'intérêt de chacun.

Dans ce contexte général, on a cependant le sentiment que le discours sur la personnalisation des rapports permet certes des progrès mais se heurte souvent au manque de temps, présenté comme la cause principale de ce comportement, ce qui est une grave mise en cause de la qualité du service public. Bien plus, il arrive même que certains responsables expliquent, voire justifient, cette régression par les conséquences directes de la réduction du temps de travail. Tout se passe alors comme si le traitement des cas individuels relevait de la dernière des préoccupations.

C'est donc par un travail de conviction mais aussi de réorganisation que le service public pourra se fixer des priorités claires en la matière.

Il est donc opportun, plus que jamais, de faire prendre conscience à chacun des agents du service public de la nécessité de tenir les deux bouts de la chaîne, c'est-à-dire donner satisfaction à l'usager-citoyen et avoir présent à l'esprit l'obligation de satisfaire un besoin social du citoyen, le tout dans un contexte de justice, voire d'équité.

Ce travail de persuasion est beaucoup plus efficace que la démarche traditionnelle d'injonction, une caractéristique habituelle de nos administrations, parfois nécessaire, mais insuffisante.

Plusieurs points me paraissent mériter une attention particulière :

- **La reconnaissance du travail bien fait est un élément essentiel de motivation.** Ceci passe par la mise en place d'une véritable évaluation des personnels, de tous les personnels, enseignants compris. Ne pas s'engager dans cette voie c'est accepter de vivre avec des agents blasés, revenus de tout et donc résignés tant vis-à-vis d'eux-mêmes que vis-à-vis de ceux qu'ils sont censés servir au nom du service public.

- **Faire admettre que dans un État de droit la règle est essentielle et qu'elle s'impose, mais qu'elle ne doit pas empêcher, dans certains cas, de faire prévaloir l'exigence d'équité. Elle peut être éventuellement discutée au nom de l'équité.**

Faire la distinction entre le bon sens, l'application intelligente d'une règle et le passe-droit relève d'une attitude qui privilégie la responsabilité plutôt qu'un automatisme protecteur et destructeur.

*« L'équitable... est un correctif de la justice légale. La raison en est que la loi est toujours quelque chose de général, et qu'il y a des cas d'espèce pour lesquels il n'est pas possible de poser un énoncé général qui s'y applique avec rectitude. Telle est la nature de l'équitable : c'est être un correctif de la loi, là où la loi a manqué de statuer à cause de sa généralité... » (Aristote, Éthique à Nicomaque).*

- **Lutter contre l'engourdissement et la routine qui guette la répétition des mêmes actes, des mêmes procédures.**

Trop de réclamations se heurtent à cette force de l'habitude. Il faut une intervention forte pour briser ces automatismes et faire évoluer les attitudes.

Il est grave que, dans certains cas délicats, l'administration refuse la généralisation de mesures clairement assises sur le plan juridique, au motif que leur mise en œuvre se heurte à des difficultés pratiques à cause de la dimension interministérielle de leurs effets.

- **Faire preuve d'une grande attention dans le domaine relationnel relève d'une démarche préventive très efficace.**

En effet, les médiateurs sont de plus en plus confrontés à des conflits d'ordre relationnel dans des domaines divers, mais sensibles. Il en est ainsi dans les secteurs suivants :

- le harcèlement moral, concept encore flou certes, mais peu pris au sérieux par les responsables malgré une définition désormais légale ;
- l'accueil des enfants atteints d'un handicap, démarche prise en considération mais qui se heurte encore très souvent à des problèmes d'attitude autant que de moyens ;
- des comportements racistes réels même s'ils sont parfois difficiles à circonscrire.

Plus largement, à un moment où une démarche de décentralisation s'approfondit et vise à la recherche d'une plus grande proximité, il me paraît important de rappeler que donner des pouvoirs à des décideurs plus proches des citoyens constitue une condition nécessaire mais pas suffisante. Il faut de la part des intéressés, outre évidemment la capacité et donc la formation adéquate, la volonté de traiter les questions au plus près. Ceci n'exclut ni un certain recul ni la distance nécessaire.

Le travail des médiateurs peut être un moyen, certes modeste, mais de nature à faire prendre conscience de la nécessité de satisfaire les attentes des usagers dans un cadre cohérent de service public. Pour ce faire, il conviendrait peut-être d'affirmer et d'afficher avec force les grands principes d'une **charte de qualité valable pour l'ensemble du système éducatif**. Cette charte pourrait servir de toile de fond à des démarches plus localisées intégrant en particulier des objectifs quantifiés et chiffrés ; il ne suffit pas, me semble-t-il, de parier uniquement sur le sens du service public de chacun, même si cela constitue une réalité, encore convient-il de mettre en place des marqueurs de progrès en la matière.

Il faut aussi noter un phénomène inquiétant qui a tendance à s'amplifier et qui a trait à l'appel aux médiateurs par les échelons intermédiaires comme intercesseurs auprès de leur hiérarchie afin d'obtenir des réponses à des questions posées concernant l'exercice de leur fonction...

Ce quatrième rapport, comme les précédents, n'a pas la prétention de donner des leçons aux décideurs, même si la tentation dans certains cas peut être grande, mais d'illustrer par des exemples vécus, par des usagers et des personnels, des situations montrant qu'avec de la volonté, du bon sens et surtout de l'attention aux autres, il est souvent possible de régler de manière positive des situations difficiles et même

d'éviter la cristallisation de situations critiques dommageables à la qualité du lien social et poussant les acteurs vers le prétoire.

Par ailleurs, le lecteur retrouvera dans ce rapport le rappel d'un certain nombre de questions ou problèmes déjà évoqués dans les rapports précédents.

Parmi ceux-ci, il est incontestable que **le problème numéro un** continue à être la difficulté à répondre rapidement, dans la langue de ce début du XXI<sup>e</sup> siècle, d'une façon explicite qui permette à chacun de comprendre notamment les décisions négatives. Redoubler de vigilance en la matière me paraît être un impératif.

**Une deuxième série de questions** a trait à la disponibilité à l'égard des personnes, afin d'éviter la dégradation des rapports interpersonnels. Le souci du dialogue mais aussi la volonté de convaincre après avoir entendu les arguments des uns et des autres doivent prendre le pas sur **l'argument d'autorité qui, à lui seul, fait rarement autorité**. Il en est ainsi notamment lorsqu'il s'agit d'appréhender les conflits liés aux difficultés touchant à l'identité personnelle (scolarisation d'enfants atteints de handicaps, conflits entre un parent et un enseignant, harcèlement moral...). Les questions de moyens ne sont certes pas négligeables mais, comme celles relevant de la procédure ou d'une réglementation pléthorique, elles sont souvent de peu d'utilité comparées au désir de réussir et d'agir des acteurs. Il faut, à cet égard, les encourager et rechercher les moyens de valoriser les réussites en la matière.

Dans ce contexte, le rapport comprend trois parties.

Une première partie traite du fonctionnement du dispositif de médiation en 2002, à travers le suivi des recommandations formulées les années passées et les conditions dans lesquelles s'est exercée l'activité des médiateurs académiques et du médiateur de l'éducation nationale, notamment l'approche statistique de l'année.

Une deuxième partie illustre, à l'aide d'exemples réels et retenus pour leur caractère assez significatif, l'activité très diversifiée des médiateurs.

Une troisième partie formule en nombre limité des recommandations générales ou particulières soumises à l'examen des décideurs dans le but d'améliorer le fonctionnement du service public.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name 'Jacky Simon'.

*Jacky Simon*

Médiateur de l'éducation nationale

Première partie

---

**Fonctionnement  
du dispositif  
et activités  
des médiateurs  
en 2002**



# Le fonctionnement général en 2002

## Un réseau relativement stable

Depuis la mise en place du réseau des médiateurs en 1998, on constate une grande stabilité des médiateurs académiques. Ceci est incontestablement un indice de l'intérêt très fort qu'ils portent à une fonction bénévole et prenante mais qu'ils considèrent comme utile. En matière de médiation institutionnelle, cette situation est tout à fait singulière.

Seuls quelques médiateurs ont souhaité cesser leur fonction à la fin de 2001.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2002, l'origine des 39 médiateurs académiques et correspondants est la suivante :

Recteur	1
Inspecteur général de l'éducation nationale	1
Inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche	4
Président d'université	2
Secrétaire général d'université	1
Inspecteur d'académie – directeur des services départementaux de l'éducation nationale	4
Inspecteur d'académie – inspecteur pédagogique régional	7
Inspecteur de l'éducation nationale (information et orientation)	1
Chef d'établissement	15
Administrateur civil	2
Attaché d'administration centrale	1
Total	39

## Une reconnaissance par les autorités attentives à la spécificité des médiateurs

Lors de la mise en place du dispositif des médiateurs, il était apparu très important que les médiateurs, tant au plan national qu'académique, bénéficient d'une indépendance totale par rapport aux structures hiérarchiques de l'éducation nationale.

Il s'agissait et il s'agit toujours d'une question de crédibilité tant interne qu'externe.

S'agissant du médiateur de l'éducation nationale, sa nomination pour trois ans, renouvelable, lui permet d'agir en toute sérénité d'autant plus qu'il n'exerce aucun pouvoir hiérarchique mais un pouvoir de conviction qui parfois peut se révéler efficace.

Le statut des médiateurs académiques et des correspondants est différent puisqu'il s'agit de personnes à la retraite et bénévoles.

Placés dans chaque académie, ils ne sauraient toutefois être considérés comme des contre-pouvoirs par les autorités académiques.

Mais, ils ne sauraient, non plus, avoir un quelconque lien de dépendance avec, en particulier, le recteur.

C'est la raison pour laquelle ils sont nommés par le ministre **sur la seule proposition du médiateur de l'éducation nationale** avec lequel ils entretiennent des rapports suivis à l'intérieur du réseau qu'il anime. Bien évidemment, une des conditions de l'efficacité des médiateurs est la confiance et les bonnes relations entretenues avec les responsables et notamment, pour les médiateurs académiques, le recteur.

Telle est, depuis leur création, la situation qui se poursuit y compris lors de changements de recteurs.

On peut ainsi vérifier certains points communs aux dispositifs de médiation interne mais surtout externe. En effet il est essentiel que les usagers, en particulier, mais aussi les personnels concernés, soient effectivement convaincus que les médiateurs ne sauraient se résumer à des structures « maison », avatars d'un bureau interne des réclamations, dont l'utilité ne saurait d'ailleurs être mise en cause. Ils doivent avoir la distance et l'autorité suffisante de tiers pour permettre d'influencer positivement et dans le bon sens des décideurs qui parfois campent sur des certitudes, que même la démarche hiérarchique ne peut ébranler.

Sans avoir le statut juridique d'autorité administrative indépendante, les médiateurs ont une autorité morale qu'il convient de continuer à préserver en les mettant à distance des logiques décisionnelles, si on souhaite que leur rôle soit utile aux usagers et aux personnels. Telle est la situation actuelle à laquelle le médiateur de l'éducation nationale, garant du bon fonctionnement du dispositif, attache la plus grande importance.

Les nombreux échanges et réunions qu'ils ont régulièrement avec les recteurs et rectrices montrent à l'évidence que les médiateurs œuvrent bien dans ce contexte. Tout en agissant en toute indépendance et confiance avec les autorités, ils jouent un double rôle :

- ils mettent en évidence des dysfonctionnements à travers les dossiers traités, invitant ainsi à une amélioration des démarches ;
- ils peuvent suggérer des modifications dans le fonctionnement des services en s'appuyant, là aussi, sur des exemples concrets.

## Des règles déontologiques claires

La crédibilité des médiateurs passe par la confiance que leur font ceux qui s'adressent à eux. Il arrive certes que certains interlocuteurs, en particulier lorsqu'ils n'obtiennent pas satisfaction, estiment que finalement les médiateurs, compte tenu de leur appartenance antérieure à l'institution, en restent des représentants. Même si ceci ne peut emporter la conviction de tous, il faut affirmer avec force qu'il n'en est rien et que la déontologie personnelle de chacun les conduit à une grande vigilance et de grands scrupules. L'appartenance à la culture de l'institution leur permet, outre une bonne connaissance de ses aspects labyrinthiques, de prendre le recul du connaisseur averti, sans naïveté ni prise de position *a priori*. C'est en tenant compte de cela que le médiateur de l'éducation nationale les a sollicités.

Par ailleurs, il est clair que toute démarche auprès des médiateurs est placée sous le sceau de la confidentialité si le réclamant le souhaite, ce qui dans certains cas rend d'ailleurs la démarche difficile, mais il s'agit d'un principe intangible. À titre d'exemple, on peut citer le cas de cette mère de famille qui, après avoir essayé de la part de la direction de l'école de son enfant un refus d'accueillir une réclamation concernant un différend avec un maître, vient voir le médiateur académique pour lui exposer son problème et souhaite d'entrée de jeu que cet échange reste confidentiel. Le motif avancé est la peur que sa démarche ait des répercussions désagréables sur son enfant. Crainte justifiée ou non, cette attitude est évidemment respectée par le médiateur qui est un homme ou une femme de confiance.

## Les relations avec le Médiateur de la République

Les relations restent d'excellente qualité tant au plan national qu'au plan local. Les occasions de rencontres sont saisies aussi souvent que possible.

Le nombre de dossiers transmis au médiateur de l'éducation nationale par le Médiateur de la République est relativement modeste dans la mesure où ce dernier traite nombre de dossiers directement avec les décideurs déconcentrés. Par ailleurs, un certain nombre de dossiers concernent des saisines qui ne relèvent pas de sa compétence dans la mesure où il s'agit de réclamations de personnels en activité.

Il reste que quelques dossiers sont adressés au médiateur de l'éducation nationale, cette fois en sa qualité de correspondant du Médiateur de la République (alinéa 4 de l'article 2 du décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale).

À ce titre, par ailleurs, le médiateur de l'éducation nationale est chargé de suivre et de s'assurer que les recommandations du Médiateur de la République sont instruites dans les meilleurs délais. Il s'agit des recommandations suivantes :

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

Cette question, étudiée en 2001, vise essentiellement à améliorer le dispositif de la loi du 5 avril 1937. Le dossier est resté en l'état.

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

Cette question, qui ne peut trouver une solution que sur un plan interministériel, a fait l'objet de plusieurs suggestions de la part des ministères concernés, dont celui de l'éducation nationale. Il serait très souhaitable que le processus d'arbitrage nécessaire soit initié par le Médiateur de la République.

### Proposition 00-R7 relative au barème des bourses de lycées

Cette proposition a trouvé une issue positive.

Le ministre a donné instruction aux inspecteurs d'académie et recteurs d'accorder un point de charge supplémentaire aux familles dont l'un des conjoints est en congé de longue maladie, en congé de longue durée ou percevant une pension d'invalidité ou une allocation aux adultes handicapés et n'exerçant pas d'activité professionnelle (note du 20 janvier 2003).

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

L'affaire est réglée dans la mesure où des instructions ont été données pour que les droits et frais de scolarité soient pris en charge non par les apprentis mais par les centres de formation.

## Propositions 2003

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

Cette question transmise au ministre au début de 2003 est à l'étude.

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

Cette question, déjà soulevée antérieurement par le médiateur de l'éducation nationale et qui concerne plus particulièrement des services effectués à l'étranger, est remise à l'étude.

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

Cette question est à l'étude à la direction des affaires juridiques.

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

Cette question a été mise à l'étude par la ministre déléguée à la recherche et aux nouvelles technologies.

## Les échanges avec la Défenseure des Enfants

Les relations sont d'excellente qualité et sans formalisme excessif afin de permettre des règlements rapides.

Sauf exception, les questions que traite la Défenseure des Enfants relèvent de l'activité des médiateurs académiques qui établissent des relations soit directement avec le niveau national ou de plus en plus avec les correspondants territoriaux qui s'implantent progressivement sur le territoire. Par ailleurs, la Défenseure traite directement, notamment avec les inspecteurs d'académies, les cas liés à des difficultés de scolarisation, voire cas le plus courant des conflits entre un maître et une famille, mais il est vrai en nombre assez réduit comparés aux problèmes liés à l'Aide sociale à l'enfance (ASE) par exemple. Le dernier rapport annuel de la Défenseure des Enfants est instructif à cet égard (rapport 2002 – consultable sur le site de La Documentation française et sur : [www.defenseurdesenfants.fr](http://www.defenseurdesenfants.fr)) et traite en particulier de questions d'intérêt commun telle la situation des élèves atteints d'un handicap. Les propositions de la Défenseure des Enfants rejoignent les suggestions du médiateur de l'éducation nationale formulées dans le rapport 2001.

Le médiateur de l'éducation nationale peut être saisi directement quand la Défenseure a l'impression que la mise en œuvre d'une solution convenable, notamment d'apaisement, tarde un peu. Ce fut le cas en 2002 pour cinq dossiers. En toute hypothèse, les questions posées, au plus près du terrain, de l'école, de la classe même, nécessitent une réaction rapide et dans des délais brefs qui ne peuvent conduire qu'à une démarche souple et sans excès de procédure. L'important est de résoudre un conflit mais aussi d'éviter qu'il ne se cristallise. Les inspecteurs d'académie sont en règle générale attentifs à ces questions, en étroite liaison avec les inspecteurs de l'éducation nationale (IEN) du premier degré.

## La poursuite d'une ouverture vers l'extérieur

### La participation au Salon de l'Éducation

Pour la troisième année consécutive, le médiateur de l'éducation nationale et des médiateurs académiques étaient présents au salon qui s'est tenu du 20 au 24 novembre 2002 – Porte de Versailles. À cette occasion, des parents et des enseignants sont venus se renseigner sur le rôle des médiateurs et dans certains cas exposer les difficultés qu'ils rencontrent.

### Le cercle informel des médiateurs du service public

Dans le secteur public, le Médiateur de la République, institué en 1973, est resté longtemps unique mais, depuis quelques années, des médiateurs ont été créés : Ville de Paris (1977), RATP (1990), SNCF (1994), La Poste (1995), Caisse des dépôts et consignations (1997), EDF (1998), Éducation nationale (1998), France 2 (1998), France 3 (1998), GDF (1999), ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (2002), service universel postal (2002)...

Ce cercle se réunit périodiquement et permet d'échanger sur les pratiques de chacun, ses difficultés mais aussi ses succès.

### La journée d'études des médiateurs du service public

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques participent, lorsqu'ils sont sollicités, à diverses actions de formation ou d'information. Il en est ainsi de la formation à l'initiative de l'ENA et du Médiateur de la République en direction de personnalités étrangères, à laquelle le médiateur de l'éducation nationale a contribué.

L'Institut de management public<sup>1</sup> a organisé une journée d'études le 13 décembre 2002 consacrée aux « médiateurs du service public, leviers de la modernisation ». Les débats auxquels ont participé des médiateurs précités ont permis de mieux comprendre les motivations générales qui ont conduit à la création de ces entités, mais aussi de s'interroger sur les conditions de leur efficacité. Un compte rendu devrait être publié prochainement.

---

1- Institut de management public (IMP) : 111, boulevard Brune – BP 127, Paris Cedex 14 – Tél. : 01 44 12 18 40 ; Fax : 01 44 12 18 43 ; e.mel : idmpcalmon@aol.com.

## **Le témoignage d'un médiateur académique sous les tropiques : Claude Rouhète, médiateur académique de La Réunion**

### **• Une académie jeune, de plein droit depuis 1985, et monodépartementale**

– en pleine expansion démographique : 700 000 habitants dont 237 000 élèves et étudiants, soit un tiers de la population de l'île (18 500 fonctionnaires dont 15 000 enseignants) ;

– quelques chiffres : 651 établissements scolaires publics et privés (532 écoles, 77 collèges, 27 lycées, 15 lycées professionnels) 28 % des collèges comptent plus de 1 000 élèves. Une université avec un IUT, un IUFM ;

– un contexte socio-économique difficile : jeunesse de la population réunionnaise (39 % ont moins de 20 ans contre 26 % en métropole), saturation du marché de l'emploi (2 500 emplois nouveaux annuels, surtout tertiaires, pour 6 000 actifs nouveaux par an). Taux de chômage estimé à 37,7 %. Les jeunes de moins de 25 ans sont les plus touchés avec un taux de 58 % (25 % en métropole).

### **• La mise en place du médiateur académique**

L'académie de la Réunion dispose depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2000 d'un médiateur académique de l'éducation nationale. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2001, Claude Rouhète a succédé à Michel Carayol, professeur d'université honoraire et ancien président de l'université de la Réunion. IA-IPR d'anglais honoraire et ex-doyen du collège des IPR, Claude Rouhète a exercé dans l'académie de La Réunion de 1991 à 1999 avant de prendre sa retraite.

### **• Le fonctionnement du dispositif de médiation**

Une permanence hebdomadaire : le médiateur est présent au rectorat chaque mercredi de 9 h 30 à 16 h et reçoit avec ou sans rendez-vous.

Il dispose d'un ancien réseau professionnel et amical de nombreux collaborateurs parmi les chefs de service et leur personnel au rectorat. Le fait d'avoir travaillé dans l'académie lui permet d'échanger de vive voix et de rechercher souvent une solution directement avec la personne compétente.

Il a un lien très étroit avec le service juridique, le service des pensions, de l'action sociale et celui de la paie notamment. Concrètement, ces services se trouvant au même étage que le bureau du médiateur, les réclamants sont souvent immédiatement reçus par la personne susceptible de donner le renseignement précis.

Le médiateur académique rencontre quasiment chaque semaine le directeur des relations et des ressources humaines (DRRH) afin de faire le point sur les dossiers que l'un et l'autre ont souvent en commun. Le regard distancé du médiateur permet souvent une prise en compte plus sereine de situations parfois tendues soumises de surcroît dans l'urgence au DRRH.

L'inspecteur d'académie, ses deux adjoints, le chef du cabinet du recteur ainsi que le proviseur vie scolaire informent régulièrement le médiateur de la

vie de l'académie. En retour le médiateur fait part de ses constats sans rompre avec le principe de confidentialité lorsque les réclamants le souhaitent.

Il a la chance d'avoir une secrétaire efficace qui reçoit les appels des réclamants et sait les écouter avec beaucoup d'attention.

Il entretient d'excellentes relations avec les corps d'inspection et les chefs d'établissement.

Il peut évidemment, lorsque cela s'avère nécessaire, rencontrer le recteur pour l'entretenir de questions générales ou particulières qui lui paraissent particulièrement délicates.

### • **Un bref commentaire sur le bilan d'activités de l'année 2002**

Des personnels sont préoccupés par des questions financières, en particulier la prime d'éloignement, les problèmes d'indemnités de déplacement ou de stage, le remboursement des trop-perçus. Ce type de réclamations est stable par rapport à 2001.

La suppression de la prime d'éloignement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 devrait entraîner une baisse des saisines sur cette question financièrement sensible.

La plupart des saisines concernant les questions financières ne devraient pas aboutir au médiateur, ces cas étant déjà réglés par l'application du décret n° 53-1266 par les services financiers. Il n'y a pas d'erreur de droit dans les cas présentés mais parfois certains retards dans la notification de la décision.

Les questions touchant aux mutations et affectations ont tendance à augmenter depuis 2001.

En revanche, les problèmes de carrière (conгes de longue maladie, notation, avancement) sont en baisse sensible depuis un an alors que les réclamations liées à des conflits entre personnes sont en légère augmentation.

**Pour des usagers**, la principale réclamation concerne l'affectation des élèves ou le cursus universitaire, phénomène nouveau pour le médiateur par rapport à 2001. Les parents sont très vigilants et demandent des explications. Le médiateur n'a, bien sûr, aucune influence sur les décisions d'un conseil de classe et il a dû préciser son rôle tout en apportant des explications qui parfois sont nécessaires.

Enfin les usagers sont particulièrement sensibles à la qualité des relations internes dans les établissements, ainsi qu'à l'équité dans les examens et concours.

Au moment où je m'apprête à quitter ces fonctions, avec bien sûr une pointe de regret, j'ai la conviction qu'il est possible d'améliorer le fonctionnement de notre système éducatif, aussi par petites touches, faisant une plus grande place à l'écoute et au dialogue de bonne foi avec chacun. J'ai essayé de le faire.

*Claude Rouhète*

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

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

Les orientations arrêtées chaque année, **sur rapport du médiateur de l'éducation nationale**, sont publiées dans le rapport suivant. Tel est l'objet du comité de suivi qui s'est réuni **le 18 février 2003**.

Le comité de suivi comprend, outre son président, des représentants des deux inspections générales et des directeurs du ministère ainsi que le médiateur de l'éducation nationale et un médiateur académique, conformément à la suggestion faite par le ministre délégué à l'enseignement scolaire lors de la réunion des médiateurs académiques du 5 novembre 2002.

L'ensemble des fiches soumises à l'appréciation du comité a regroupé par thèmes les diverses questions soulevées par les rapports de 1999, 2000 et 2001 qui soit sont restées sans suite, soit appellent des développements.

Ces questions appartiennent à la catégorie de celles qui sont apparues les plus courantes dans l'examen de près de 15 000 réclamations sur trois ans et qui, si elles étaient traitées positivement, pourraient sans doute réduire le nombre de réclamations qui donnent une mauvaise image du service public.

**Les recommandations ont été regroupées en cinq rubriques :**

- pour une meilleure information des usagers et des personnels ;
- pour une amélioration des relations entre l'administration, les usagers et les personnels ;
- pour un meilleur traitement du handicap ;
- des modifications statutaires souhaitables ;
- des recommandations diverses.

## Pour une meilleure information des usagers et des personnels

### Pour une meilleure information des usagers

#### ReMEDIA 01-02

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

**Décision** : le comité prend acte avec satisfaction du travail réalisé par le groupe présidé par une inspectrice générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche et comprenant les représentants des deux inspections générales, des directions et du Centre national de documentation pédagogique (CNDP). Il demande aux directions d'établir dans les meilleurs délais un calendrier précis pour aboutir à une fin des travaux, au plus tard fin 2004. Il sera procédé prochainement à l'abrogation d'un premier train de textes qui seront retirés du RLR.

Par ailleurs l'attention des divers producteurs de textes, à tous les niveaux, sera appelée sur la nécessité d'en limiter la production au strict nécessaire.

La direction des affaires juridiques, compte tenu de la nouvelle jurisprudence du Conseil d'État en matière de circulaire (arrêt Duvignères, 18 décembre 2002) qui fait de ces textes, sous certaines conditions, des actes faisant grief, appellera l'attention des divers prescripteurs, du niveau national au niveau local, sur les conséquences pratiques de cet arrêt.

#### ReMEDIA 01-05

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

**Décision** : pour la rentrée de 2003, la direction de l'enseignement scolaire donnera les instructions nécessaires, lors des élections aux conseils d'école et d'établissement, pour que les parents soient effectivement informés de l'existence et du rôle des médiateurs.

La direction de l'enseignement supérieur invitera les établissements d'enseignement supérieur à faire figurer cette information dans la charte de qualité que les établissements seront invités à conclure.

#### ReMEDIA 01-14

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

**Décision** : en liaison avec la direction des affaires juridiques, les organisateurs de concours réaffirmeront et expliciteront concrètement le principe de souveraineté des jurys, afin d'éviter de la part des candidats d'éventuelles méprises.

## ReMEDIA 01-15

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

**Décision** : cette proposition se heurte à des difficultés d'ordre pratique et de principe. Le comité demande que les présidents de jury s'assurent, d'une part, qu'ils sont en mesure de donner des informations qualitatives lorsqu'ils renseignent les candidats et, d'autre part, qu'ils établissent, dans des délais compatibles avec la session suivante, le rapport du jury destiné à être rendu public. Ce rapport devra éviter un caractère de trop grande généralité et comporter au minimum des cas et des situations utiles pour les futurs candidats.

Par ailleurs, la direction de l'enseignement scolaire mènera à bien, au cours de la session d'examens de 2003, une étude permettant d'apprécier les divers cas de figure en matière de communication d'appréciations aux candidats.

## Rapport 2001, page 87

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

**Décision** : les modalités d'application de cette indemnisation n'étant pas clairement définies du fait, semble-t-il, de l'absence de mesures d'application de l'article L. 225-8 du Code du travail qui l'institue au profit des salariés du secteur privé, le comité décide qu'avant de procéder à toute opération d'information sur l'existence de cette indemnisation en direction des bénéficiaires potentiels, la direction des affaires juridiques et la direction des affaires financières dresseront, avant le 1<sup>er</sup> juin 2003, un « état des lieux » des modalités juridiques et financières de la mise en œuvre de cette indemnisation.

## Pour une meilleure information des personnels

### MEDIA 99-06

*Pensions : des actions préventives sont nécessaires dans le domaine des droits à pension de retraite. Outre une information en début de carrière, il est suggéré de prévoir, dans l'esprit du décret n° 80-792 du 2 octobre 1980 sur l'accélération du règlement des droits à pension de retraite de l'État, dans la note annuelle de service qui paraît chaque année au BO de l'éducation nationale, un dispositif plus préventif visant à communiquer à chaque fonctionnaire de l'éducation nationale, cinq ou dix ans par exemple après sa titularisation, un premier document comportant l'état civil et la situation de famille de l'intéressé ainsi qu'un état détaillé de ses services civils ou militaires précisant, notamment, le déroulement de sa carrière avec indications des*

*périodes valables ou de nature à être prises en compte pour la retraite ainsi que les périodes d'activité pouvant, après validation, ouvrir droit à une pension. Le domaine des pensions nécessite une approche précise avec le ministère de l'économie et des finances pour examiner les points d'assouplissement souhaitables pour faire face à des situations sensibles sur le plan humain. Il est proposé d'engager ce travail au plan interministériel. La direction des affaires financières est disponible pour cette démarche. Par ailleurs, même si des efforts d'explication ont été faits en direction des futurs retraités, il est essentiel de rechercher les voies et moyens pour sensibiliser les personnels aux contraintes à respecter, notamment de calendrier.*

**Décision** : le comité prend acte avec satisfaction de l'existence du service internet d'information sur la retraite ORION (<http://retraite.orion.education.fr>). Cependant, il constate que, dans l'attente de la prochaine réforme des retraites, la publication de la note d'information annoncée dans la note de service du 7 juin 2001 conserve toute son actualité et son utilité. La direction des affaires financières publiera cette note d'information, publication à laquelle elle s'était engagée en 2001.

### ReMEDIA 01-13

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

**Décision** : le comité invite la direction des affaires financières (service des pensions) à examiner avec une particulière attention, dans le respect du droit et des décisions jurisprudentielles intervenues dans ce domaine, le cas des demandeurs de bonne foi.

### ReMEDIA 01-14

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

**Décision** : en liaison avec la direction des affaires juridiques, les organisateurs de concours réaffirmeront et expliciteront concrètement le principe de souveraineté des jurys, afin d'éviter de la part des candidats d'éventuelles méprises.

### ReMEDIA 01-15

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

**Décision** : le comité décide que les directions gestionnaires de personnels devront inviter les présidents de jury, si nécessaire en liaison avec la direction des affaires juridiques, à s'assurer qu'ils seront en mesure de donner, aux candidats qui le demanderont, des informations qualitatives sur la manière dont leurs prestations auront été évaluées. Elles devront également leur demander d'élaborer un rapport de jury, qui sera mis à la disposition des candidats dans des délais très brefs, après la

proclamation des résultats, afin de renseigner utilement tant les candidats ayant échoué que ceux qui préparent la session suivante.

### ReMEDIA 00-31

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

**Décision** : le comité prend acte des mesures prises pour préciser le contenu de ces postes et pour assurer l'information en temps utile, dans le cadre des opérations du mouvement annuel, des personnels susceptibles d'être intéressés par ces derniers.

### ReMEDIA 01-09

*Clarifier et améliorer le dispositif existant de passage des enseignants en fonction dans les établissements d'enseignement privé sous contrat vers l'enseignement public. Mieux informer les personnels concernés des conditions à remplir.*

**Décision** : le comité prend acte de la rédaction, par la direction des affaires financières, d'une note d'information expliquant et clarifiant le dispositif permettant le passage de personnels enseignants exerçant dans les établissements privés sous contrat, vers l'enseignement public. Il décide que cette note sera transmise aux recteurs afin qu'elle puisse être fournie à tous les personnels qui la demanderaient.

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

### **Améliorer la qualité des relations entre les parties prenantes**

#### ReMEDIA 01-04

*Élaborer, en s'inspirant le cas échéant des modèles existant tant en France qu'à l'étranger, une « charte » générale des rapports de l'usager avec l'administration de l'éducation nationale. Inciter chaque service à mettre en œuvre une démarche de qualité qui pourrait aboutir à des engagements pris par les différents acteurs vis-à-vis des usagers en particulier.*

#### Rapport 2001, page 8

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

#### MEDIA 99-22

*Réflexion sur des normes de qualité et simplification des procédures.*

## Rapport 1999, page 75

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

**Décision** : la démarche qualité expérimentale engagée sous l'impulsion du cabinet en direction des établissements du second degré fait de l'usager un interlocuteur privilégié. Le comité prend acte de la mise en œuvre de ce dispositif qui se situe dans le droit fil des suggestions faites depuis plusieurs années par le médiateur de l'éducation nationale. Ceci satisfait également à la proposition visant à définir des normes de qualité et à simplifier les procédures.

Le comité considère, par ailleurs, que l'élaboration d'une charte générale de la qualité au sein de l'éducation nationale est prématurée.

## ReMEDIA 00-07

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

**Décision** : s'agissant de l'élaboration d'une charte du dialogue élèves/parents/professeurs, le comité prend acte de la proposition du médiateur de l'éducation nationale de présenter, au cours du premier semestre 2003, des suggestions concrètes dans ce domaine. Ces propositions feront l'objet d'un examen approfondi par un groupe de travail animé par la direction de l'enseignement scolaire.

## ReMEDIA 01-11

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

**Décision** : le comité prend acte de l'élaboration par le CNED d'une « charte de qualité » destinée à encadrer ses relations avec ses usagers.

## ReMEDIA 00-01

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

**Décision** : la direction de l'administration s'engage à mettre en place, au cours du premier semestre 2003, un plan de formation à la rédaction.

## ReMEDIA 00-10

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

**Décision** : la direction des affaires financières actualisera les instructions antérieures destinées aux recteurs et aux inspecteurs d'académie et explicitera clairement le contexte, les bases de calcul, les droits et les devoirs des personnes soumises à l'obligation de reverser, ainsi que les modalités de règlement de leur dette (étalement, remise...).

## ReMEDIA 00-11

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

**Décision** : le remplacement de la formule « radié des cadres » par la formule « est admis, sur sa demande, à faire valoir ses droits à la retraite, à compter du », généralisée par la direction des personnels enseignants, sera étendu à l'ensemble des personnels, quel que soit leur niveau de gestion. De même, l'envoi d'une lettre de remerciements accompagnant l'arrêté de mise à la retraite, est considéré comme souhaitable.

## 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** : il est pris acte de la réflexion engagée sur ce point tant par la direction de l'enseignement scolaire que par la direction de l'enseignement supérieur.

## MEDIA 99-11

*Coordination de l'action administrative. Mieux articuler les calendriers de classement des établissements du second degré et de mouvement annuel des personnels de direction des établissements du second degré. Il est préconisé que la circulaire de classement des établissements soit publiée au BO quelques mois avant le début des opérations de mouvement. Ceci éviterait à l'administration d'avoir à répondre à des demandes d'application de la clause de sauvegarde non prévue à cet effet. Par ailleurs, des tribunaux administratifs ont eu l'occasion de statuer sur ce type de différends et ont souvent donné satisfaction aux intéressés. Au moment où la procédure de classement des établissements est en voie de déconcentration, il devient encore plus urgent de prévoir une coordination entre ces deux calendriers.*

**Décision** : il est pris acte de l'engagement de la direction de l'enseignement scolaire de publier le classement des établissements selon un calendrier compatible avec le mouvement des personnels de direction.

## Rapport 2001, page 15

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

**Décision** : le comité insiste sur la nécessité de réaffirmer l'importance du rôle des DRRH dans les académies.

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

### ReMEDIA 01-06

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

**Décision** : le comité estime qu'une étude d'ampleur sur le sujet n'est pas prioritaire. En revanche, une connaissance de ce domaine devrait entrer parfaitement dans le champ des préoccupations de l'inspection générale de l'éducation nationale et de l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche.

### ReMEDIA 01-07

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

**Décision** : le travail de mesure de la satisfaction des usagers du service public de l'éducation, lancé par la direction de la programmation et du développement, sera étendu en 2003 à l'ensemble des usagers et des personnels. Il devra aboutir à l'élaboration d'un instrument léger de suivi au cours du premier semestre 2003. Ce baromètre doit aussi être une mesure de l'impact du rôle des médiateurs.

## Pour un meilleur traitement du handicap

### ReMEDIA 00-08

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

### ReMEDIA 01-03

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

**Décision** : le comité prend acte du lancement du plan quinquennal pour l'intégration des handicapés à l'école. Le principe de la scolarisation en milieu ordinaire, sauf exception dûment motivée, est largement pris en compte dans ce plan quinquennal, ce qui va dans le sens des recommandations du médiateur. Par ailleurs, la révision en cours de la loi du 30 juin 1975 devrait aller aussi dans ce sens.

## ReMEDIA 01-16

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

**Décision** : le comité prend acte du fait que le régime des transports scolaires en région Ile-de-France devant être aligné prochainement sur le droit commun applicable dans les autres régions, cette modification devrait harmoniser les dispositifs applicables aux étudiants handicapés dans un sens plus favorable aux intéressés.

## ReMEDIA 00-08

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

**Décision** : le comité prend acte des mesures prises ou envisagées par les directions de personnels et insiste sur la nécessité d'un suivi pour s'assurer de leur effectivité.

# Modifications statutaires souhaitables

## MEDIA 99-10

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

**Décision** : le comité prend acte de la publication du décret du 9 octobre 2002 qui supprime l'obligation de continuité des fonctions exigée pour bénéficier de la bonification d'ancienneté lors du classement des assistants de service social.

## ReMEDIA 00-14

*Aménager le décret n° 48-1108 du 10 juillet 1948 modifié sur l'échelle de rémunération des bi-admissibles afin d'en permettre l'accès aux professeurs de lycée professionnel et aux professeurs des écoles.*

**Décision** : le comité prend acte des raisons invoquées par la direction des personnels enseignants, au terme d'une réflexion approfondie sur ce sujet, qui ne permettent pas d'étendre le bénéfice de la bi-admissibilité aux professeurs des écoles. La prise en compte de cette bi-admissibilité pour les professeurs certifiés, les professeurs d'éducation physique et sportive et les professeurs de lycée professionnel s'inscrit directement dans le cadre de leur formation disciplinaire.

## ReMEDIA 00-15

*Modifier le décret n° 90-680 du 1<sup>er</sup> août 1990 relatif au statut des professeurs des écoles pour permettre aux personnels militaires de pouvoir se présenter au concours de recrutement des professeurs des écoles, à l'instar de ce qui existe pour les enseignants du second degré.*

**Décision** : cette question est réglée dans la mesure où le statut particulier des professeurs des écoles a été modifié par un décret n° 2002-436 du 26 mars 2002.

## ReMEDIA 00-20

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

## ReMEDIA 01-10

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

## ReMEDIA 01-12

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

**Décision** : le comité prend acte d'une nouvelle réaffirmation de la réflexion conduite par la direction des personnels enseignants et la direction des affaires financières sur les modalités de prise en compte des années d'activité professionnelle antérieures des personnels enseignants du second degré, tant pour leur recrutement que pour leur classement (décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951 modifié).

# Recommandations diverses

## ReMEDIA 00-09

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

## ReMEDIA 01-08

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

**Décision** : s'agissant du harcèlement moral subi par les élèves, le comité prend acte du lancement par la direction de l'enseignement scolaire, d'une étude de

victimisation. Il demande qu'une définition précise du harcèlement moral soit dégagée. Le médiateur de l'éducation nationale fera prochainement des propositions sur ce point. Les directions concernées développeront sur ces bases une réflexion concrète associant les services déconcentrés pour prévenir, identifier et lutter contre le harcèlement moral. Les directeurs des relations et des ressources humaines (DRRH) seront concernés.

### Rapport 2000, page 69

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

**Décision :** pour le certificat d'aptitude professionnelle « petite enfance » et le brevet d'études professionnelles « carrières sanitaires et sociales », l'obligation de formation en entreprise, exigée dans certaines conditions pour les candidats non scolarisés, pose le problème de la passation d'une convention de stage avec l'entreprise d'accueil. Le comité prend acte de la décision de la direction de l'enseignement scolaire d'engager une réflexion sur le moyen de remédier à cette difficulté.

### Rapport 2001, page 75

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

**Décision :** la réglementation du contrat liant un établissement d'enseignement privé hors contrat et un étudiant relève du droit de la consommation et n'est donc pas de la compétence directe du ministère chargé de l'éducation. Par ailleurs, les différentes dénominations dont se prévalent certains établissements (agrément, reconnaissance...) induisent souvent en erreur les usagers, dans la mesure où elles sont souvent utilisées à tort comme des « labels ». Le comité demande à la direction des affaires juridiques, en liaison avec la direction des affaires financières, d'effectuer une étude juridique sur la protection effective qu'offrent le Code de la consommation et le Code de l'éducation (art. L. 471-2 à 5) aux étudiants qui contractent avec ces établissements d'une part et, d'autre part, de préciser les modalités effectives de contrôle qui peuvent être mises en œuvre par les recteurs, pour éviter les interprétations erronées par le public de ces dénominations.

### ReMEDIA 00-30

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

## ReMEDIA 00-32

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

**Décision** : le comité demande à la direction des personnels administratifs, techniques et d'encadrement de rappeler au ministère des affaires sociales, du travail et de la solidarité, l'importance qui s'attache à un examen rapide des affaires en cours devant le Comité médical supérieur (CMS). Il prend acte, avec satisfaction, de la réalisation par l'IGAENR de la première phase de l'enquête sur le fonctionnement des comités médicaux et qui a porté sur un département. Il demande que la deuxième phase soit engagée par l'IGAENR dans les meilleurs délais, éventuellement sous la forme d'une enquête conjointe avec l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS).

## Rapport 2001, page 80

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

**Décision** : le comité demande à la direction des personnels enseignants que le texte, annoncé l'an dernier pour assurer le retour en fonction d'enseignants poursuivis à tort, soit pris dans les meilleurs délais.

## ReMEDIA 00-23

*Revoir les règles posées par la note de service organisant chaque année le mouvement national à gestion déconcentrée des personnels gérés par la Direction des personnels enseignants (DPE) pour, d'une part, dans l'intérêt des enfants, donner des points au barème aux ex-conjoints qui n'ont plus la garde des enfants, d'autre part, de rechercher une solution juste et équitable tendant à stabiliser, au terme de l'année d'affectation à titre provisoire, ceux des personnels dont la situation mérite une telle mesure*

**Décision** : le comité prend acte du refus de la direction concernée.

## MEDIA 99-21

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

**Décision** : cette question est toujours inscrite au programme de travail du Haut Comité pour l'évaluation de l'école.

# L'activité des médiateurs en 2002

## Les réclamations reçues en 2002

En 2002, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et médiateurs académiques) ont reçu 4 790 réclamations.

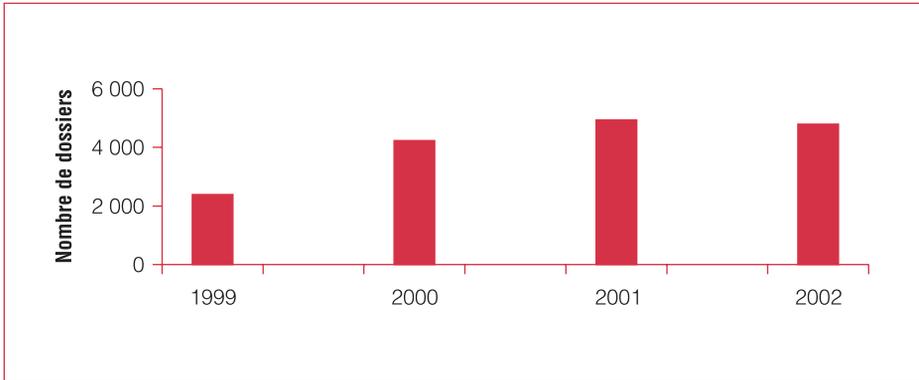
Tableau 1  
**Réclamations traitées par les médiateurs en 2002**

	Nombre de réclamations 2002	%	2001	2000	1999
<b>Nouvelles réclamations reçues en 2002</b> (4 790 dossiers)					
– reçues par les médiateurs académiques	3 961	83 %			
– reçues par le médiateur national	829	17 %			
<b>Total des réclamations reçues en 2002</b>	<b>4 790</b>	<b>100 %</b>	4 936	4 232	2 387
<b>Réclamations traitées en 2002</b> (4 995 dossiers)					
– dossiers reportés de 2001	205				
– dossiers reçus en 2002 (hors dossiers réorientés)	4 790				
<b>Total des dossiers traités en 2002</b> (hors dossiers réorientés)	<b>4 995</b>				
<i>(NB : ces chiffres ne comprennent pas les dossiers réorientés entre médiateurs)</i>					
<b>État au 31 décembre 2002 des réclamations traitées en 2002</b> (4 995 dossiers)					
– <b>dossiers terminés en 2002</b>	<b>4 376</b>	88 %			
– dossiers en cours de traitement au 31 décembre 2002	304	6 %			
– dossiers en attente de décision de l'administration au 31 décembre 2002	315	6 %			
<i>(Total)</i>	4 995	100 %			

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

Figure 1

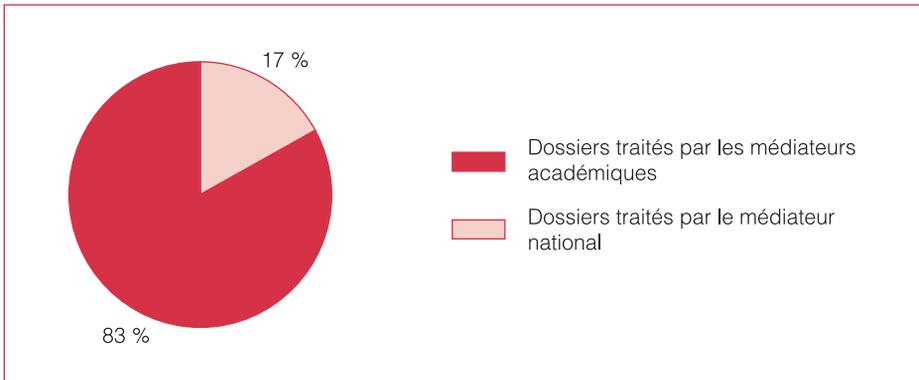
**Évolution du nombre des réclamations transmises aux médiateurs**



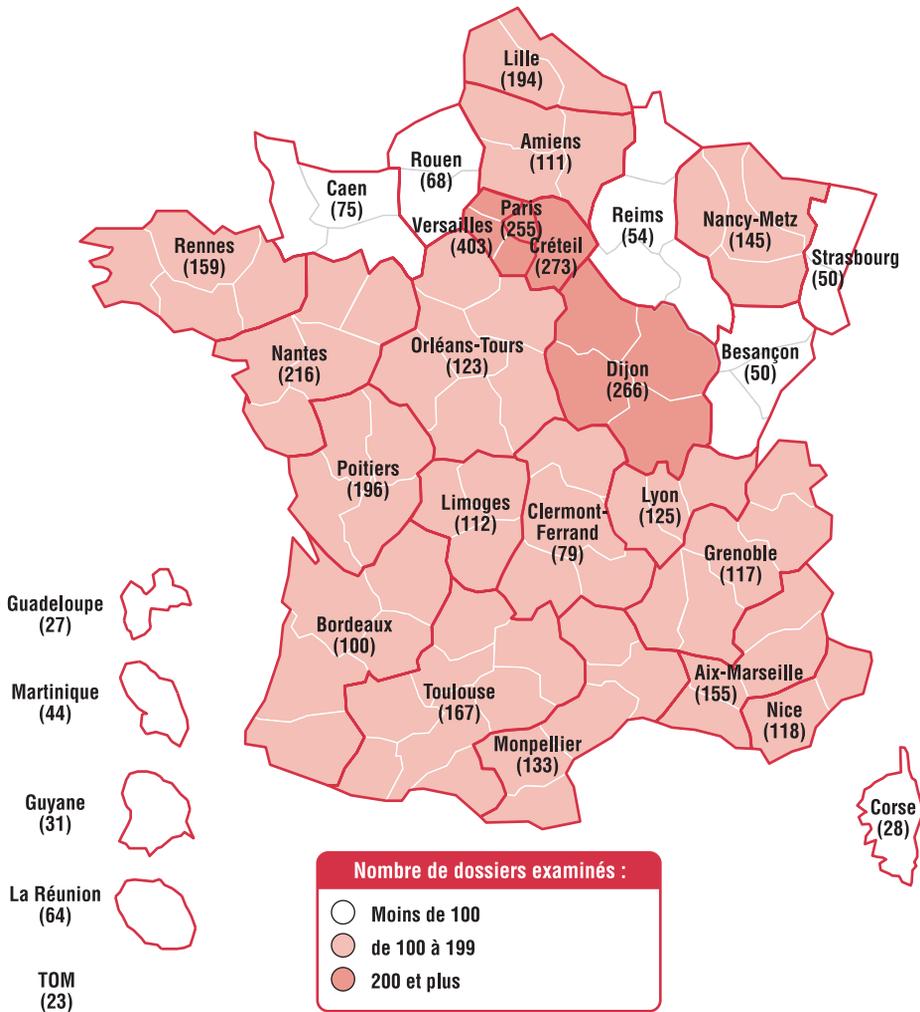
Comme les années précédentes la plupart (83 %) des réclamations transmises à la médiation en 2002 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 17 % l'ont été par le médiateur national.

Figure 2

**Répartition des dossiers reçus**



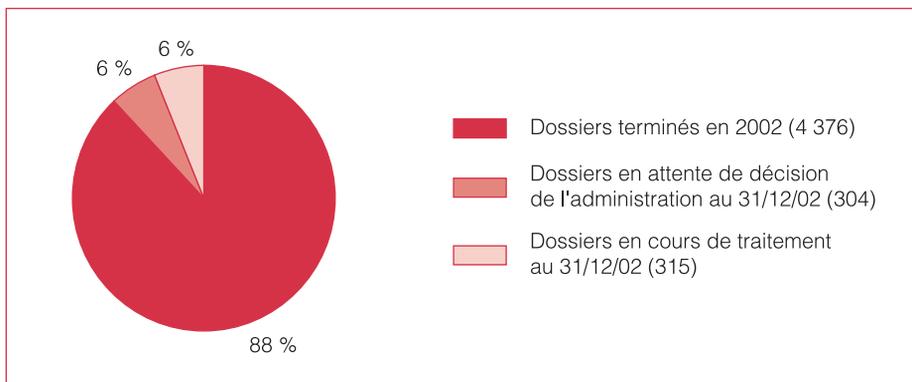
La répartition géographique des 3 961 réclamations reçues par les médiateurs académiques est la suivante (cf. carte, ci-dessous) :



Aix-Marseille	155	Guyane	31	Paris	255
Amiens	111	Lille	194	Poitiers	196
Besançon	50	Limoges	112	Reims	54
Bordeaux	100	Lyon	125	Rennes	159
Caen	75	Martinique	44	La Réunion	64
Clermont	79	Montpellier	133	Rouen	68
Corse	28	Nancy-Metz	145	Strasbourg	50
Créteil	273	Nantes	216	TOM	23
Dijon	266	Nice	118	Toulouse	167
Grenoble	117	Orléans-Tours	123	Versailles	403
Guadeloupe	27				
<b>Total</b>					<b>3 961</b>

Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été terminés en 2001, ce sont 4 995 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2002 par les médiateurs. Sur ce total, 88 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 6 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2002, à une décision de l'administration. Enfin 6 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs au 31 décembre 2002.

Figure 3  
**Réclamations traitées en 2002 (4 995 dossiers)**



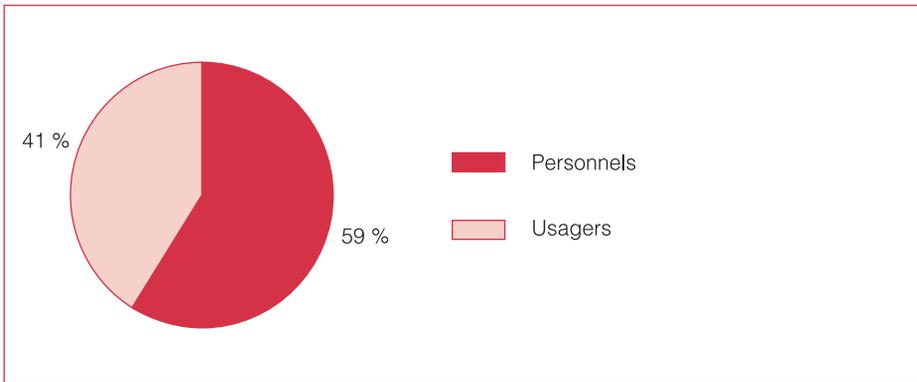
## L'origine des réclamations

59 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont reçu une réponse définitive en 2002) émanent des personnels de l'éducation nationale, les usagers représentant 41 % des réclamations.

Tableau 2  
**Origine des réclamations**

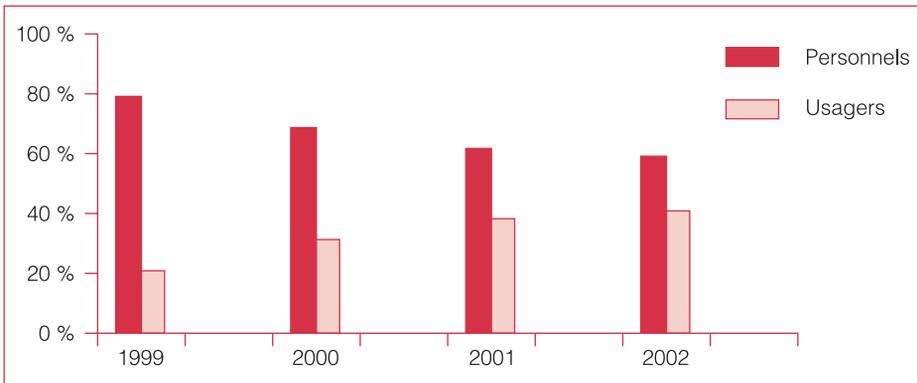
	2002 (nombre)	2002 (%)	2001 (%)	2000 (%)	1999 (%)
<b>Personnels</b>	2 565	59 %	62 %	69 %	79 %
dont : IATOS	681	26 %			
Primaire	405	16 %			
Secondaire	1 383	54 %			
Supérieur	96	4 %			
<b>Usagers</b>	1 811	41 %	38 %	31 %	21 %
dont : Primaire	282	15 %			
Secondaire	1 102	61 %			
Supérieur	427	24 %			
Total (dossiers terminés en 2002)	4 376	100 %	100 %	100 %	100 %

Figure 4  
**Origine des réclamations**



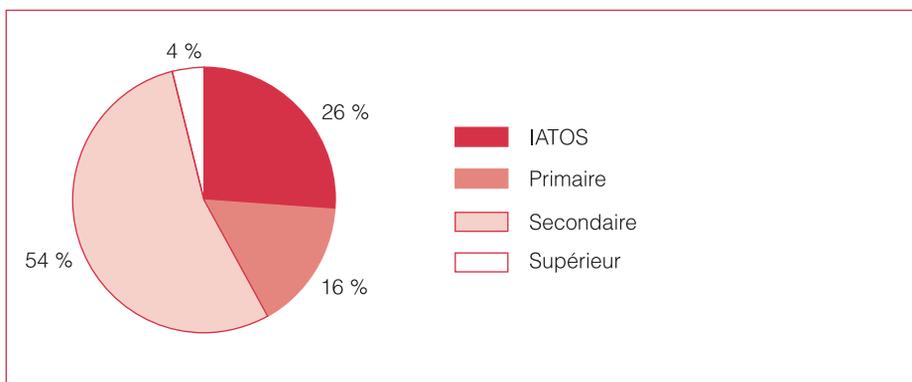
La part des réclamations présentées par les usagers est en augmentation régulière (elle n'était que de 21 % en 1999).

Figure 5  
**Évolution de l'origine des réclamations**



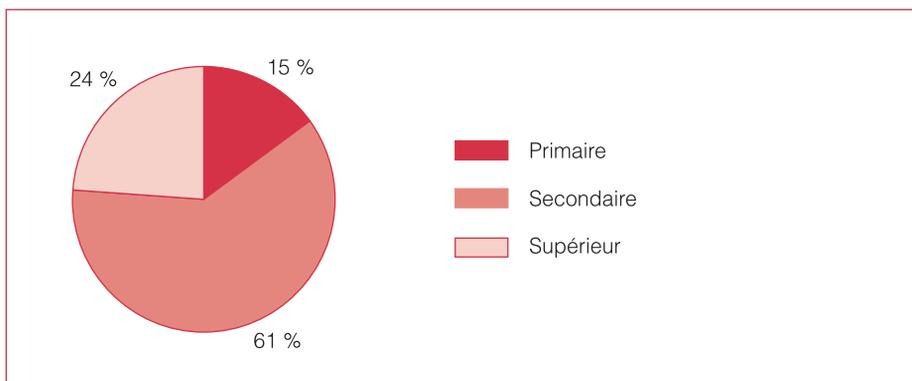
La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants du second degré : ils représentent 54 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau 2). La répartition des réclamations entre les différentes catégories de personnels reste proche de celle des années précédentes (voir les rapports 1999, 2000 et 2001).

Figure 6  
**Réclamations présentées par des personnels**



Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la plupart (61 %) sont des élèves ou des parents d'élèves du second degré (voir tableau 2). Là encore la répartition en 2002 des réclamations présentées par les usagers est peu différente de celle enregistrée jusqu'ici.

Figure 7  
**Réclamations présentées par des usagers**



## La nature des réclamations

Tableau 3

### Nature des réclamations

		Nombre	%
Personnels	Recrutement	249	10 %
	Carrières et questions statutaires	705	27 %
	Mutations – Affectations	538	21 %
	Questions financières	535	21 %
	Pensions – Retraite	136	5 %
	Environnement et relations professionnelles	321	13 %
	Divers	83	3 %
	<i>Sous-total</i>	<i>2 567</i>	<i>100 %</i>
Usagers	Cursus scolaire et universitaire	760	42 %
	Examens et concours	497	27 %
	Vie scolaire et universitaire	401	22 %
	Questions financières et sociales	83	5 %
	Divers	68	4 %
	<i>Sous-total</i>	<i>1 809</i>	<i>100 %</i>
Total (dossiers terminés en 2002)		<b>4 376</b>	

### En ce qui concerne les personnels

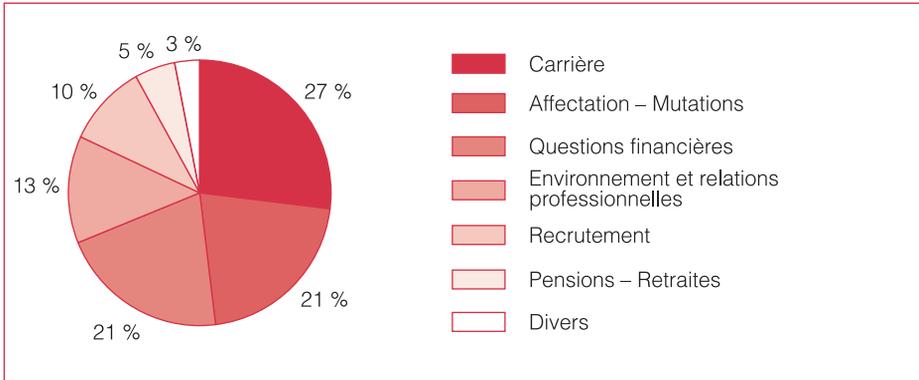
Quant à leur nature, les réclamations présentées par les personnels se répartissent de la façon suivante :

- la plus grande partie (27 %) est relative **aux questions de carrière ou aux questions statutaires** (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité, CMO, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office pour invalidité...) ;
- 21 % des réclamations ont trait aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...) ;
- 21 % des réclamations sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçu, remises gracieuses, prestations diverses) ;
- les réclamations liées aux questions de recrutement (concours, examens professionnels, stages de qualification) représentent 10 % des dossiers ;
- 13 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement...) ;
- les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 5 % des dossiers.

Cette répartition selon la nature des réclamations présentées est très proche de celle observée en 2001.

Figure 8

### Nature des réclamations présentées par les personnels



## En ce qui concerne les usagers

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

27 % des réclamations sont liées au **domaine des examens et des concours** (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

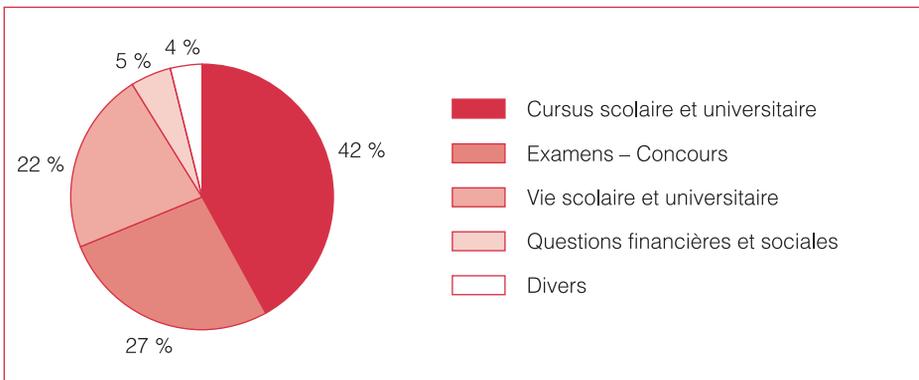
22 % des réclamations portent sur des questions de vie scolaire et universitaire (relations internes et externes, discipline...).

Enfin, 5 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

Ces proportions restent comparables à celles constatées en 2001.

Figure 9

### Nature des réclamations présentées par les usagers

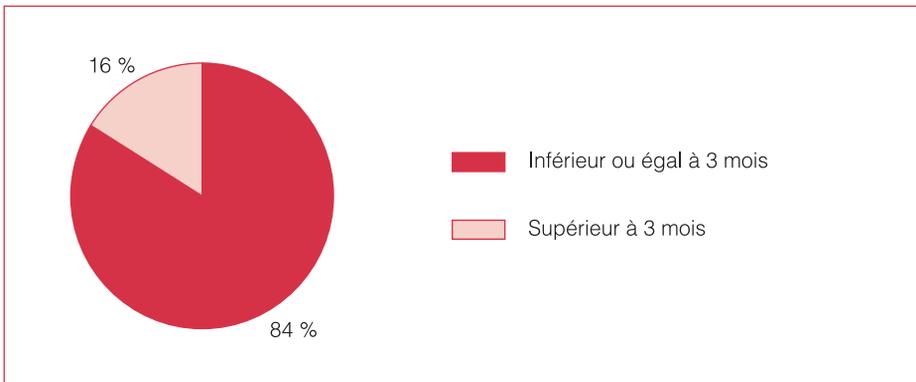


## Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2002, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans **84 % des cas** et supérieur à trois mois pour **16 % des dossiers**. Ces chiffres traduisent une légère augmentation du délai de traitement des dossiers par rapport à l'année précédente (en 2001, 89 % des dossiers avaient pu être réglés dans un délai inférieur ou égal à trois mois).

Cet allongement des délais de traitement peut s'expliquer par le fait qu'un nombre croissant de dossiers transmis aux médiateurs s'avèrent très complexes (cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2002, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était à cette date suspendu à une réponse de l'administration ; voir tableau 1).

Figure 10  
**Délais de règlement définitif des dossiers**



# Les résultats de l'intervention des médiateurs

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

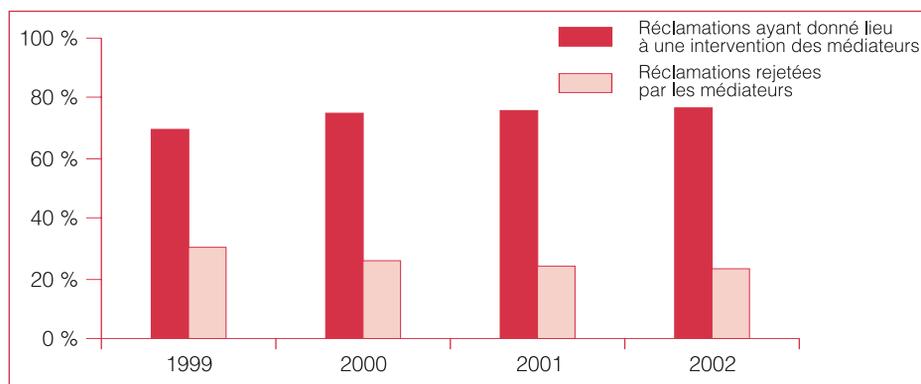
	Nombre de dossiers	Pourcentage des dossiers traités (4 376)	Pourcentage des dossiers traités (4 376)	Pourcentage des dossiers traités (4 376)	Pourcentage des dossiers ayant donné lieu à intervention (3 387)
<b>Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur</b>	<b>3 387</b>		<b>77 %</b>		
<i>Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant :</i>	2 849			<b>65 %</b>	<b>84 %</b>
Erreur de l'administration rectifiée	258	6 %			
Cas d'iniquité ou d'inadaptation des textes rectifié	26	1 %			
Médiation	1 506	34 %			
Explication par le médiateur de la décision administrative	1 059	24 %			
<i>Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant :</i>	538			<b>12 %</b>	<b>16 %</b>
Erreur de l'administration non rectifiée	392	9 %			
Cas d'iniquité ou d'inadaptation des textes non rectifié	146	3 %			
<b>Réclamations rejetées par les médiateurs</b>	<b>989</b>	<b>23 %</b>	<b>23 %</b>	<b>23 %</b>	
Total (dossiers terminés en 2002)	<b>4 376</b>	100 %	100 %	100 %	100 %

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2002 (soit 4 376 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une explication à la personne porteuse d'une réclamation dans 3 387 de ces dossiers (soit dans 77 % du total des réclamations transmises aux médiateurs).

Dans les autres cas (989 dossiers, soit 23 % des dossiers traités), la réclamation a été jugée non pertinente par les médiateurs et n'a pas donné lieu à une intervention de leur part.

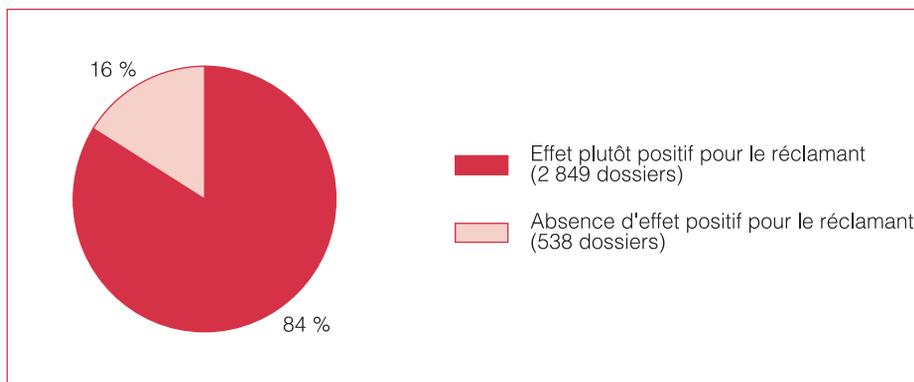
L'examen des données des années précédentes montre que la part des dossiers reçus, qui font l'objet d'une décision de rejet de la part des médiateurs, est en diminution.

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



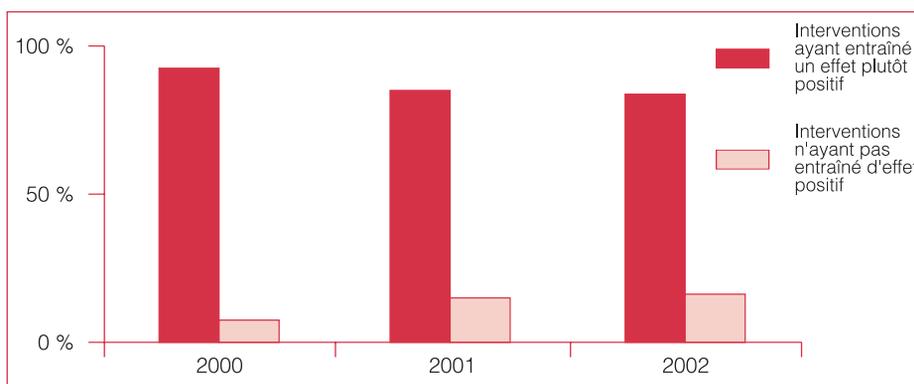
S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus, **le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 84 % des cas** (soit 2 849 dossiers). Pour 538 de ces dossiers (soit 16 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant (rapporté au nombre total des dossiers traités, le pourcentage des réclamations ayant débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant est de 65 %).

Figure 12  
**Résultat de l'intervention des médiateurs (sur 3 387 dossiers)**



Ce résultat est comparable à celui de l'année précédente (85 % des dossiers avaient abouti à un résultat plutôt positif pour le réclamant en 2001 ; 92 % en 2000).

Figure 13  
**Résultat de l'intervention des médiateurs : évolution**



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

Dans un certain nombre de cas, les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée ; soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur ; soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable. Ces interventions, qui ont permis une rectification de la décision initiale de l'administration, concernent 258 dossiers (soit 6 % des dossiers traités ; voir tableau 4).

Concernant 1 506 dossiers (soit 34 % des dossiers traités), les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation ». Ces dossiers de médiation sont essentiellement de deux types :

- un certain nombre de personnes ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ces cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue ;
- dans d'autres cas, l'intervention des médiateurs était destinée à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil.

Enfin pour 1 059 autres dossiers (soit 24 % des dossiers traités), la « plus-value » apportée par les médiateurs a consisté à apporter aux réclamants une explication de la décision prise par l'administration. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne donne pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard. Les explications données dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

## Deuxième partie

---

# **La présentation de quelques cas significatifs rencontrés en 2002**

Deux difficultés doivent être surmontées dans le choix de cas significatifs traités par les médiateurs tant au plan national qu'académique.

La première a trait au choix de tel ou tel cas. Ceci ne peut être que largement arbitraire, dans la mesure où comme cela est répété dans chaque rapport, il n'existe pas de cas plus importants que d'autres. Chaque situation compte, en particulier pour celui qui est confronté à une difficulté, même s'il existe évidemment des cas plus difficiles et plus douloureux à résoudre.

La seconde a trait au caractère plus ou moins représentatif des exemples retenus. Ces derniers ont plutôt un caractère plus significatif que représentatif.



# De quelques réclamations adressées par des usagers

La lecture des statistiques figurant dans les pages précédentes du rapport montre une légère progression de la part des usagers dans les saisines des médiateurs. Les cas les plus significatifs relevés par les médiateurs se rattachent aux quatre grands thèmes majeurs que sont *l'accueil des élèves atteints de handicap ou bénéficiant d'une intelligence précoce*, les problèmes rencontrés par les candidats aux *examens et concours*, l'attribution des *bourses* et la *vie scolaire*. Viennent ensuite un certain nombre d'exemples relevés dans des domaines les plus divers et qui sont significatifs des difficultés rencontrées par les usagers dans leurs rapports avec le service public de l'éducation.

## L'accueil des élèves atteints d'un handicap ou bénéficiant d'une intelligence précoce

• Les difficultés rencontrées dans l'intégration des enfants handicapés sont principalement de deux ordres. Le premier a trait aux rapports des parents avec les enseignants, les écoles et établissements, lesquels rapports constituent la dimension la plus importante du problème et la tâche la plus difficile à assumer. Ces relations sont si délicates à gérer qu'elles peuvent évoluer facilement vers le conflit tant la souffrance des parents peut être grande. Le deuxième ordre de difficultés réside dans le besoin en moyens d'assistance des élèves handicapés moteur dont la satisfaction n'est pas toujours assurée. Les exemples suivants illustrent ces difficultés.

1 – Dans ce premier exemple, le médiateur académique a été alerté par une mère de famille qui élève seule son enfant atteint de troubles sévères du langage et de l'attention. Ce dernier, après une scolarité élémentaire aménagée, est entré en classe de sixième dans des conditions normales. Malgré les promesses faites par le principal du collège en juin, rien n'a été fait pour accueillir cet enfant placé dans une classe de sixième sans qu'aucun professeur ne soit prévenu, sans qu'un projet d'aide à l'intégration ne soit étudié, malgré les décisions de la commission de circonscription du second degré (CCSD). Naturellement, cet enfant éprouve de vives difficultés. Au lieu de les prendre en compte, on fait pleuvoir sur l'élève de nombreuses sanctions, retenues et avertissements de tous ordres. La mère alerte le médiateur académique à la veille d'un passage en conseil de discipline pour « insuffisance de travail et de résultats ».

Joint par le médiateur, le principal persiste dans sa stratégie visant à se « débarrasser » de l'enfant. Finalement, après plusieurs semaines de travail avec le secrétaire de la CCSD et l'inspecteur d'académie, la décision est prise de changer l'enfant de collège. Il est accueilli et suivi normalement dans son nouveau collège où un projet d'accueil individualisé (PAI) est immédiatement mis en place et où... la scolarisation se passe bien...

2 – Dans ce deuxième exemple, le médiateur académique a eu à prendre en charge une famille en très grande souffrance qui, n'admettant pas les difficultés de son enfant, avait fini par entrer en conflit avec le collège où il était scolarisé, l'équipe médicale qui le suivait et les autres intervenants. Cet enfant, atteint de graves troubles du comportement, avait été exclu du collège privé où il était scolarisé en sixième. Dans le collège public où il est accueilli, constatation est faite qu'il peut être dangereux. Le principal prévient la famille, après l'avis du médecin, qu'il ne peut continuer à le prendre en charge et qu'il sera scolarisé dans une classe spécialisée. Il apparaît manifestement que cette solution est la seule possible et la secrétaire de la commission départementale de l'éducation spéciale (CDES) le confirme au médiateur. Le travail de ce dernier a été alors de convaincre la famille d'accepter le bilan global ordonné par la CDES et d'attendre qu'une affectation convenable lui soit proposée. Ce n'est qu'après de longs entretiens avec les différents partenaires qu'une issue satisfaisante a été trouvée pour l'enfant et la famille.

3 – Dans ce troisième exemple, un très gros conflit éclate entre les parents d'un enfant de 4 ans épileptique non stabilisée, scolarisée en école maternelle publique, et l'administration. La commission de circonscription pour l'enseignement préscolaire et élémentaire (CCPE), après une étude très précise du problème, propose à la famille une orientation dans une structure spécialisée. La souffrance de cette famille se traduisant par une certaine agressivité est mal mesurée par les divers interlocuteurs rencontrés : directrice, inspectrice, etc., qui ont tendance à rompre les contacts. Le médiateur académique a réussi néanmoins à rétablir le dialogue avec tous les partenaires. L'enfant est désormais prise en charge en structure spécialisée, ce qui n'interdira pas de l'intégrer à nouveau lorsque la situation sera stabilisée.

4 – Le quatrième cas concerne un enfant de 12 ans atteint d'une maladie génétique, qui est maintenu en classe d'intégration scolaire (CLIS) malgré son âge et son niveau scolaire. Orienté en unité pédagogique d'intégration (UPI) à la satisfaction des parents, cet élève n'a pu obtenir une place dans une structure de ce type dans l'un des deux départements de l'académie où une solution familiale aurait pu être trouvée. Il est maintenu en CLIS et les parents ne peuvent engager le dialogue ni obtenir les explications leur permettant de comprendre cette situation. Le médiateur académique n'a pas réussi à renouer le dialogue.

5 – Un cinquième exemple montre les difficultés qui peuvent être rencontrées pour obtenir des moyens permettant l'intégration dans de bonnes conditions d'élèves handicapés moteur. Dans cette affaire, plusieurs demandes répétées à l'inspection académique pour permettre le recrutement d'une aide-éducatrice

n'aboutissent pas. Au mois de juin, lors d'une émission diffusée sur France-Inter, dans laquelle était reçu le médiateur de l'éducation nationale, la présidente de l'association locale des parents d'élèves est intervenue au cours de l'émission pour rappeler cette demande et le médiateur l'assura de son soutien. Ce dernier contacta le lendemain la médiatrice académique qui entreprit les démarches nécessaires auprès des parties prenantes pour débloquer la situation. Une nomination intervint et l'emploi fut pourvu...

6 – Ce sixième et dernier exemple illustre les difficultés du dialogue entre les « spécialistes » et les familles peu familiarisées avec le langage de l'institution et ses codes. Il s'ensuit de la part de celles-ci une certaine méfiance envers les décisions prises pour la scolarité de leurs enfants. En l'espèce, il s'agit de la situation de deux fillettes atteintes d'un syndrome génétique identique à celui de leur mère. Les soins sont lourds et la scolarité problématique. Les parents refusent la classe d'intégration scolaire (CLIS) qui leur est proposée. Le médiateur joue le rôle de modérateur, les écoute sans cependant leur apporter des solutions concrètes et reste le seul interlocuteur dans l'institution auquel ils font confiance. Ils finissent par scolariser leurs enfants dans une classe spéciale de l'enseignement privé qu'ils ont trouvée seuls et où leurs filles semblent s'épanouir. Le dialogue avec cette famille n'est pas facile et un certain agacement gagne les autorités institutionnelles face à leur entêtement. Dans son souci de bien faire pour les enfants, la famille agit de manière peut-être désordonnée, faisant appel à toutes sortes d'associations susceptibles d'apporter des solutions. Les diverses commissions ont fait leur travail, la famille a été reçue mais elle a eu l'impression d'une méconnaissance de la maladie qui la frappe et que des solutions stéréotypées lui étaient imposées, solutions dont elle n'était pas suffisamment partie prenante.

*Le nombre relativement important des réclamations ayant trait à l'intégration d'enfants atteints de handicap, qui sont soumises aux médiateurs académiques, révèlent les difficultés des parents et des établissements à progresser dans ce domaine, voire à se comprendre... Tous les cas de figure sont rencontrés et les médiateurs parviennent à avancer de façon significative dans la résolution de ces problèmes grâce à l'aide toujours diligente et compétente des commissions spécialisées (CDES, CCSD ou CCPE). L'impression que l'on tire de l'examen des cas présentés est que le service public de l'éducation nationale doit encore faire des progrès vers une plus grande individualisation de l'accueil de ces enfants en développant une véritable et franche collaboration avec les familles. Il reste du chemin à parcourir.*

• **Les enfants à l'intelligence précoce (dits encore « surdoués ») éprouvent souvent des difficultés à s'intégrer dans l'environnement scolaire où ils ont été placés, ce qui perturbe leur scolarité et crée des rapports conflictuels avec les autres élèves. Le précédent rapport avait déjà insisté sur cette question. Les deux exemples suivants illustrent la difficulté de l'accueil de ces élèves souvent mal compris par l'institution.**

1 – Le premier concerne un enfant possédant une intelligence très supérieure à la moyenne et qui a rencontré très tôt des difficultés dans sa scolarité se

traduisant par une baisse des résultats et un sentiment d'exclusion, pour aboutir finalement à un véritable rejet de l'école. La détection de sa précocité, suivie d'une psychothérapie, d'un changement d'école et d'un passage direct du CMI au collège, n'ont pas suffi à assurer une intégration satisfaisante dans le milieu scolaire. Devant les difficultés, les parents demandent à l'inspecteur d'académie l'autorisation, pour l'année suivante, de l'instruire à la maison, avec inscription au Centre national d'enseignement à distance (CNED). N'ayant pas obtenu de réponse au mois de septembre, les parents pensent que l'autorisation va être refusée et saisissent alors le médiateur académique. Ce dernier apprend, qu'en fait, il n'y avait pas de refus mais complément d'information avec avis d'un pédopsychiatre, lequel ne pourra recevoir l'enfant que fin octobre.

C'est alors qu'un fait nouveau se produit : l'enfant se présente aux élections de délégués de sa classe, fait un discours convaincant et est élu. Il semble alors regarder son insertion au collège d'une manière différente. Toutes les personnes impliquées (inspecteur d'académie, principal du collège, parents) s'accordent finalement sur l'idée qu'il vaut mieux, pour favoriser la socialisation de l'enfant, qu'il continue à fréquenter le collège et que la situation pourra être revue si nécessaire.

2 – Le second exemple concerne un jeune collégien qui a deux ans d'avance et obtient d'excellents résultats scolaires. Il est par ailleurs un brillant musicien au conservatoire. Il est cependant en butte aux agressions verbales et physiques de ses camarades de classe. Le principal du collège minimise les faits et considère que l'enfant et les parents ont leur part de responsabilité dans un comportement qui déclenche peut-être ces faits.

Les parents sollicitent alors une inscription de leur fils au CNED mais, en attendant la réponse, gardent leur fils au domicile. L'inspecteur d'académie refuse, sans avoir entendu la famille. Les parents insistent alors pour être reçus. Après entretien avec le médiateur, l'inspecteur d'académie reçoit les parents et accorde l'autorisation.

*Ces deux exemples montrent que la scolarisation de jeunes gens à l'intelligence précoce peut se révéler problématique et que dans ce domaine l'administration doit faire preuve d'une grande attention et accorder, en toute hypothèse, une large place au dialogue avec les parents pour l'élaboration d'un projet individualisé.*

## **Les problèmes rencontrés par les candidats aux examens et concours**

• **Si le thème des examens et concours occupe une place significative parmi les saisines des médiateurs, c'est parce que les résultats de ces épreuves pour le candidat engagent fortement son avenir et peuvent ruiner ses espoirs d'orientation professionnelle dans lesquels il s'est fortement investi pendant des années. L'étude statistique figurant dans ce rapport confirme cette importance en**

**indiquant que ce thème représente 27 % des saisines des médiateurs par les usagers, soit le second poste après le cursus scolaire et universitaire. Ces questions ont été largement abordées en 2001, mais il apparaît utile de continuer à relater les dysfonctionnements les plus significatifs afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Les exemples qui sont cités ci-après montrent que, sans remettre en cause les grands principes, les services peuvent traiter ces questions, s'ils le souhaitent, dans un esprit d'ouverture.**

1 – Le premier cas concerne la candidate à un concours qui dépose à la poste, en temps voulu, son dossier d'inscription mais omet de procéder à un envoi en recommandé. Le dossier lui revient après la date de clôture des inscriptions avec la mention « affranchissement insuffisant » (il manquait effectivement 0,46 euros !). Le service des examens, contacté aussitôt par la candidate, ne veut plus reprendre le dossier puisque les inscriptions sont closes. Le médiateur constate qu'en fait l'un des timbres a été décollé, sans doute accidentellement. Après son intervention et celle du médiateur de l'éducation nationale auprès des services du ministère, la candidate peut finalement s'inscrire, chacun reconnaissant qu'il n'y a pas eu mise en cause de l'égalité des candidats.

2 – Le deuxième cas concerne une erreur commise par un lycéen qui, redoublant en classe terminale, s'est inscrit pour le passage de l'épreuve de français du baccalauréat, comme il en a la possibilité, alors que ses notes aux épreuves anticipées ne le justifiaient pas. Il reconnaît plus tard son erreur et demande l'annulation de ladite inscription. Cette annulation lui est refusée malgré le plaidoyer réalisé en sa faveur par son proviseur et l'intervention du médiateur. Une telle annulation n'aurait porté évidemment aucun préjudice aux autres candidats. Le médiateur a cependant obtenu que le jury soit informé du caractère involontaire de cette erreur et la liste des textes adaptée à la situation.

3 – Dans l'exemple suivant, un élève de terminale S, âgé de 17 ans et demi, souffre d'un rhumatisme chronique juvénile invalidant lui donnant un taux d'incapacité supérieur à 80 %. Sa polyarthropathie a eu des répercussions sur sa scolarité mais, avec l'appui de sa famille, il a pu cependant la conduire, selon un cursus normal, dans les délais réglementaires. En revanche, il a dû souvent s'absenter ou braver la douleur. Grâce à l'assistance éducative, il a pu poursuivre sa scolarité, tant en établissement qu'à domicile, tantôt en matinée, tantôt l'après-midi. En général, il ne peut rester une journée entière et c'est la raison pour laquelle le médecin scolaire a appuyé la demande des parents d'un étalement des épreuves du baccalauréat sur juin et septembre. Ceci leur fut refusé. Cependant, l'intervention du médiateur auprès du recteur a permis de débloquer la situation sans préjudice pour quiconque. Finalement, l'élève a obtenu son baccalauréat avec mention.

4 – Le quatrième exemple montre que, s'agissant de l'épreuve anticipée de français au baccalauréat, l'élaboration de la liste des textes que les élèves de chaque classe doivent présenter aux examinateurs peut, en fonction des professeurs, poser quelques problèmes. Ainsi, la liste provisoire établie par un professeur pour l'oral blanc suscite quelques inquiétudes dans un lycée. Elle est

anormalement longue et en conséquence non conforme aux instructions officielles. Par ailleurs, cette liste instaure un déséquilibre entre les élèves issus des différentes classes et pose donc le problème de l'égalité des chances à l'examen. La démarche des parents n'ayant pas abouti, ils s'adressent au médiateur qui obtient que le professeur concerné s'en tienne strictement aux textes en vigueur, que le coordonnateur de la discipline procède à une harmonisation inter-classes et que le proviseur lui-même se porte garant de la bonne application de ces dispositions.

• **Il peut parfois s'agir de problèmes d'organisation matérielle comme l'illustre le cas suivant.**

Dans ce cas, une candidate à l'inscription en première année d'IUFM a subi les épreuves d'admission et a reçu un courrier de l'IUFM lui annonçant, au vu de ses résultats, son admission sur la liste principale. Il lui était demandé dans ce courrier de confirmer son inscription par internet pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> et le 16 juin et il était précisé qu'à défaut de confirmation dans le délai prévu son inscription serait annulée. L'intéressée a confirmé son inscription par internet le 3 juin. En fin de manipulation l'écran lui a indiqué que sa confirmation était enregistrée. Suite à cette confirmation, elle a adressé à l'IUFM les pièces devant compléter son dossier. Le 26 juin, appelant le secrétariat de l'institut pour vérifier son inscription, il lui est répondu que, faute de confirmation, son inscription était annulée. L'intéressée a donc demandé immédiatement sa réintégration auprès de l'IUFM et a saisi le médiateur académique. Contacté par ce dernier, le responsable du service de la scolarité de l'IUFM a refusé, dans un premier temps, de revenir sur la décision prise, considérant que la procédure informatique mise au point était fiable et qu'il s'agissait soit d'une négligence, soit d'une mauvaise manipulation de la candidate. Après en avoir informé le recteur, le médiateur a renouvelé sa demande auprès du secrétaire général de l'institut. Devant le doute, il obtient finalement l'assurance que le dossier serait réexaminé favorablement fin août. La promesse fut tenue et la candidate obtint satisfaction.

*D'autres réclamations identiques furent adressées au médiateur académique qui les traita de la même manière, ce qui conduit à souhaiter que les procédures d'inscription dans les IUFM par voie électronique soient rendues totalement fiables et que l'on continue d'avoir recours au courrier postal venant doubler le courrier électronique, au moins à titre transitoire.*

• **Parfois, c'est le non-respect de la réglementation de l'examen par l'administration qui peut créer un problème.**

Dans ce cas, un professeur d'institut universitaire de technologie (IUT), lors d'un examen de fin de cursus, informe le directeur qu'il a toute raison de croire que des fuites ont eu lieu lors d'une épreuve. Le directeur prend la décision d'annuler cette épreuve. Or un étudiant conteste cette décision en s'appuyant sur le règlement de l'examen qui prévoit trois épreuves d'évaluation finale et non deux. Comme il a échoué, et compte tenu des notes obtenues en cours

d'année dans l'épreuve supprimée, il prétend que sans cette décision non réglementaire il aurait été reçu. Il saisit le tribunal administratif et obtient l'invalidation de la décision concernant son échec. Le médiateur académique, saisi par le directeur des modalités d'application de la décision du tribunal, sert donc d'intermédiaire entre l'étudiant et l'établissement. Il obtient des deux parties qu'une session spéciale de l'examen, conforme au règlement, soit organisée permettant à l'étudiant de repasser l'épreuve contestée dans des conditions acceptables et ceci malgré les réticences de l'administration universitaire. Le problème finit donc par être réglé positivement pour chacune des parties.

• **De nombreux cas portent sur une distorsion entre les notes obtenues à l'examen et celles obtenues tout au long de l'année scolaire ainsi que les appréciations portées sur les bulletins annuels.**

Si on peut répondre à de telles réclamations en invoquant le principe de la souveraineté du jury ou en considérant que le fait d'obtenir de bonnes notes en cours d'année ne préjuge pas de celles qui seront obtenues à l'examen, il arrive parfois au médiateur de se poser des questions, tant la disproportion entre les deux séries de notes est importante. C'est le cas de trois familles de candidates d'un même jury de baccalauréat qui ont saisi le médiateur académique au sujet des notes qu'elles avaient obtenues à l'épreuve anticipée de français. Deux d'entre elles joignent des bulletins de l'année qui montrent qu'elles avaient eu d'excellentes notes et appréciations en français durant toute l'année, alors que celles qu'elles ont eues à l'épreuve anticipée de français étaient extrêmement basses. Des protestations ont été adressées au service des examens qui a répondu et permis la consultation des copies, mais avec une lenteur certaine, sans toutefois prendre en compte la question fondamentale.

• **Enfin, plusieurs candidats ayant échoué au baccalauréat se sont adressés au médiateur de l'éducation nationale en s'étonnant de ce que leurs examinateurs d'épreuves orales avaient eu une « réaction » (commentaire, mimique...) en prenant connaissance du nom de l'établissement dans lequel ils étaient scolarisés.**

Le médiateur a ainsi constaté que le nom de l'établissement dans lequel les candidats au baccalauréat sont scolarisés figurait sur les bordereaux d'interrogation orale utilisés par les examinateurs.

Le médiateur suggère de ne plus faire figurer sur les bordereaux d'interrogation remis aux examinateurs la mention de l'établissement scolaire afin d'éviter toute contestation ultérieure sur ce point de la part des candidats. Le médiateur propose également, dans un souci de sérénité, qu'il soit donné instruction aux examinateurs des épreuves orales de ne pas interroger les candidats sur leur établissement scolaire d'origine.

*Des suggestions tendant à progresser dans ce domaine (ReMEDIA 01-15) ne sont retenues que sur le plan général (voir chapitre « Comité de suivi »).*

*Il est suggéré que, dans les cas de grandes disparités, le recteur puisse prescrire, en cas de doute avéré, une seconde correction.*

## La procédure d'attribution des bourses génère parfois des difficultés

• **La procédure d'attribution des bourses génère parfois des difficultés qui viennent aggraver la situation des demandeurs. Ces difficultés peuvent être surmontées relativement facilement par l'administration, si elle en a la volonté, comme le montrent les exemples suivants.**

1 – Dans cette première espèce, une famille d'origine étrangère, sur le conseil d'une assistante sociale scolaire, saisit le médiateur académique pour obtenir que la demande de bourse de son fils, collégien, soit instruite. Cette famille était arrivée en France en juin 2001 et a déclaré des revenus pour la première fois en mars 2002. En janvier, lors de la demande de bourse, il ne lui était donc pas possible de joindre d'avis d'imposition ou de non-imposition. Le collège, constatant que le dossier était incomplet, refusait de le transmettre. Après contact avec l'inspection académique, le médiateur recommande au collège de transmettre la demande et d'adresser ultérieurement l'avis d'imposition de 2002 lorsque la famille le recevra. Ce qui fut fait.

2 – Dans la deuxième espèce, le médiateur académique est saisi par une association départementale de défense de consommateurs au sujet d'une famille qui, au passage de son fils du collège au lycée, a omis de faire une demande de bourse. La raison en est que l'élève, déjà boursier au collège, n'avait pas donné à ses parents la circulaire qui lui avait été remise par l'établissement. Les parents ne se sont pas inquiétés car, lorsque leur fils était au collège, ils n'avaient eu aucune démarche à faire. Ils n'ont compris leur erreur qu'à la fin du premier trimestre, lorsqu'ils ont reçu une facture pour la restauration scolaire. Le médiateur, saisi plusieurs mois après, considère que l'élève et sa famille ont été négligents et constate qu'il est trop tard pour recommander à l'inspecteur d'académie de revenir sur le refus qu'il leur a opposé de prendre en compte une demande tardive. Cependant, à l'occasion de sa discussion avec le médiateur, le principal du collège propose de modifier la procédure suivie dans son établissement. Désormais, les familles recevront l'information à l'aide d'une circulaire accompagnée d'un accusé de réception collecté ensuite par les professeurs principaux. En outre, les élèves déjà boursiers se verront remettre directement le dossier à compléter et un suivi individuel de ces cas sera mis en place. Par ailleurs, une enquête rapide du médiateur montre que cette situation n'est pas exceptionnelle et s'est produite dans d'autres établissements. Il recommande donc à l'inspecteur d'académie de demander à tous les collèges du département d'adopter une procédure analogue, ce qui est fait. Il en informe en outre le recteur afin que la question soit aussi examinée dans les autres départements de l'académie.

3 – Dans ce troisième cas, il s'agit de la situation d'un élève scolarisé dans un établissement franco-allemand, situé en Allemagne, pas très loin de la frontière, et dont les parents sont décédés. La grand-mère, veuve qui s'occupe de l'enfant, éprouve des difficultés pour assurer les dépenses liées à la scolarité et

aux transports entre son domicile et le lycée. Il lui semble difficile de changer l'élève d'établissement dans la mesure où il y réussit bien, et que ses camarades, connaissant sa situation, le soutiennent moralement. Par ailleurs, actuellement en première, il ne lui restera qu'une année à faire pour terminer ses études secondaires avec un baccalauréat franco-allemand. La grand-mère s'adresse au lycée pour solliciter une aide sans obtenir satisfaction car son petit-fils n'est pas allemand et les bourses sont réservées aux familles du land. Sur les conseils de l'établissement, elle fait la demande à l'académie qui exerce en France une certaine tutelle sur le lycée, mais cette dernière renvoie à l'inspection d'académie du domicile de la grand-mère... qui ne peut rien faire parce que le lycée ne dépend pas d'elle et qu'il ne dispose pas d'un fonds social puisque ce n'est pas un établissement français. Les pupilles de l'école publique, sollicités, ont des demandes plus urgentes. Pourtant, la demande est minime, car il ne s'agit que de couvrir les frais de voyage. Finalement, aucune solution administrative ne sera trouvée. Néanmoins, grâce au proviseur adjoint du lycée, alerté par le médiateur académique, une association apportera l'aide demandée.

4 – Le quatrième cas concerne un élève de seconde de nationalité macédonienne, confié à sa grand-mère qui réside en France par décision du juge. Se substituant à ses père et mère, elle est sa responsable légale et perçoit à ce titre les prestations familiales et a autorité pour tous les actes de la vie courante. Le jeune garçon est un brillant élève qui a accompli toute sa scolarité en France. De milieu modeste, il fait une demande de bourse. Celle-ci lui est refusée au motif que sa famille ne réside pas en France, la famille étant considérée au sens restrictif de père et mère (note de service n° 92-082 du 10 février 1992).

*Si on peut comprendre que cette conception restrictive de la famille soit destinée à éviter certains abus, on peut aussi légitimement se demander qu'elle en est la valeur si elle n'est pas reconnue de la même manière par les différents ministères qui accordent les aides sociales et surtout, comme c'est le cas ici, lorsqu'il existe une décision de justice incontestable.*

5 – Le cinquième cas concerne une étudiante qui, après des études universitaires sans échec, n'obtient pas son CAPES d'histoire-géographie et demande, en avril 2001, à bénéficier d'une bourse attribuée sur critères sociaux pour préparer à nouveau ce concours. Sans réponse malgré ses différentes interventions, l'intéressée sollicite le 20 février 2002 l'intervention du médiateur qui apprend que le Crous attend l'avis du président de jury sollicité en novembre 2001, puis en janvier 2002 et qui, le 7 mars, n'a toujours pas répondu. Est-ce l'effet de l'intervention du médiateur qui est déterminante ? Une réponse positive arrive enfin le 18 mars alors que l'année universitaire est largement avancée...

*Il est difficile de trouver un début de justification à une telle situation.*

6 – Le dernier exemple montre comment l'utilisation parallèle par l'administration de deux outils différents de gestion pour obtenir une même donnée peut conduire à des aberrations. C'est le cas du mode de calcul des kilomètres pris en compte dans l'attribution de points de charge supplémentaires pour la détermination du droit à bourse des étudiants résidant à plus de 250 kilomètres. Pour

déterminer cette distance, l'administration utilise un logiciel (AGLAE) qui calcule une moyenne arithmétique entre la distance à vol d'oiseau (IGN) et la distance terrestre (La Poste) et qui conduit à des résultats discutables, souvent contestés par les étudiants concernés. Or, il existe dans les rectorats un second logiciel (KHEOPS) qui détermine les kilomètres retenus pour le remboursement des frais de déplacement des personnels. On a pu constater que les résultats donnés par le logiciel « KHEOPS », pour une situation identique, sont différents de ceux calculés par le logiciel « AGLAE » et ne suscitent pas de contestations, moins parce qu'ils sont plus favorables aux intéressés que parce qu'ils sont plus justes.

*Le médiateur de l'éducation nationale a appelé l'attention de l'administration sur cette distorsion en lui suggérant d'utiliser le logiciel « KHEOPS » qui donne les résultats les plus proches de la réalité et qui sont de nature à mettre fin aux contestations des étudiants en matière de bourse.*

## **La vie scolaire et universitaire peut être propice au développement de heurts**

**• La vie scolaire et universitaire peut être particulièrement propice au développement de heurts de nature variable, susceptible de créer un mauvais climat si une attention particulière n'est pas portée au moindre incident.**

1 – Le premier exemple concerne le respect, dans les locaux universitaires, des prescriptions de la loi « Evin » sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics. Une étudiante d'une faculté de droit est en conflit avec le doyen car, à ses yeux, ce dernier ne fait pas respecter l'interdiction de fumer. Le médiateur académique est saisi par l'étudiante et, après enquête, constate que les mesures non coercitives prises par le doyen n'ont pas abouti au résultat escompté. Le dispositif en place ne convainc pas l'étudiante qui dépose une plainte en justice contre son doyen. Entre-temps, le médiateur académique, tout en reconnaissant le bien-fondé du travail accompli par le doyen, lui fait la recommandation de prendre des mesures plus énergiques pour faire respecter la loi. Cette recommandation a permis au doyen d'obtenir notamment de son conseil des crédits afin de recruter des vigiles chargés de traquer les fumeurs illicites.

2 – Les deux exemples suivants ont trait à la discipline des élèves. Dans ces deux cas les élèves et leur famille ont estimé que les droits de la défense n'étaient pas respectés et ont saisi le médiateur académique.

– Dans le premier cas, un élève de première a créé un site internet personnel mais ouvert au dialogue. Sur ce site quelqu'un a proféré des insultes graves à l'égard d'un professeur de la classe, ce qui a entraîné une réaction d'indignation tout à fait normale des professeurs. Ces derniers ont demandé l'exclusion définitive du responsable du site. Après contact avec la famille et le proviseur, le médiateur académique a pu obtenir que le jeune ne soit pas exclu et que les parents acceptent qu'il soit changé de classe au sein du lycée.

– Dans le second cas, des élèves en voyage sportif à l'étranger sont surpris à consommer du cannabis le soir, dans leur chambre. Les faits sont établis, les jeunes le reconnaissent. Les parents alertent le médiateur académique car ils n'admettent pas que le conseil de discipline se réunisse et propose l'exclusion définitive de ces jeunes. Le médiateur académique réussit à convaincre les parents du bien-fondé de la décision d'exclusion prise, tout en accomplissant des démarches pour que ces élèves soient rapidement rescolarisés.

• **Les exemples suivants illustrent des conflits susceptibles de se produire dans les rapports entre enseignants et parents d'élèves.**

1 – Dans le premier cas, un parent saisit le médiateur de l'éducation nationale d'une « malencontreuse histoire » arrivée à sa fille, élève de lycée, qui estime avoir été humiliée parce qu'on lui a demandé de formuler des excuses à un professeur qui l'accuse de manque de respect à la suite de sa non-sélection pour un voyage d'étude et de l'envoi d'une lettre par ses parents s'étonnant un peu vivement de cette situation qu'ils ne comprennent pas. Au moment de la saisine, l'affaire est particulièrement envenimée, puisqu'à la suite d'échanges avec le recteur et l'inspecteur d'académie, les parents font de cette question une affaire d'honneur tant vis-à-vis de leur enfant que vis-à-vis d'eux-mêmes. Finalement, les parents se décident, ou plutôt se résignent, à inscrire leur enfant dans un autre établissement et font part au médiateur de leur crainte de ne pouvoir inscrire un autre de leurs enfants ultérieurement. Ils demandent par ailleurs que le professeur et le proviseur soient rappelés à l'ordre par leur hiérarchie. L'inspecteur d'académie essaie d'apporter des explications et des apaisements aux parents et rappelle tant au professeur concerné qu'à l'équipe enseignante sa désapprobation quant à la manière avec laquelle cette affaire a été abordée. Mais rien n'y fait et ces derniers estiment que la situation est bloquée et qu'ils n'ont pu rencontrer immédiatement le professeur concerné pour tenter une explication sereine. Le médiateur de l'éducation nationale, après une approche aussi minutieuse que possible, ne réussit pas davantage à apaiser les parents qui lui adressent un courrier dans un style et un contenu très vifs montrant leur fort désaccord.

*Il apparaît assez clairement que face à la situation qui est relatée ici, sans doute trop sommairement, qu'au-delà des faits sur lesquels les différentes parties divergent, la **non-rencontre des protagonistes dès le départ, pour une explication franche et contradictoire**, n'a pu que renforcer la position de chacun et attiser les rancœurs, conduisant cette famille à estimer qu'il existe deux poids deux mesures, l'un pour les élèves, l'autre pour les professeurs.*

2 – Le deuxième cas est une illustration d'un comportement équivoque, pouvant être perçu par l'intéressé comme ayant une connotation raciste. Cette situation exige une réaction rapide. Elle concerne un étudiant d'origine non européenne qui participe à un examen blanc à l'université et compose dans les mêmes conditions que tous ses camarades. Il a le sentiment d'avoir réalisé un devoir assez moyen et attend avec une certaine sérénité la remise de son travail. Lors de la séance de remise des copies, il a la surprise agréable de s'entendre

dire que sa copie est correcte. Mais sa satisfaction est de courte durée quand on lui fait observer que « pour un étudiant de type... c'est plutôt étonnant ». L'étudiant s'en étonne mais n'obtient qu'un sourire. Il saisit le médiateur de l'éducation nationale qui se rapproche du président de l'université. Ce dernier rencontre l'enseignant, auteur des propos, ainsi que l'étudiant. Le premier restitue ses remarques dans un contexte pédagogique et indique qu'il est prêt à s'en expliquer avec l'étudiant. Ce dernier, bien que tenté de porter plainte comme la loi lui en donne la possibilité, décide, après réflexion, de ne pas le faire, et, finalement, l'affaire en reste là.

3 – Le troisième cas concerne l'enfance en difficulté. Un médiateur académique voit son attention appelée par le directeur d'un centre de placement familial spécialisé, sur les rapports parfois difficiles établis avec les responsables des établissements scolaires dans lesquels sont accueillis les enfants qui leur sont confiés. Ces centres accueillent des enfants qui leur sont confiés par le juge des enfants ou par les services sociaux des départements. Ces enfants sont scolarisés dans les établissements scolaires : écoles élémentaires, collèges, lycées de la carte scolaire dont dépend le centre d'accueil. Malgré l'absence ou la défaillance des parents, il semble que les directeurs des centres d'accueil ou leurs représentants aient des difficultés à participer aux structures de concertation de l'éducation nationale, les circulaires ministérielles étant d'ailleurs très discrètes sur cette éventualité.

*Il semble que la volonté d'être associés à l'éducation des enfants qui leur sont confiés soit une préoccupation majeure et légitime chez de nombreux directeurs de centres de placement familial. Cette volonté de participation ne peut qu'être encouragée et il apparaît souhaitable que les textes ministériels soient plus précis en la matière.*

## **Le cursus scolaire et universitaire est le domaine qui fournit le plus de réclamations émanant des usagers...**

• **En matière d'affectation et d'orientation un certain nombre de dysfonctionnements ou d'erreurs sont assez souvent constatés, comme le montrent les exemples suivants.**

1 – Le premier exemple concerne l'information en matière d'orientation des élèves scolarisés au Centre national d'enseignement à distance (CNED). En l'espèce, il s'agit de la situation d'un jeune garçon qui, pour des raisons de santé, a été autorisé à suivre une troisième générale au CNED. L'intéressé, qui venait d'atteindre l'âge de 16 ans, souhaitait, à l'issue de sa troisième, être inscrit dans la section professionnelle « construction topographique » d'un lycée de l'académie. Cependant, faute d'avoir pu être informé en temps utile sur les modalités d'orientation en fin de cycle, le jeune garçon n'a pu faire connaître ses vœux d'orientation qu'à un moment où les places disponibles avaient déjà

été toutes prises. Le médiateur académique est intervenu auprès de l'inspecteur d'académie afin de trouver une solution. Après de multiples rencontres avec l'élève et sa mère une solution satisfaisante est dégagée et l'équipe enseignante accepte exceptionnellement d'accueillir cet élève en surnombre dans la section demandée.

*Compte tenu de la répétition de telles situations, il est suggéré que le CNED porte une attention particulière à l'affectation, notamment en fin de cycle.*

2 – Le deuxième exemple concerne une élève de troisième qui choisit de suivre une seconde de détermination en éducation physique et sportive (EPS) dans un lycée de l'académie. Or, à la suite d'une erreur administrative, son dossier n'est pas examiné par la commission d'affectation dudit lycée. La mère de l'élève saisit le médiateur académique qui contacte aussitôt les chefs d'établissement du lycée et du collège d'origine. Grâce à la bonne volonté des deux responsables, la jeune fille obtient l'affectation qu'elle avait demandée.

3 – Le troisième cas concerne le refus d'inscription d'un élève en sixième, dans un établissement qui n'est pas son collège de rattachement. Or, en raison de la localisation géographique du domicile de la famille et de la desserte des transports en commun, une dérogation avait déjà été accordée aux parents pour l'inscription de leur fils aîné qui fréquente depuis deux ans le collège demandé. Ceux-ci ne comprennent donc pas que cette possibilité soit refusée aujourd'hui à leur fille et que, de surcroît, il leur soit conseillé de déplacer leur fils. Le médiateur académique, saisi de l'affaire par les parents, recommande à l'inspecteur d'académie un réexamen favorable de la situation de cette élève en se fondant sur le respect de l'égalité de traitement, qui ne saurait se confondre avec la reprise d'un droit antérieurement accordé. La décision litigieuse est rapportée sans délai.

4 – Ce quatrième cas est une illustration des désagréments éprouvés par des parents lorsque l'administration rejette leur demande par une décision qui n'est pas motivée. En l'espèce, il s'agissait du refus du directeur de l'école, confirmé par l'inspecteur de la circonscription, d'inscrire leur fille de 3 ans en section des moyens, décision non motivée à leurs yeux. Le médiateur académique appelle alors l'attention de l'inspecteur sur l'intérêt de fonder sa position non seulement sur l'avis de l'enseignant (qui n'avait pas été communiqué à la famille) mais encore sur celui du psychologue scolaire. Celui-ci conforte l'avis défavorable et l'inspecteur, dans sa réponse aux parents, le reprend en ajoutant que l'enseignante de seconde année de section des petits saura mettre en place des activités adaptées aux besoins et aux possibilités de leur fille. Enfin, sur la sollicitation du médiateur, les parents sont reçus et prennent connaissance des conclusions détaillées des bilans scolaire et psychologique ainsi que leurs conséquences pédagogiques.

*Cet exemple montre que les parents ne sont pas systématiquement hostiles aux décisions qui sont prises à l'égard de leurs enfants lorsqu'elles ne correspondent pas à leurs souhaits, si le bien-fondé leur est démontré, à tout le moins explicité.*

5 – Le cinquième cas concerne les difficultés rencontrées pour un passage en classe de seconde lorsque l'élève était scolarisée auparavant dans un établissement situé à l'étranger. En l'espèce, l'enfant était scolarisée dans un établissement créé par convention entre la France et le pays d'implantation de l'établissement. Malgré des résultats apparemment convenables, le conseil de classe dudit établissement décide de ne pas l'admettre et même de ne pas l'accueillir à la rentrée. Il est reproché à l'élève un manque de travail et de motivation et de ne pas avoir tenu compte des conseils des professeurs. Les parents demandent alors que leur fille poursuive sa scolarité en France dans une classe de seconde, mais le lycée privé sous contrat, auquel ils s'adressent, ne peut la recevoir faute de décision d'admission en seconde. L'inspection d'académie, compte tenu de cette situation particulière, demande au même établissement de revoir le cas en appel. L'établissement confirme sa décision de refus. Le médiateur académique, considérant que toutes les garanties d'impartialité n'ont pas été apportées à la famille, suggère d'adopter la procédure prévue pour les élèves sortant d'un établissement étranger à savoir : faire passer un examen d'admission. L'élève y obtient de bonnes notes et est admise en seconde.

**• En ce qui concerne les stages et validations d'acquis professionnels, les deux exemples suivants donnent une illustration de dysfonctionnements qui interviennent souvent dans ces domaines, compte tenu notamment de la complexité du dispositif.**

1 – Le premier exemple concerne un étudiant en deuxième année d'IUT qui est informé en cours d'année par son directeur de département qu'il est mis fin, quatre semaines avant son terme, au stage qu'il effectue en entreprise, à la demande expresse du directeur de cette entreprise qui dénonce ainsi la convention conclue avec l'IUT et l'intéressé. Ce dernier se voit opposer un refus de validation de son stage en entreprise par décision du conseil pédagogique et se trouve placé, de ce fait, dans l'impossibilité de soutenir son mémoire et d'obtenir son DUT malgré un recours présenté au directeur de l'IUT. Saisi d'une demande d'intercession, le médiateur académique constate que le fait générateur du litige repose sur une réelle divergence d'appréciation sur l'objet même du stage et sur les activités qui en découlent. Aux termes de la convention tripartite, la gestion d'une telle situation incombe à l'établissement d'enseignement supérieur qui désigne un responsable pédagogique chargé du suivi du stage. Par ailleurs, l'étudiant n'ayant pas failli aux règles en usage dans l'entreprise, aucune autre clause de la convention ne peut lui être opposée. Les recommandations du médiateur académique, suivies d'effet favorable, ont consisté à obtenir que l'intéressé soit autorisé à soutenir son mémoire et à participer, au même titre que les autres étudiants, aux opérations d'évaluation de fin de scolarité en IUT.

2 – Le second exemple illustre la confusion des rôles qui peut se produire dans la procédure de validation des acquis professionnels. Elle concerne une personne qui s'est engagée dans un processus de validation des acquis professionnels conduisant à un brevet de technicien supérieur (BTS), avec l'aide du dispositif académique de validation (DAVEN). L'intéressée, qui a occupé

successivement des emplois de vendeuse, caissière, hôtesse d'accueil et de femme de ménage, exerce depuis maintenant plus de huit ans des fonctions de secrétariat en milieu associatif avec des responsabilités notables. Elle demande la validation de ses acquis pour le BTS « assistant de direction ». La division des examens et concours du rectorat (DEC) considère que sa demande est irrecevable dans la mesure où, au vu des emplois occupés, ses activités professionnelles ne correspondent pas aux exigences du référentiel du BTS « assistant de direction ». Cette affirmation paraît à l'intéressée incompatible avec ce que lui a indiqué la DAVEN et ses demandes d'explication restent sans réponse. Le médiateur académique, saisi par la candidate, constate que la décision d'irrecevabilité s'est appuyée sur les libellés des emplois de secrétariat figurant sur les certificats de travail de l'intéressée. Or, la note de service qui organise la mise en œuvre de la procédure de validation distingue deux phases : la recevabilité, confiée au service des examens, l'octroi de la dispense sur lequel statue le jury. Pour le médiateur, il n'appartient pas au service des examens de se prononcer sur le contenu des emplois occupés au cours de la période de cinq ans pour juger de leur compatibilité avec le référentiel du diplôme : c'est le rôle du jury. En particulier, la classification retenue par l'entreprise, qui a notamment des conséquences salariales, ne saurait préjuger des tâches réellement exécutées. Il obtient donc que le dossier soit soumis au jury. Cependant, celui-ci, sans avoir rencontré la candidate (ce qui n'est certes pas obligatoire), se prononce pour une « non-recevabilité de la candidature », alors que son rôle est de statuer sur la validation des acquis et non sur la recevabilité des candidatures. La confusion des rôles continue donc entre les deux intervenants.

Heureusement, la candidate s'est entre-temps présentée à l'examen du BTS. Elle n'a pas été reçue, mais elle a obtenu 19/20 à l'épreuve professionnelle de synthèse. Au vu de ce résultat, le président du jury de validation l'autorise, pour la prochaine session, à déposer un dossier de validation concernant les matières dont elle n'a pas obtenu le bénéfice.

## Deux cas particuliers symptomatiques de situations atypiques

• Les deux cas particuliers suivants sont symptomatiques de situations atypiques pouvant aboutir à des comportements de l'administration difficilement compréhensibles par les usagers du service public.

1 – Dans le premier cas, une mère de famille s'est séparée de son mari et, avec l'accord du juge, est retournée dans sa famille avec sa fille. Elle réside maintenant dans une académie voisine, mais la directrice de l'école proche du nouveau domicile refuse l'inscription de l'enfant sans certificat de radiation. La directrice de l'école d'origine, quant à elle, refuse de le délivrer par crainte des réactions du père. Plus de deux semaines ont été nécessaires au médiateur académique pour ramener la sérénité et obtenir que cette écolière soit à nouveau scolarisée.

2 – Dans le second cas, une jeune fille souhaite préparer un BEP sanitaire et social. Son niveau « est jugé trop élevé » par le collège, cette orientation lui est refusée et elle intègre donc une classe de seconde générale. À l'issue de cette année, elle renouvelle sa demande et elle se voit répondre que vu le nombre de demandes et ses résultats trop moyens cette année, son intégration dans cette section sera difficile. La famille contacte un élu à qui la situation semble totalement illogique. La jeune fille est inscrite sur liste complémentaire sans espoir réel d'obtenir une place. Le médiateur sollicité, la situation reste figée. Il ne peut que lui conseiller de se motiver pour atteindre le niveau du baccalauréat et envisager au-delà une formation sanitaire et sociale qui lui ouvrira des perspectives professionnelles plus vastes.

*Cet exemple montre que dans ce domaine les règles du jeu ne sont pas toujours très claires et peuvent se modifier au gré des interlocuteurs et selon les années. Enfin, on notera que le choix d'orientation de l'élève est fortement mis en cause alors même qu'il a les compétences requises et cela au détriment de l'enseignement professionnel dont l'image est atteinte.*

# De quelques réclamations adressées par des personnels

D'une année à l'autre les affaires traitées par les médiateurs semblent parfois se répéter, dans la mesure où elles interviennent dans des domaines déjà mis en exergue dans les rapports des années précédentes. Les situations qu'elles concernent sont cependant relativement différentes et c'est ce qui motive leur inscription à l'inventaire des affaires jugées significatives de l'année de référence. Les dysfonctionnements qu'elles illustrent sont des expressions différentes d'un même mal, déjà dénoncé, qui est encore souvent l'incapacité de l'administration à traiter les cas particuliers quand ils expriment une différence par rapport aux situations types que celle-ci a prévues et dont elle maîtrise le règlement.

Si le nombre total de réclamations traitées en 2002 est relativement stable par rapport à l'année précédente, la part émanant des personnels est en régression. Sans doute que les dysfonctionnements les plus courants ayant été stigmatisés et dénoncés au cours des premières années de fonctionnement de la médiation, ils ne se sont pas renouvelés.

Les cas les plus significatifs relevés cette année par les médiateurs, s'agissant des personnels, se rattachent en premier lieu aux thèmes de la *prise en compte du handicap*, de la *reconversion des agents devenus inaptes* et de la *lutte contre le harcèlement moral*. En deuxième lieu, on retrouvera un certain nombre de dysfonctionnements déjà signalés les années précédentes et qui, malgré les progrès indéniables réalisés dans ces domaines, sont encore récurrents. C'est le cas du *fonctionnement des comités médicaux*, des *remboursements des trop-perçus*, des *erreurs commises par l'administration*, des *examens et concours* et des *reclassements*. En dernier lieu, on citera quelques *cas particuliers* appartenant à des domaines les plus divers mais cependant dignes d'intérêt.

## La prise en compte du handicap

• Les deux exemples suivants illustrent l'insuffisance des dispositifs d'accueil pour les personnels ouvriers, d'entretien et d'accueil (OEA) handicapés, quand ce n'est pas le simple refus de prendre en compte leur état.

1 – Dans le premier cas, il s'agit d'un ouvrier reconnu travailleur handicapé depuis plus de six ans par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP) et qui cumule les handicaps (surdité et

prothèses des deux hanches mal tolérées), rendant la station debout pénible. Il a bénéficié, du fait de son état, de congés de longue maladie, d'un bilan de compétence suivi d'une remise à niveau. Il a finalement été réintégré à temps plein à la rentrée 2001. Cependant, malgré l'avis réitéré du comité médical demandant une adaptation, puis un changement de poste, l'intéressé est toujours sur un poste d'OEA, assurant l'entretien extérieur de son lycée. Bien que le chef d'établissement et l'intendant aient aménagé ses horaires, dans la mesure du possible, l'intéressé qui est encore jeune souhaite se voir affecter sur un poste mieux adapté à ses possibilités physiques. Son cas, pris en charge par le médiateur académique, n'est toujours pas résolu.

2 – Le second cas concerne un ouvrier professionnel reconnu handicapé (atteint de diabète), candidat au concours de maître ouvrier et reçu en 4<sup>e</sup> rang, qui a perdu le bénéfice de ce concours difficile dans des conditions anormales. L'intéressé a en effet été considéré comme ayant refusé le poste de maître ouvrier qui lui était proposé dans un lycée alors qu'il s'était borné à demander si le poste était compatible avec les troubles de la motricité de ses mains. Cette affaire, traitée par le médiateur académique, n'est toujours pas réglée.

• **Parfois, c'est l'ignorance de la qualité de personnel handicapé qui crée le problème, comme le montre le cas suivant.**

Une aide de laboratoire handicapée sensorielle (surdité), titulaire d'une maîtrise de physique, est recrutée en qualité d'agent contractuel. Elle échoue deux années de suite à l'examen de titularisation, sur des prétextes fallacieux, tenant au fait qu'elle est handicapée alors même qu'elle a été recrutée comme telle. Elle est donc radiée de la fonction publique. Saisi par l'intéressée, le médiateur académique avait pu obtenir qu'elle soit réintégrée sur un nouveau poste mais, écœurée, l'intéressée n'a pas donné suite à cette proposition qui intervenait plusieurs mois après son échec.

*D'une manière générale la situation des personnels handicapés n'est souvent pas prise en compte de manière satisfaisante. Il n'est pas niable que l'adaptation des postes de travail susceptibles de les accueillir soit difficile mais la volonté de surmonter ces difficultés doit rester ferme car ces personnes ont des droits et il importe que les services de l'État montrent l'exemple.*

## **La nécessaire reconversion des personnels devenus inaptes**

Le décret n° 86-185 du 4 février 1986 modifié prévoit des mesures de réadaptation en faveur des personnels enseignants, d'éducation et d'orientation, leur permettant d'exercer, temporairement, des activités à caractère pédagogique ou éducatif adaptées à leur situation et de recouvrer la capacité d'assurer la plénitude des fonctions qui sont les leurs. Par ailleurs, le décret n° 84-1051 du 30 novembre 1984 modifié énonce des dispositions visant à faciliter le reclassement (reconversion) dans un emploi d'un autre corps des fonctionnaires de l'État reconnus inaptes à l'exercice de

leurs fonctions. Dans la pratique, ces agents ont beaucoup de difficultés à obtenir un emploi de reconversion au sein du service public de l'éducation nationale ou en dehors de celui-ci. Le problème est particulièrement aigu pour les enseignants qui, après plusieurs années de réadaptation, ne peuvent plus retourner devant les élèves. Les deux premiers cas cités ci-après illustrent bien les difficultés rencontrées par les intéressés.

• **La reconversion nécessaire de l'enseignant qui ne peut plus enseigner : un défi pour la gestion des ressources humaines.**

1 – Un premier cas concerne un professeur de langue vivante qui, après sept années d'enseignement rencontre de telles difficultés pour exercer son métier d'enseignant, et ne peut envisager physiquement de continuer dans la voie qu'il avait choisie. Analysant sa situation avec beaucoup de lucidité, il constate qu'il n'arrive pas à établir le contact avec ses élèves, qu'il ne trouve pas de solution à son problème et que sa santé est menacée s'il ne peut sortir de cette situation. L'idée même de se trouver en présence d'élèves lui est devenue insupportable.

Devant cette situation, qui se dégrade d'années en années, l'intéressé commence par chercher seul des solutions :

- il demande un congé sans solde pour pouvoir saisir une opportunité de travail à l'étranger, que l'administration ne lui accorde pas ;
- il prend un mi-temps en 1999-2000 dans l'espoir de mieux maîtriser sa classe ;
- il demande un congé de formation pour se reconvertir qui ne lui est pas accordé.

Peu de soutien de l'administration lui est accordé dans ses efforts pour trouver des solutions positives.

Alors qu'il est en congé de maladie, il renouvelle une demande de congé de formation pour préparer une licence d'administration publique à l'Institut de préparation à l'administration générale (IPAG) et, craignant un nouveau refus, il demande le soutien du médiateur. Le congé de formation lui est finalement accordé et il passe avec succès les examens présentés.

Ainsi, dans ce cas, plus de trois ans ont été perdus tant pour l'intéressé que pour le service public.

2 – Un second cas concerne une enseignante, en congé de longue durée, qui se pose la question de son avenir et qui souhaiterait trouver une solution stable et définitive de reconversion jusqu'à la fin de sa carrière. La seule solution qui lui est proposée est un poste de réadaptation qui ne correspond pas à sa situation, puisque les lésions dont elle souffre ont un caractère définitif qui ne lui permettra jamais de se « réadapter » à un poste d'enseignante. Son état, sa volonté et son dynamisme lui permettraient d'être encore utile à la collectivité dans de nombreuses fonctions et les solutions provisoires qui lui sont proposées lui paraissent inadaptées à sa situation et destinées à la faire patienter jusqu'à la retraite. Cette enseignante pourrait ainsi bénéficier des dispositions réglementaires relatives au reclassement dans un autre corps des fonctionnaires reconnus inaptes à l'exercice de leurs fonctions.

Cependant l'administration, sollicitée par le médiateur académique pour étudier cette solution, répond que l'enseignante en cause évoque régulièrement la possibilité d'être détachée ou reclassée sans pouvoir préciser l'emploi sollicité et, qu'en l'absence de réel projet de reconversion professionnelle de l'intéressée, elle incite cette dernière à solliciter une affectation au CNED. Or, selon les termes des dispositions réglementaires précitées, « le fonctionnaire doit se voir proposer par l'administration plusieurs emplois pouvant être pourvus par la voie du détachement. L'impossibilité, pour l'administration, de proposer de tels emplois doit faire l'objet d'une décision motivée ».

*L'administration a beaucoup de difficultés à mettre en application ce texte. Or, il s'agit là cependant d'un véritable défi pour la gestion des ressources humaines.*

## La lutte contre le harcèlement moral

Alors que les pratiques de harcèlement moral sont aujourd'hui dévoilées et juridiquement sanctionnées, les personnels qui en sont victimes hésitent moins à les dénoncer. Les médiateurs académiques sont très souvent saisis de ces situations. La multiplication des réclamations portant sur ces pratiques montre que le phénomène n'est pas négligeable et la gravité de ses effets destructeurs sur la personnalité, la santé et la vie familiale des individus qui en sont les victimes et qui éprouvent de ce fait une réelle souffrance milite pour faire de la lutte contre ses manifestations l'une des missions les plus importantes de la gestion des ressources humaines.

Il convient à ce stade de rappeler la définition posée par la loi et susceptible de conduire à une incrimination devant les tribunaux, même si une approche plus extensive est envisageable.

L'article 6 *quinquies* de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires dispose :

« – Aucun fonctionnaire ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

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

« 1° Le fait qu'il ait subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement moral visés au premier alinéa ;

« 2° Le fait qu'il ait exercé un recours auprès d'un supérieur hiérarchique ou engagé une action en justice visant à faire cesser ces agissements ;

« 3° Ou bien le fait qu'il ait témoigné de tels agissements ou qu'il les ait relatés.

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

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

Les exemples qui sont relatés ci-après montrent la variété des formes que peut prendre le harcèlement moral, des personnes impliquées, des réactions de l'administration et des possibilités d'intervention du médiateur.

• **Le harcèlement moral peut être mis en œuvre par des collègues de la victime et lorsque les faits sont avérés, l'administration doit prendre ses responsabilités, ce qui n'est pas toujours le cas. Les quatre exemples suivants illustrent la difficulté de ces situations qui deviennent courantes.**

1 – Dans ce premier cas, une professeure des écoles, ayant trente années d'ancienneté, est nommée dans une nouvelle école. Sa compétence professionnelle est reconnue par son inspectrice qui lui accorde sa confiance en lui adressant des stagiaires IUFM et la félicite pour son travail de grande qualité.

Dès sa nomination, elle devient la « tête de turc » de deux collègues qui, depuis de nombreuses années, font régner leur loi dans l'école par la violence de leur comportement tant à l'égard de leurs collègues, des parents que des élèves. Elle subit quotidiennement des propos ironiques et méprisants de la part de ces deux personnes, notamment lors des réunions auxquelles participent des personnalités extérieures à l'établissement. Cet état de fait est reconnu par la directrice de l'établissement.

L'intéressée fait tout ce qu'elle peut pour évacuer la souffrance morale accumulée au cours de l'année scolaire (consultation du médecin scolaire et du psychologue du réseau d'aide aux enseignants en difficulté) et se voit conseiller un suivi psychologique et une demande de mutation. Elle essaye aussi de se battre en dénonçant la situation à l'inspecteur d'académie qui reconnaît que les faits sont préoccupants et lui envoie l'assistante sociale pour un entretien. Celle-ci trouve ses propos cohérents. Ses démarches tant auprès du procureur de la République qu'auprès du recteur n'ont pas plus de succès.

L'enquête du réseau d'aide conclut à l'exactitude des dires de l'intéressée mais regrette qu'il n'y ait pas de volonté institutionnelle de faire bouger les choses. À ce jour, aucune action n'a été entreprise contre les « harceleuses » et la victime est depuis plusieurs mois en congé de maladie.

*Cet exemple est caractéristique de l'absence de réaction de l'administration que l'on peut parfois observer dans de telles affaires. Si on peut comprendre l'embarras des responsables dans leur recherche de la meilleure façon de régler ce genre de problèmes, cela ne justifie aucunement l'absence de réaction à l'encontre des auteurs du harcèlement et ce qu'il faut bien appeler la « lâcheté » qu'il y a à se retrancher dans une réserve qui laisse la victime à sa solitude. Par ailleurs, l'action du médiateur ne peut pas être, dans ces cas, d'une grande efficacité, dans la mesure où il est difficile d'envisager une médiation face à une personne qui ne connaît que les rapports de force.*

2 – Dans ce second cas, l'administration a pris ses responsabilités et s'est attaquée de front au problème qui lui était posé. La requête reçue par le médiateur académique émanait d'un ouvrier professionnel d'une université qui se plaignait de trois de ses supérieurs hiérarchiques. Grâce à la diligence du président et du

secrétaire général de l'université, un consensus a été rapidement trouvé permettant d'écarter les harceleurs.

• **Le harcèlement moral peut aussi être rendu possible par l'indifférence de la hiérarchie. C'est ce qu'illustre l'exemple suivant.**

Dans ce troisième cas, la victime est un chef de travaux qui exerce ses fonctions dans un LEP depuis une quinzaine d'années à la satisfaction de son chef d'établissement et des enseignants. Souhaitant se rapprocher de sa région d'origine, il demande sa mutation. Dans l'établissement qu'il a demandé, le poste qu'il sollicite est occupé par un faisant fonction. Les collègues de cet établissement adressent alors au rectorat une pétition pour le maintien du collègue non titulaire, l'apportent au nouvel arrivant en le menaçant de grève s'il maintient sa demande de mutation. L'intéressé ne se laissant pas intimider, commencent alors vexations, humiliations.

Le chef de travaux est maintenu à l'écart de toutes les réunions, de toutes les informations, de toutes les décisions. Il est mis dans l'incapacité d'exercer ses fonctions avec la conscience professionnelle qui le caractérise. À bout de nerfs, il demande au médiateur de soutenir sa demande de mutation, qu'il obtient. Il l'informe peu de temps après qu'il a retrouvé de bonnes conditions de travail et son équilibre.

On ne peut que s'étonner de constater qu'un chef d'établissement, dont le rôle est d'apaiser les esprits et de préserver un bon climat entre tous les membres de l'équipe éducative, a délibérément choisi de rester au moins indifférent à la situation pénible qui était faite à l'intéressé par ses collègues.

• **Le harcèlement peut également prendre la forme d'insinuations répétées destinées à déstabiliser l'agent concerné.**

Dans ce quatrième cas, il s'agit d'une enseignante de collègue qui, pendant ses trente-sept ans de carrière, a toujours fait preuve d'initiatives pédagogiques en faveur des élèves en difficulté et a montré une certaine originalité dans ses approches qui s'appuient sur ses lectures, sa culture et son expérience. Après quinze années dans le même collège où elle était appréciée et, dans un souci de renouvellement, elle demande et obtient un collège plus rural.

Un différend l'oppose à une collègue qui va s'en plaindre au principal. Celui-ci, sans l'entendre, lui envoie une note lui reprochant son absence de sang-froid et l'invitant à consulter son médecin et à prendre contact avec la cellule d'aide aux enseignants. Il adresse également un rapport à l'inspecteur d'académie faisant allusion à des difficultés relationnelles et à une éventuelle souffrance psychologique. Il fera figurer dans sa notation administrative une appréciation relatant que des élèves et des parents doutent « fort de l'efficacité de son enseignement ». À aucun moment elle ne pourra obtenir des éclaircissements sur les parents auxquels il est fait allusion et cette incertitude, comme cette situation de suspicion, lui donnera le sentiment d'être l'objet de la part de

l'administration de son collègue d'un acharnement à détruire sa réputation qui, alors qu'elle rencontrait le médiateur, lui faisait envisager sa démission.

*La plupart des cas cités concernent des personnels nouvellement nommés dans leur établissement et on peut se demander si l'on n'est pas en présence, comme chez des élèves, de brimades infligées au « petit nouveau » par des personnels bien installés dans leurs certitudes. Par ailleurs, il apparaît évident que les auteurs de harcèlement veulent exercer un pouvoir en utilisant tous moyens, y compris l'insinuation, pour nuire au harcelé.*

**• La technique du harcèlement peut aussi être utilisée comme un moyen détourné de gestion de personnel pour écarter un agent que l'on ne souhaite plus dans son service mais pour lequel on estime que les injonctions, voire une mesure disciplinaire, ne sont pas adaptées. Il peut tout simplement s'agir d'une absence de courage conduisant à prendre ce biais.**

Monsieur C. est un adjoint administratif ayant une grande ancienneté dans l'administration qu'il doit quitter prochainement pour prendre sa retraite. Dans les divers postes qu'il a occupés, il a manifesté des qualités certaines de précision et de sérieux. Mais il est clair que sa rapidité dans l'exécution de ses tâches est relative et que, surtout, il éprouve parfois des difficultés à s'adapter aux nouvelles méthodes de travail notamment dans le secteur comptable qui est sa spécialité. Son supérieur hiérarchique estime que l'absence d'initiative est une lacune qui handicape le fonctionnement du service. Aussi il lui est demandé de solliciter son départ pour un autre service, voire de se trouver « un point de chute ».

L'intéressé manifeste un empressement relatif à aller dans cette direction. Pour l'inviter, voire l'inciter à faire mouvement, ses responsables commencent par le changer de bureau mais surtout ne lui confient pratiquement plus de tâches, estimant qu'il ne serait pas capable de les assumer... Par ailleurs, un matin, l'intéressé constate que son micro-ordinateur, son instrument de travail habituel a disparu. Il finit par le récupérer mais son code d'accès n'existe plus lui interdisant de consulter ses fichiers et donc de faire le travail qu'on lui reproche de ne pas faire...

L'intéressé s'en ouvre à son supérieur hiérarchique qui lui explique que son départ étant prévu, il est normal d'anticiper... mais que de toute façon la situation ne peut durer car la place manque...

L'intéressé est reçu par le médiateur de l'éducation nationale à qui il demande qu'on l'aide à le rétablir dans « son droit et ses fonctions ».

Après des échanges avec la direction en charge de la gestion du personnel mais aussi quelques contacts avec d'éventuels « employeurs », le médiateur suggère à l'intéressé de faire acte de candidature officiellement.

L'intéressé, sans qu'il sache avec précision, puisque personne ne lui a dit clairement pourquoi il a été poussé dehors après un début de placardisation, retrouve une fonction conforme à ses aptitudes dans un autre secteur.

## **Le lancinant problème du retard des comités médicaux**

• Les médiateurs sont souvent saisis de réclamations émanant des personnels concernant le retard mis à traiter leur demande de congé de longue maladie ou de longue durée, retard dû pour l'essentiel à la lenteur avec laquelle les comités médicaux examinent leur demande et donnent leur avis. Ce retard cause aux intéressés un préjudice financier qui peut être très important. Les deux exemples ci-après illustrent cette situation.

1 – Le premier cas concerne un professeur certifié en congé depuis 1998 à la suite d'un accident et qui n'a pas pu reprendre son travail à la date prévue (novembre 2002) faute d'un avis du comité médical malgré l'avis de son médecin qui considérait qu'il était tout à fait capable de le reprendre. Cette défaillance a été palliée par une mise en disponibilité d'office de l'intéressé, lequel a reçu une prestation de la MGEN en attendant la décision du comité médical. Ce professeur n'a pu reprendre normalement ses cours qu'au début janvier 2003, soit un mois et demi après la date prévue.

2 – Le second exemple concerne deux situations similaires de deux enseignants en congé de longue maladie, l'un pour une maladie très grave et l'autre pour une chirurgie cérébrale lourde avec des conséquences aphasiques. Deux mois avant leur reprise d'activité pour un mi-temps thérapeutique, l'un et l'autre adressent leur demande à l'inspecteur d'académie, lequel les transmet dans des délais très brefs à la direction départementale de l'action sanitaire et sociale (DDASS). Ces deux mois de délai ne suffisent pas à la DDASS pour organiser la visite du médecin expert et préparer la réunion du comité médical départemental. Ces deux fonctionnaires ne peuvent être réintégrés à la date de leur choix et le comité médical prononce une prolongation du congé de longue maladie de deux mois avec demi-traitement. Les intéressés ne parviennent pas à connaître les raisons de ces retards.

*Du fait de ces retards, les intéressés sont confrontés à des problèmes financiers qui sont d'autant plus difficiles à supporter qu'ils souffrent des effets d'une très grave maladie ou des séquelles handicapantes d'une opération chirurgicale particulièrement lourde alors que leur état devrait leur valoir une plus grande considération et une meilleure écoute de la part de l'administration. Cette situation peut être encore aggravée en cas de désaccord avec la position prise par le comité médical et par le délai très long mis par le comité médical supérieur pour examiner les dossiers qui lui sont transmis dans le cadre de l'appel. Cette dernière situation a déjà été mise en évidence dans le rapport de l'année 2000.*

## **Le problème récurrent des reversements des sommes versées à tort**

Même si des progrès certains ont été accomplis, suite aux recommandations répétées des médiateurs académiques, pour mieux communiquer avec les agents et

leur fournir des explications claires et précises sur les raisons des versements ordonnés par l'administration, on constate encore certaines situations problématiques. L'origine de ces trop versés résulte la plupart du temps d'une erreur de l'administration, mais aussi du télescopage de deux procédures incompatibles. Les exemples ci-après illustrent ces deux cas de figure.

• **La situation créée par les versements concomitants au traitement, faits au titre des indemnités journalières.**

1 – Le premier exemple concerne, d'une manière générale, les professeurs des établissements privés sous contrat qui, placés en congé de maladie, perçoivent de manière automatique, après une franchise de trois jours, des indemnités journalières de sécurité sociale alors que leur traitement continue à courir. À la fin de chaque période de congé et après réception du relevé des indemnités journalières, les services gestionnaires font reverser les trop-perçus par prélèvement sur les traitements suivants, en fonction de la quotité saisissable.

La situation est relativement simple pour les petits congés. Elle se complique pour les congés de maternité et devient inextricable en cas de congés de longue maladie (trois ans) ou de longue durée (cinq ans), surtout si ceux-ci sont suivis d'un départ à la retraite. Intervient dans ces cas un troisième partenaire, le trésorier payeur général qui, quant à lui, envoie des ordres de reversement puisqu'il n'y a plus de traitement. D'où les incompréhensions sur le montant des sommes, sur les modalités de remboursement, sur le rôle de chaque intervenant, etc. Dans ces affaires, le médiateur est souvent saisi par l'intéressé. Il s'efforce alors, dans un premier temps, de clarifier la situation. Puis, dans un second temps, il cherche à obtenir un consensus sur les modalités de remboursement.

*Il semblerait que le meilleur remède à cette situation serait de mettre en place un système de subrogation en cas de maintien du salaire, comme c'est actuellement le cas pour les salariés du secteur privé. Le médiateur de l'éducation nationale rappelle que cette question doit faire l'objet d'une décision interministérielle sur la base de la proposition 99-R004 du Médiateur de la République.*

2 – Le second exemple concerne une surveillante d'externat victime d'un accident du travail en janvier 1999 et qui reçoit son salaire et ses indemnités journalières de la sécurité sociale. Elle sait qu'elle devra reverser le trop-perçu. C'est ce qui arrive en 2001 mais sans décompte ni explication et l'intéressée est persuadée que la somme prélevée sur son salaire est supérieure à ce qu'elle avait indûment perçu. Elle demande des explications et le service des traitements de l'inspection d'académie la renvoie au Trésor public, lequel ne peut répondre pour l'ordonnateur et renvoie l'intéressée vers le rectorat. La gestionnaire, contactée en septembre 2001, ne peut lui répondre étant elle-même très accaparée par les opérations liées à la rentrée scolaire et demande de la rappeler le mois suivant. Cependant, malgré plusieurs démarches ultérieures, l'intéressée n'obtient aucune réponse. Elle s'adresse alors au médiateur académique qui intervient auprès du recteur pour qu'une réponse lui soit enfin adressée. Une semaine plus tard, la réponse est faite et le médiateur en reçoit copie. Elle reste

difficile à comprendre, mais tous les éléments s'y trouvent. Il n'y a pas d'erreur et le médiateur peut l'expliquer à l'intéressée.

*Nous retrouvons, dans cet exemple, une des critiques habituelles faites à l'administration dans ce genre d'affaire, à savoir l'absence d'information claire des personnels.*

• **Les versements ayant pour origine une erreur de l'administration.**

1 – Le premier exemple concerne une enseignante affectée en partage de service à un lycée et à l'IUFM. Par suite d'une erreur, le rectorat la rémunère à 100 % et l'IUFM à 50 %. L'année suivante, elle exerce à temps partiel, 75 %, à l'IUFM seulement, mais l'erreur perdure et elle est rémunérée pour 75 % par l'IUFM et 25 % par le rectorat. Pourtant, pendant tout ce temps, elle a signalé à plusieurs reprises par téléphone la situation au rectorat, mais aucun décompte ne lui est fourni. Par ailleurs, la lecture des fiches de paie ne lui permet pas de retrouver la somme à reverser dans la mesure où diverses autres régularisations viennent rendre la recherche pratiquement impossible. En outre, des heures supplémentaires qui étaient dues à l'intéressée au titre de l'année précédente ne lui avaient pas été versées. Le médiateur académique, saisi par l'intéressée, obtient que le paiement des heures supplémentaires dues à l'intéressée vienne compenser la plus grande partie de sa dette et qu'elle soit reçue par le chef de division compétent du rectorat pour lui donner toutes les explications nécessaires pour la bonne compréhension du dossier.

2 – Le deuxième exemple concerne un professeur des universités qui, alors qu'il était attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER), avait été invité dans une autre université pour donner un enseignement pour la durée d'un mois. Cette prestation, effectuée en supplément de ses obligations de service, lui avait été payée par erreur comme professeur associé. Devenu depuis lors professeur des universités dans ce même établissement, l'intéressé se voit contraint de reverser, neuf ans après, les sommes indûment perçues car le titre de versement pour trop-perçu émis en son temps n'avait jamais été exécuté. Saisi par l'intéressé à la suite du rejet de son recours, le médiateur académique lui expose que les créances (en matière de traitements) en faveur de l'État se prescrivent par trente ans et que le versement est parfaitement légal. L'intervention en équité du médiateur auprès de son université permet toutefois à l'intéressé d'être défrayé rétroactivement des sommes qu'il avait engagées, par avance sur ses deniers propres, au titre de son déplacement et de son séjour dans l'université d'accueil.

3 – Le troisième exemple concerne un enseignant de santé fragile qui décide de bénéficier des dispositions de la cessation progressive d'activité (CPA). Son état empire quelque temps après et l'intéressé doit être placé en congé de longue maladie. Il subit plusieurs opérations graves, fait un long séjour en hôpital et finalement doit prendre sa retraite pour invalidité. Il lui est alors demandé de rembourser plus de 230 000 euros, ramenés ensuite à environ 12 000 euros. En effet, suite à une erreur administrative, l'intéressé avait perçu pendant près de deux ans l'intégralité de son traitement au lieu des 50 % de la CPA et il n'avait évidemment pas pu vérifier. Une demande de remise gracieuse appuyée par le médiateur a été adressée à la Trésorerie générale laquelle n'avait, à ce jour, pas encore répondu.

## Les erreurs de l'administration

Les erreurs administratives offrent malheureusement au médiateur de trop nombreuses occasions d'intervention. Si, dans une gestion lourde et complexe, de telles erreurs sont inévitables, il importe cependant, quand une telle erreur est décelée, de réagir très vite pour mettre fin à ses effets le plus rapidement possible. L'administration a encore des progrès à faire dans ce domaine et l'intervention du médiateur permet parfois d'accélérer les procédures comme le montrent les exemples suivants.

1 – Le premier exemple concerne un agent contractuel employé depuis plusieurs années et qui, à la rentrée 2001, prend ses fonctions dans un nouvel établissement. Pendant quelques mois l'intéressée ne touche pas de traitement, puis obtient une avance en décembre, sans explication ni garantie pour l'avenir. Entre-temps, son compte est à découvert et sa banque lui facture des agios sur un crédit automobile.

Le médiateur académique, qu'elle a saisi, obtient facilement l'explication : par suite d'une erreur, le traitement n'avait pas été liquidé et tout rentrera dans l'ordre avec la paie de janvier. Par ailleurs, il est suggéré à l'intéressée de faire une demande d'indemnisation pour couvrir ses agios bancaires, ce qui lui est accordé.

2 – Le deuxième exemple concerne une titulaire remplaçante qui a effectué un premier remplacement à partir de la rentrée scolaire 2001. Au mois de novembre, elle est affectée dans un autre collège jusqu'à la fin de l'année scolaire. Le rectorat ne lui accorde pas le bénéfice de l'indemnité de sujétion spéciale de remplacement puis, sur sa réclamation, accepte au mois de mai de la lui payer pour le premier remplacement, mais pas pour le second, arguant qu'il s'agit « d'heures à l'année ». Le médiateur académique, saisi par l'intéressée, fait remarquer aux services rectoraux qu'ils font une application erronée de la réglementation, laquelle n'exclut le versement de ladite indemnité que lorsque le remplacement est continu pendant toute la durée d'une année scolaire, ce qui n'est pas le cas. Dans un premier temps, il lui est répondu oralement que c'est ainsi que l'on procède toujours et qu'il n'y a pas assez de crédits pour faire différemment. Puis, après recommandation écrite, le rectorat accepte en juillet de donner satisfaction à l'intéressée et la situation est définitivement réglée fin décembre.

3 – Le troisième exemple est relatif à la situation d'une lauréate du concours d'attaché d'administration scolaire et universitaire (AASU) (17<sup>e</sup> rang) laquelle obtient confirmation par courrier du 8 août de sa nomination dans un IUT. Elle est satisfaite et prépare son installation afin d'être prête pour le 2 septembre, date de la rentrée.

Le 24 août, elle apprend par les services rectoraux qu'elle a été nommée à l'IUT par erreur ; le 26 août, on lui propose un poste d'agent comptable dans un établissement scolaire situé dans une autre ville, demeuré vacant. Cette mesure ne lui convient pas dans la mesure où, d'une part, son classement devrait lui

permettre d'obtenir un autre poste que ceux déjà refusés par des candidats moins bien classés et d'autre part, son installation sur le premier poste qui lui avait été assigné est trop avancée.

Le 27 août, elle adresse un recours gracieux auprès du ministre et le 29 août elle alerte le médiateur académique dont la réactivité permettra au médiateur de l'éducation nationale d'intercéder promptement en sa faveur. Dès le 30 août, l'intéressée était informée que son affectation à l'IUT était maintenue.

*Dans le dernier exemple, l'administration a pu, in extremis mais dans les délais, corriger son erreur. La célérité dans l'action des médiateurs a payé mais aussi celle d'une administration attentive et rapide.*

## **La gestion des imprévus dans le déroulement des concours de recrutement**

• **Au cours du déroulement des opérations liées aux concours de recrutement se produisent parfois des événements imprévus qui exigent de l'administration de prendre une décision rapide. L'expérience montre que l'administration ne sait pas toujours régler de manière raisonnable et équitable les problèmes qui se posent à elle dans de telles occasions. Elle a tendance à répondre de manière négative aux demandes qui lui sont alors présentées. Or les décisions prises dans ces moments-là sont très importantes pour les candidats dans la mesure où elles engagent leur avenir de manière temporaire ou définitive. L'intervention du médiateur dans ces occasions permet souvent de trouver des solutions acceptables pour les deux parties, mais ce n'est malheureusement pas toujours le cas comme le montrent les deux exemples suivants.**

1 – Dans la première espèce, un aide-éducateur candidat au concours de recrutement des professeurs des écoles a été éliminé dans des conditions qui paraissent contestables. Au cours de l'épreuve orale d'arts plastiques, il oublie sa carte d'identité. Le jury d'arts plastiques lui refuse le droit de composer alors même que cette épreuve individuelle se déroule pendant plusieurs jours et qu'on aurait pu le convoquer le lendemain. Il est donc signalé absent, noté zéro et cette note est maintenue sans délibération du jury alors même qu'il a un total suffisant pour être admis. Il continue à concourir lors des dernières épreuves.

Cette affaire a duré trois mois et s'est terminée avec bien des égards puisque l'intéressé a été reçu par le président du jury, mais sur un résultat négatif. Le médiateur académique l'a convaincu de se présenter à la prochaine session en espérant qu'il y sera reçu.

2 – Dans le second cas, la candidate à un concours de recrutement est victime d'un accident qui lui fait perdre la vision d'un œil, trois semaines avant l'écrit. De l'hôpital où elle est en attente d'une opération, elle écrit au recteur pour lui demander le bénéfice du tiers de temps supplémentaire accordé aux candidats handicapés. Les services rectoraux lui répondent, après consultation du ministère, que ce temps supplémentaire est réservé aux candidats dont le handicap

est reconnu par la Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel (COTOREP). Il est clair qu'elle ne peut obtenir une telle reconnaissance avant le concours et alors que son handicap n'est pas stabilisé. Pourtant, en dehors de la gêne occasionnée par sa blessure, ses médecins considèrent que, si elle passe le concours, il faudra qu'elle s'arrête régulièrement pour reposer son œil valide.

Le médiateur intervient auprès du recteur lequel ne peut prendre sur lui, s'agissant d'un concours national, d'accorder la dérogation demandée ; néanmoins, il accepte de saisir personnellement le directeur des personnels enseignants après étude du dossier par son conseiller médical. Il n'y a plus beaucoup de temps, mais tout le monde collabore et la réponse arrive vite : elle est positive... quatre jours avant le concours. Quelques mois plus tard, la candidate indique au médiateur qu'elle a été reçue au concours et, qu'en plus du temps supplémentaire accordé, l'aide qu'elle a reçue pour obtenir la décision lui a apporté un véritable réconfort moral dans une période difficile.

## Reclassements

• **En matière de reclassement, le dispositif applicable aux anciens maîtres auxiliaires devenus enseignants titulaires se révèle, pour certains d'entre eux, très inéquitable.**

C'est le cas d'un maître auxiliaire d'éducation physique et sportive classé maître auxiliaire de troisième catégorie (MA 3), reconnu par sa hiérarchie comme un excellent enseignant et encouragé par son inspecteur pédagogique régional à passer la licence afin de pouvoir se présenter au concours professionnel. Ce qu'il fait avec succès. Après obtention de sa licence, il est reclassé deuxième catégorie puis, peu de temps après, reclassé en tant que professeur certifié. Il constate alors que son court passage en deuxième catégorie a eu une incidence négative sur son reclassement, handicap que ses collègues, bénéficiant des nouvelles dispositions d'accès au concours professionnel et reclassés directement de troisième catégorie à certifié, ont évité. En effet, le reclassement de l'intéressé est opéré en application des dispositions du décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951 et ne prend pas en considération l'ancienneté acquise antérieurement dans le grade de maître auxiliaire de troisième catégorie (MA 3) qui représente de nombreuses années d'auxiliaire.

*Cette situation, qui apparaît assez régulièrement, a conduit le médiateur de l'éducation nationale à faire figurer dans le rapport de l'année précédente, parmi ses propositions de réforme, la modification du décret précité du 5 décembre 1951. La même demande est à nouveau formulée. Une réflexion devrait être conduite au sein de l'administration centrale par les directions compétentes sur les modalités de prise en compte des années d'activité professionnelle antérieures des personnels enseignants du second degré tant pour leur recrutement que pour leur classement (cf. suivi des recommandations, ReMEDIA 01-12).*

- **Les reclassements opérés, à la suite d'un changement de corps réalisé après réussite à un examen professionnel, comportent souvent des effets rétroactifs. L'application de la prescription quadriennale à une partie de la créance n'est pas toujours opposée à bon escient, comme le montre l'exemple suivant.**

Dans cet exemple, un adjoint administratif, à la suite de son succès à l'examen professionnel d'intégration dans la catégorie B, est reclassé dans le corps des SASU avec effet rétroactif sur les six années précédant l'arrêté de reclassement. Les effets financiers sont régularisés sur les deux dernières années, mais la prescription quadriennale est opposée à la créance des quatre autres années. L'intéressé est alors invité à entreprendre des démarches en vue du relèvement de la prescription. Or, le médiateur académique, saisi par l'intéressé, fait remarquer aux services rectoraux qu'ils font une interprétation erronée des textes relatifs à la prescription quadriennale, dans la mesure où la date d'acquisition de ses droits par l'intéressé est celle du reclassement et non celle du début de la période couverte par la rétroactivité. Cette mise au point a permis un règlement favorable et rapide du litige.

*L'application des règles de la prescription quadriennale entraîne régulièrement des litiges et il arrive que les services rectoraux et ceux de la Trésorerie générale divergent dans leur analyse des situations.*

## **Autres cas signalés**

Les autres cas traités en 2002 et jugés significatifs ont trait à des domaines bien connus et déjà signalés, pour certains, dans un des précédents rapports. Ces domaines se rapportent au *retour au travail des personnels poursuivis à tort*, à *l'information des enseignants des établissements privés sous contrat*, aux *modalités de mutation des enseignants du premier degré*, au *mécanisme complexe de l'indemnisation du chômage des non-titulaires*, aux *retards d'inspection*. On mentionnera aussi le *délicat problème de manifestations de racisme*.

- **Le retour au travail des enseignants ayant fait l'objet, à tort, de poursuites judiciaires, doit être accompagné, comme cela a été rappelé l'an passé (voir comité de suivi).**

Plus largement, plusieurs saisines de médiateurs académiques conduisent à faire preuve de grande vigilance dans le cas d'accusations graves de pédophilie.

Après une enquête précise, la justice doit incontestablement passer.

Toutefois, quelques cas mettent en évidence l'existence de cabales dirigées contre des enseignants aboutissant à salir leur honneur, briser leur carrière, voire à les pousser à des actes désespérés.

- **Les enseignants des établissements privés sous contrat ignorent très souvent les caractéristiques de leur mode de gestion, ce qui les expose parfois à des déconvenues comme le montre l'exemple suivant.**

Cette affaire concerne une enseignante qui avait passé dans son académie d'origine le certificat d'aptitude aux fonctions d'enseignement dans les établissements d'enseignement privé du second degré sous contrat (CAFEP) d'anglais. Elle a eu un poste dans cette académie durant cinq années puis, du fait de son mariage, a suivi son époux dans une autre académie où elle a pu obtenir sans difficulté un poste similaire. L'an dernier, son mari étant muté, elle doit encore changer d'académie mais ne trouve pas dans celle-ci de poste vacant en anglais dans l'enseignement privé. Ses démarches auprès du directeur diocésain s'avèrent tout aussi infructueuses. Elle saisit le médiateur qui lui explique que le CAFEP lui donne un titre et non un poste, comme le CAPES : elle est stupéfaite. Il parviendra finalement à la faire recruter comme vacataire dans l'enseignement public afin qu'elle bénéficie d'un salaire – modeste – en attendant de trouver de nouveau un poste dans un établissement d'enseignement privé.

*Ce cas n'est pas unique. Aussi, l'effort d'information mentionné dans le rapport 2001 apparaît nécessaire pour éviter de graves déconvenues.*

**• La procédure dite d'*exeat-ineat*, caractéristique des opérations de mutation des enseignants du premier degré, engendre parfois des difficultés, créant chez ces personnels un fort sentiment d'iniquité.**

C'est le cas d'une institutrice qui adresse à son inspecteur d'académie une demande d'*exeat-ineat* pour un autre département en mars 2002. En juin 2002, la commission administrative paritaire départementale (CAPD) du département d'origine émet un avis défavorable sur lequel elle revient lors d'une deuxième réunion qui se tient quinze jours après la première. L'inspecteur d'académie du département d'origine transmet alors le dossier à son collègue du département sollicité. Malheureusement, dans ce dernier département la CAPD s'est déjà réunie et n'a pas pu examiner la demande de l'intéressée. La CAPD de rattrapage qui s'est tenue le 29 août n'a pas pu régler le cas faute de postes vacants. L'intéressée saisit le médiateur académique le 7 octobre en se plaignant que son inspecteur d'académie, en conservant son dossier pendant plus de quatorze semaines, avait ruiné ses espoirs de mutation. Elle fait également valoir que si la réglementation prévoit bien que l'*exeat* doit impérativement précéder l'*ineat*, la pratique s'est instituée de recevoir les demandes d'*ineat* avant décision d'*exeat* et de donner lieu à un accord d'*ineat* sous réserve d'*exeat*. Elle en conclut que la transmission tardive de sa demande d'*ineat* à l'inspecteur d'académie du département sollicité est la cause de sa non-intégration dans ce département et montre que tous les instituteurs ne sont pas traités de la même manière.

*Il semble que la pratique des *ineat* accordés sous réserve constitue un usage bien ancré, bien qu'elle ne soit pas prévue dans les instructions organisant les mutations des instituteurs et professeurs des écoles. Cette pratique a au moins pour mérite d'éviter les chevauchements de dates, tel celui dont a été victime l'institutrice précitée. Une mise à jour des instructions en cause permettrait sans doute d'assurer une égalité de traitement des candidats à la mutation sur tout le territoire.*

**• La complexité du mécanisme d'indemnisation du chômage, due notamment à la multiplicité des intervenants, nécessite une information des agents non titulaires concernés. Les exemples suivants illustrent cette nécessité.**

1 – Le premier exemple concerne une maîtresse auxiliaire licenciée après une année de reconversion. Elle doit bénéficier d'une allocation pour perte d'emploi à partir du 31 août 2001. En mars 2002 elle se plaint auprès du médiateur académique de n'avoir reçu de notification de ses droits qu'en décembre 2001 et un premier versement le 4 décembre, puis d'autres les 20 décembre, 4 février, 26 février, sans aucune explication sur leurs montants. Le médiateur peut obtenir l'information sur la procédure et les montants perçus et fournir à l'intéressée les explications demandées. Les indemnités sont versées en deux temps : une avance de 85 % puis une régularisation, de manière à ce que le premier versement ne soit pas trop retardé. Mais l'information sur les sommes versées n'est donnée que lors de la régularisation, sous la forme d'un document édité par la Trésorerie générale et transmis par le rectorat. Le médiateur recommande alors aux services académiques de faire un effort d'information préalable.

2 – Le deuxième exemple concerne un agent de service contractuel qui a travaillé dans un collège d'octobre 2000 à juin 2001. À l'issue de ce contrat, elle a sollicité le bénéfice de l'assurance chômage auprès de l'ASSEDIC qui l'a indemnisée pour les mois de juillet et d'août. Mais comme cette indemnisation relevait du secteur public, elle a dû rembourser. En février 2002 elle saisit le délégué départemental du Médiateur de la République en indiquant qu'elle est sans ressources et celui-ci transmet la requête au médiateur académique lequel doit démêler une situation relativement complexe. Deux avances représentant les mois de juillet et août sont versées à l'intéressée respectivement aux mois d'octobre et de novembre avec régularisation en décembre. Cependant, fin août, un poste à mi-temps lui a été proposé qu'elle n'a pu accepter pour raisons de santé et elle a fait parvenir au rectorat un certificat médical fixant son inaptitude au travail à trois mois. Le service compétent du rectorat a alors cessé de verser l'allocation de chômage en considérant que l'agent était en congé de maladie, mais sans vérifier qu'elle l'était effectivement. Ledit certificat médical constatant une « inaptitude au travail » et ne prescrivant pas un « arrêt de travail », le versement de l'allocation de chômage a été interrompu mais l'intéressée n'a pas perçu d'indemnités journalières de maladie. Début décembre le rectorat demande à l'intéressée si elle est apte à reprendre le travail qui renvoie alors un certificat du même médecin attestant qu'elle est « apte au travail le 18 décembre ». Or pour obtenir le rétablissement de l'allocation pour perte d'emploi, il aurait fallu, selon les services, que le certificat médical mentionne qu'elle « était apte à reprendre le travail à partir du 18 décembre ».

Le médiateur académique obtient le rétablissement de l'allocation pour perte d'emploi mais, pour la période précédente au cours de laquelle elle était en congé de maladie, il ne peut que conseiller à l'intéressée de tenter une démarche auprès de la sécurité sociale, avec un certificat convenablement rédigé, pour obtenir le versement des indemnités journalières et suggérer au rectorat d'appuyer sa demande.

*Comme le montrent les deux exemples précédents, la complexité du mécanisme d'indemnisation du chômage rend celui-ci difficilement compréhensible pour les agents concernés et les place parfois dans des situations inextricables voire tragiques. Il est hautement souhaitable que les services compétents de l'éducation nationale prennent en charge l'information de ses anciens agents et les accompagnent, autant que faire se peut, dans leurs démarches.*

- **Les effets négatifs des retards d'inspection.**

C'est une question déjà débattue et qui embarrasse autant les personnels que l'institution. Son importance est primordiale dans le déroulement de carrière des enseignants et l'absence d'inspection revêt une gravité particulière lorsque l'enseignant est dans une situation atypique comme l'illustre l'exemple suivant.

Ce cas concerne un professeur en réadaptation au CNED. L'intéressé effectue un excellent travail de conception et de rédaction d'un cours d'histoire de classe de première mais voit sa note stagner et sa promotion à la hors classe – pourtant méritée – s'éloigner. Une sensibilisation de l'inspecteur pédagogique régional qui était déjà informé par la qualité de ce travail, par le médiateur académique, a suffi pour débloquer la situation.

- **Un comportement de type raciste.**

#### **Le professeur est l'agressé...**

Lors d'un cours, un professeur est victime d'une agression verbale sous la forme d'une insulte à caractère clairement antisémite. Le professeur, sans en référer à son chef d'établissement, dépose plainte auprès du tribunal et cette procédure se solde par une sanction pour l'élève sous la forme de travail d'intérêt général (TIG).

Le professeur est satisfait mais regrette qu'aucune démarche de nature pédagogique ou éducative n'ait été engagée par l'établissement. Elle saisit le médiateur qui constate que le chef d'établissement ne pouvait évidemment engager la moindre démarche dans la mesure où aucune information précise ne lui avait été communiquée sur ce fait grave. Finalement informé, le chef d'établissement convoque l'élève devant la commission de vie scolaire qui vient d'être créée et invite les parents à venir, en présence de leur fils, à un entretien au cours duquel les grands principes qui régissent l'école de la République sont rappelés. Par ailleurs, le chef d'établissement se saisira de cet exemple dans le cadre de la semaine contre le racisme.



Troisième partie

---

# **Recommandations**



# Recommandations d'ordre général

ReMEDIA 02-01 – Élaborer une charte générale des comportements qui doivent inspirer les rapports entre les usagers et le système éducatif, à tous les niveaux.

ReMEDIA 02-02 – Intégrer dans les formations initiale et continue la dimension de « service » à l'utilisateur-citoyen, comme élément du bon fonctionnement du service public.

ReMEDIA 02-03 – Mettre en place un dispositif déconcentré, prévenant, détectant et traitant le phénomène de harcèlement moral.

ReMEDIA 02-04 – Élaborer un code de déontologie de l'éducateur, à l'image de ce qui existe pour un grand nombre de professions.

ReMEDIA 02-05 – Poursuivre la mise en œuvre d'un baromètre de satisfaction individuelle des usagers dans leurs rapports avec le système éducatif.

ReMEDIA 02-06 – Poursuivre activement le « désherbage » du Recueil des lois et règlements (RLR) actuellement en cours.

ReMEDIA 02-07 – Bâter un dispositif de conseil et d'évaluation individuelle des enseignants selon une périodicité régulière.



# Recommandations d'ordre spécifique

### ReMEDIA 02-08

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

### ReMEDIA 02-09

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

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

### ReMEDIA 02-10

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

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

### ReMEDIA 02-11

Accepter les demandes de validation complémentaires de services auxiliaires.

Plutôt que de s'interroger sur chaque cas pour tenter d'apprécier si la demande initiale de validation a été formulée en violation ou non des dispositions de l'article D2 qui dispose que la « demande de validation porte obligatoirement sur la totalité des services », il serait proposé, compte tenu du contexte actuel, de donner suite à ces demandes selon les modalités suivantes.

Les demandeurs accepteraient le retrait de la première décision de validation et la prise en compte d'une nouvelle décision, les retenues portant sur la totalité des services étant cette fois calculées sur la base du traitement **actuel** des intéressés.

### ReMEDIA 02-12

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

# Conclusion

---

Peut-on sans risque d'erreur ou de naïveté dire que la situation s'améliore et qu'en particulier les services, à tous les niveaux, sont plus attentifs et réactifs à l'égard des usagers et des agents du service public de l'éducation ?

Les constats des médiateurs académiques et du médiateur de l'éducation nationale permettent de noter une amélioration notable mais fragile. Il y faut une grande attention de la part des responsables à tous les niveaux. La mise au point du baromètre de satisfaction des usagers devrait, sur une période plus longue, donner des indications plus solides.

Il faut aussi noter la persistance de blocages au niveau parfois des hiérarchies intermédiaires pour au moins deux raisons. Les intéressés perçoivent, très souvent à tort, un changement d'attitude comme une mise en cause, un désaveu de leur travail alors même qu'il s'agit souvent tout simplement de changements souhaitables. Par ailleurs, la hiérarchie, même convaincue, n'a pas toujours la volonté, voire le savoir-faire, pour obtenir ces changements. Il s'agit évidemment moins d'un problème d'autorité que de management et de capacité à convaincre.

À cet égard, le fonctionnement de notre système éducatif, en se décentralisant et en se déconcentrant, génère des conflits qu'il conviendra de traiter moins par des arguments d'autorité qui ne font pas nécessairement autorité, ni même par des compromis, mais souvent par des démarches d'intégration des points de vue dans la mesure où « *les conflits poussent à inventer, à faire émerger de nouvelles valeurs* » (Mary Parker Follet, in « Diriger au-delà du conflit », *Futuribles*, n° 283, février 2003).

Par ailleurs, on peut noter une meilleure prise en considération des propositions formulées par le médiateur de l'éducation nationale ; le relevé des décisions du comité de suivi en donne quelques exemples assez contrastés.

Ainsi on ne peut que se réjouir et donner acte au ministère de poursuivre avec volontarisme l'opération très ingrate mais concrète de « désherbage » du Recueil des lois et règlements (RLR), une des conditions d'une meilleure compréhension par tous des règles qui s'appliquent, et ce, à un moment où les pouvoirs publics relancent le processus des simplifications administratives. Il conviendrait toutefois de ne pas se contenter de ce travail, mais d'imaginer un dispositif de nature à endiguer la pléthore de textes.

Mais ne serait-il pas utile de rappeler aux producteurs de textes, notamment dans le domaine de la gestion des personnels, que tout changement inopiné, voire précipité de règles du jeu, est de nature à créer une incompréhension notamment de la part de personnels qui ont fait l'effort d'assimiler la réglementation et qui ont

l'impression d'être trompés par l'institution. Ceci est particulièrement ressenti en matière de règles du mouvement (barème, points...).

Mais de trop nombreuses questions de fond restent sans réponse après une longue période et suscitent souvent des réclamations auxquelles il est répondu que seule une modification de la réglementation, acceptée dans son principe, peut apporter une solution.

Trois axes forts de réflexion sont proposés.

### **Le respect mutuel doit être une règle cardinale**

Chacun a sa spécificité et sa compétence qu'il exerce dans son domaine qui doit être reconnu. Les enseignants sont des experts dans leur domaine, même s'ils ne peuvent être réduits à cette fonction. Les financiers manient chiffres et procédures dans un contexte souvent complexe pour les non initiés, les enfants quand ils franchissent la porte de l'école deviennent des élèves, les parents sont eux-mêmes dans une situation de responsabilité particulière...

Le ministre et la hiérarchie sont porteurs d'une volonté politique issue d'un processus démocratique. Et pourtant personne n'a intérêt, ni vocation, à s'isoler dans son domaine et à recourir en permanence au seul argument d'autorité comme réponse à des interrogations souvent légitimes.

Ce premier constat, tous les médiateurs peuvent le faire et noter qu'il y a là une piste féconde pour prévenir des conflits.

### **Le management moderne est fondé sur la confiance réciproque**

Le dialogue, l'échange sont des éléments simples d'un management moderne, y compris dans des domaines à approche presque régalienne, ce qui est largement le cas en France pour l'éducation. Il nous faut sortir de cette culture exclusive de clercs qui aboutit à créer une trop grande distance entre des spécialistes et les usagers-citoyens du service public.

Là aussi les médiateurs peuvent constater les inconvénients de ces attitudes qui, faute d'exemplarité, entament la crédibilité des décideurs.

### **L'autorité sort renforcée d'un dialogue qui débouche sur une décision claire**

Dialoguer, échanger ne signifient pas accepter nécessairement la position de l'autre, bien au contraire. Il ne s'agit pas de renoncer à son pouvoir mais de le faire percevoir comme légitime.

Les usagers du service public et les personnels, surtout en ces domaines de complexité qui concernent les questions éducatives, souhaitent comprendre le sens des décisions qui leur sont opposées. Chacun veut comprendre ce qui lui arrive. L'argument d'autorité ne convainc pas. Chacun, à son niveau de responsabilité, devrait être imprégné de l'idée que ce qu'il fait est une démarche de service public

nécessitant une forte volonté de se faire comprendre. Des actions de formation en ce sens paraissent opportunes.

L'autorité sera par ailleurs d'autant plus crédible qu'aucun doute ne glissera sur la volonté, dans un état de droit, de respecter et faire respecter les règles fondées en droit. Si on souhaite tout à fait normalement que ce principe s'applique à tous les citoyens, la puissance publique ne doit-elle pas être irréprochable ? Que peuvent penser les citoyens qui constatent le non-respect de règles posées par les hautes instances judiciaires française et européenne pour un motif, sans doute compréhensible, mais situé sur un autre plan.

Ainsi, le cas de la non-mise en œuvre immédiate du principe de non-discrimination en matière de pensions entre femmes et hommes posé tant par la Cour de justice des Communautés européennes que le Conseil d'État (CE, 29 juillet 2002, arrêt *Griesmar*), assorti d'invitations à différer toute réponse considérée comme normale tant par des textes que par les déclarations les plus solennelles, est-il de nature à fragiliser les invitations à un plus grand respect du citoyen.

La mise en œuvre de ces idées simples, appliquées avec constance, renforce la perception positive du service public et, là aussi, évite de nombreux conflits qui se traduisent par une mauvaise image ou de plus en plus souvent par une saisine, souvent d'ailleurs peu opportune et sans issue, de la justice.

*Les médiateurs vérifient en permanence le prix qu'attachent nos concitoyens à des réponses claires, en français et dans des délais raisonnables, et cela sans exceptions de principe.*

*Il ne s'agit en aucune façon d'une difficulté insurmontable mais plus simplement d'un état d'esprit et d'une volonté forte qui traduit le respect.*

Finalement, à chaque fois que, au-delà des obstacles techniques qui peuvent être redoutables, les responsables font preuve de responsabilité, privilégient l'esprit plutôt que la lettre étroite, font confiance et présument, sans naïveté mais sans restriction, la bonne foi de l'utilisateur, il en résulte un renforcement de l'autorité de l'institution éducative et un accroissement de sa légitimité. Cette démarche s'inscrit dans un processus qui fait de la recherche de la qualité du service public, des prestations attendues, un puissant levier de rénovation mais aussi une contrainte forte pour tous les acteurs. Chacun, sans frilosité, doit être convaincu de la nécessité de faire coïncider les améliorations réalisées avec une perception concrète d'utilisateurs, qui sont de plus en plus exigeants vis-à-vis du service public.

Les trois « D », **dialogue, discussion, décision**, pourraient résumer cet état d'esprit.