

# Rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur



L'incontournable  
dimension  
humaine

Année 2010

**Le médiateur de l'éducation nationale  
et de l'enseignement supérieur  
et les médiateurs académiques**



Sèvres – Mars 2011  
© *Philippe Devernay*



## ***Lettre aux ministres chargés de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur***

---

Paris, le 11 mai 2011

Le rapport 2010 est le douzième rapport annuel du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Il rend compte de l'activité du médiateur national et de ses collaborateurs, ainsi que des 49 médiateurs académiques. Il a pour titre « l'incontournable dimension humaine » indiquant par là même combien notre institution scolaire et universitaire doit se prémunir contre tout oubli de cette dimension.

Dans une première partie, nous avons choisi d'illustrer de manière très concrète l'activité du réseau des médiateurs en présentant quelques-unes des réclamations reçues, la manière dont les médiateurs s'en emparent, les analysent et tentent d'apporter des réponses qui « éteignent » le litige. Ces exemples permettent de saisir tout l'intérêt de la médiation institutionnelle qui répond aux exigences des critères de toute médiation et en respecte ses valeurs : impartialité, neutralité notamment.

Dans une deuxième partie, tenant compte du nombre significatif de réclamations émanant des agents, nous proposons une analyse du mouvement des enseignants, à savoir leur mutation et leur première affectation. Cette réflexion donne lieu à l'élaboration de recommandations qui ont pour objet de faciliter de meilleures conditions d'exercice de leur vie professionnelle.

Dans une troisième partie, intitulée « La médiation, force de proposition », nous retrouvons le suivi des recommandations précédentes en rendant compte de la manière dont elles ont été ou seront mises en œuvre et nous abordons deux sujets nouveaux : comment répondre aux litiges concernant les questions de discipline dans le premier degré et rendre plus équitable la gestion des personnels non titulaires.

En vous remettant ce rapport 2010, je souhaite vous exprimer ma gratitude pour la confiance que vous accordez aux médiateurs et à la médiation au sein de ces ministères, reconnaissant ainsi l'intérêt qui s'attache à la résolution amiable des litiges.

La médiatrice de l'éducation nationale  
et de l'enseignement supérieur

Monique Sassier



# Sommaire

---

<b>Avant-propos</b> .....	11
---------------------------	----

Première partie

<b>Des modes d'intervention du médiateur</b> .....	13
--	----

<b>Sur la place à accorder aux demandes de renseignement et conseils</b> ....	18
---	----

<b>Sur la place à accorder aux réclamations</b> .....	19
---	----

• Concernant les usagers.....	19
<i>L'inscription et la carte scolaire</i> .....	19
<i>L'orientation</i> .....	22
<i>La discipline dans un établissement scolaire</i> .....	24
<i>Les relations dans un établissement scolaire</i> .....	27
<i>Les difficultés liées au contingentement des moyens</i> .....	30
<i>Les examens et les étudiants</i> .....	33
• Concernant les personnels .....	41
<i>Les non-titulaires</i> .....	41
<i>Les titulaires</i> .....	47

Deuxième partie

<b>L'affectation et la mutation des enseignants de l'enseignement scolaire</b> .....	57
--	----

Chapitre premier

<b>Le système de recrutement et de mutation des enseignants</b> .....	60
---	----

<b>Le premier degré</b> .....	60
-------------------------------	----

• Le recrutement et l'affectation des enseignants débutants .....	60
• La mutation des enseignants .....	61
<i>La mutation interdépartementale</i> .....	61
<i>La mutation intradépartementale</i> .....	62

<b>Le second degré</b> .....	62
------------------------------	----

• L'organisation du recrutement par concours nationaux.....	62
• L'organisation d'un mouvement national fondé sur le barème.....	63
• L'exception des postes spécifiques et à profil .....	65
• La structuration du corps enseignant par discipline .....	66
• La combinaison du mouvement inter et intra-académique .....	67
• Le recrutement de contractuels.....	68

<b>La réforme du recrutement</b> .....	70
--	----

Chapitre deuxième

<b>Les divers points de tension</b> .....	71
<b>Le premier degré</b> .....	71
• Un constat .....	71
• L'existence de surnombres.....	72
• En seconde partie de carrière.....	73
<b>Le second degré</b> .....	73
• Un constat .....	73
• Les disciplines à faibles effectifs .....	74
<b>Les difficultés communes aux deux niveaux d'enseignement scolaire</b> ....	77
• Les débuts de carrière.....	77
• Les premières affectations.....	79
• La stabilité des équipes .....	80

Chapitre troisième

<b>Les difficultés liées au barème et aux procédures de mutation</b> ....	83
<b>Maintenir l'architecture du système</b> .....	83
<b>Adapter le mouvement</b> .....	84
• Les adaptations possibles du barème .....	84
<i>La nécessaire priorité du rapprochement de conjoint</i> .....	85
<i>Plafonner la bonification liée à l'ancienneté dans le poste</i> .....	87
<i>La question des priorités liées au handicap</i> .....	88
<i>La priorité donnée aux originaires des DOM</i> .....	88
<i>La prise en compte de la façon de servir</i> .....	89
<i>La nécessaire stabilité des critères du barème</i> .....	89
<i>Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants</i> .....	90
<b>Les conséquences de la masterisation</b> .....	90
• Les incertitudes nées de la masterisation.....	90
• L'affectation des stagiaires.....	91

Troisième partie

<b>La médiation, force de proposition</b> .....	93
---	----

Chapitre premier

<b>Les nouvelles recommandations</b> .....	95
<b>Les usagers : des propositions pour répondre aux litiges concernant les questions de discipline dans le premier degré</b> .....	95
• Des réclamations sensibles .....	95
• Les évolutions des comportements sont évidentes.....	96
• Les recommandations .....	98
<b>Les personnels</b> .....	100
• Pour une gestion améliorée des non-titulaires.....	100
<i>Les recommandations</i> .....	102
• Les titulaires : des recommandations pour favoriser le mouvement des enseignants de l'enseignement scolaire .....	110

Chapitre deuxième

<b>Les précédentes recommandations</b> .....	117
<b>Les usagers</b> .....	118
• Les élèves et parents d'élèves .....	118
• Les examens .....	121
• La validation des acquis de l'expérience .....	126
• Les étudiants .....	127
<i>Les bourses de l'enseignement supérieur</i> .....	127
<i>La formation initiale et continue</i> .....	131
<b>Les personnels</b> .....	132
• Les concours .....	132
• Les mutations .....	132
• Les congés longs de maladie et fins de droit .....	133

Quatrième partie

<b>Informations</b> .....	141
---------------------------	-----

Chapitre premier

<b>Les statistiques d'activité des médiateurs en 2010</b> .....	143
<b>Les réclamations reçues</b> .....	143
<b>L'origine des réclamations</b> .....	145
<b>La nature des réclamations</b> .....	148
<b>Les délais d'intervention des médiateurs</b> .....	150
<b>Les résultats de l'intervention des médiateurs</b> .....	151

Chapitre deuxième

<b>Un exemple de suivi des recommandations : la brochure sur l'exercice de l'autorité parentale en milieu scolaire</b> .....	153
--	-----

Chapitre troisième

<b>Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur</b> .....	155
<b>L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités</b> .....	155
<b>Les dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D. 222-37 à D. 222-42</b> .....	155



Chapitre quatrième

<b>La convention Conférence des présidents d'université / Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</b> .....	157
---	-----

Chapitre cinquième

<b>Le club des médiateurs de services au public</b> .....	161
---	-----

Chapitre sixième

<b>Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi</b> .....	167
---	-----

Chapitre septième

<b>Le réseau des médiateurs</b> .....	169
<b>Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</b> .....	169
<b>Les médiateurs académiques</b> .....	170

# Avant-propos

---

L'année 2010 a vu la croissance du nombre de dossiers reçus franchir un nouveau palier : 8 000 réclamations reçues, soit une augmentation de 17 %. Seul l'exercice 2006 avait connu pareil accroissement.

En valeur absolue, cette hausse se traduit par plus de 1 000 dossiers supplémentaires, soit plus que la plus grande des académies, Versailles, qui en a reçu 840.

Il serait hasardeux de vouloir tirer des conclusions directes de cette évolution inattendue. Rien n'autorise à penser qu'elle traduit une hausse de la conflictualité entre les institutions, leurs agents et leurs usagers. D'autres outils, bien plus pertinents, devraient permettre de mesurer cette conflictualité : enquêtes de victimation, de satisfaction, mesure du harcèlement, évolution du recours au juge...

Au mieux, cette forte croissance peut révéler une meilleure connaissance du réseau des médiateurs, surtout par les usagers (élèves, étudiants, familles) qui sont, à eux seuls, à l'origine de toute la hausse.

Deux événements de type institutionnel ont également marqué cette année :

- **La signature**, le 15 novembre 2010, d'un protocole d'accord entre le président de la Conférence des présidents d'université (CPU) et le médiateur national.

Ce texte, que la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche avait appelé de ses vœux lors du colloque du 15 décembre 2009, pose les bases d'un développement cohérent de la fonction de médiation dans l'enseignement supérieur.

Il ne remet pas en cause la possibilité qu'ont les présidents d'université de se doter d'un conciliateur interne, nommé par eux, mais propose de développer la médiation institutionnelle (et donc externe) en favorisant l'émergence d'un vivier de futurs médiateurs académiques issus des corps de l'enseignement supérieur.

- La transformation du **club des médiateurs** du service public (jusqu'à présent instance de concertation informelle) en une association des médiateurs de services au public, ayant vocation à mieux s'organiser et à s'ouvrir plus largement vers d'autres secteurs publics.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur joue, depuis sa création, un rôle très actif au sein de ce club, actuellement présidé par le médiateur de Bercy (ministères financiers). Cette instance de dialogue et de concertation s'avère fort opérante tant en ce qui concerne l'élaboration des principes structurants de la médiation institutionnelle que pour unir les efforts face à une question portée au niveau interministériel. On se reportera à la charte dans la quatrième partie de ce rapport.

C'est ainsi que les médiateurs (de la République, de l'éducation nationale et de l'économie) ont convergé pour faire avancer la solution au problème des trop-versés suite

à une erreur administrative. Il reste à souhaiter que 2011 verra la concrétisation de ces efforts grâce à une mesure législative qui limitera dans le temps la possibilité d'exiger le reversement de ces sommes versées à tort.

Le présent rapport s'articule en trois grandes parties :

- La première s'emploie à illustrer l'activité du réseau des médiateurs. Il cherche à mieux faire comprendre comment se positionnent ces acteurs particuliers, dépourvus de tout pouvoir d'autorité hiérarchique, seulement pourvus de leur force de conviction et d'une réelle autorité morale.

À travers plusieurs dizaines de cas (présentés de façon synthétique), il illustre les différentes manières qu'ont les médiateurs de s'emparer des réclamations, de les analyser et, éventuellement, d'intervenir auprès des institutions. Ce texte se voudrait être un complément pratique aux analyses plus théoriques (ou méthodologiques) contenues dans le dernier rapport du chapitre relatant les débats du colloque du 15 décembre 2009.

- La deuxième partie présente une analyse du mouvement des corps enseignants et plus particulièrement de leur mutation et de leur première affectation. Il est apparu en effet que ces questions représentent une part significative des réclamations émanant des agents avec, le plus souvent, une dimension humaine tout à fait patente : que l'on songe à la délicate question du rapprochement de conjoint avec le risque de déstabiliser des cellules familiales, dans un contexte sociétal qui les fragilise déjà par ailleurs.

- Enfin, la troisième partie « La médiation, force de proposition », que le lecteur retrouve chaque année, assure à la fois le suivi des recommandations précédentes en rendant compte de la façon dont les ministères les ont (ou pas) mises en œuvre et la synthèse des recommandations nouvelles émises au titre de l'année 2010.

\*

Le médiateur souhaiterait remercier tous ceux qui ont contribué à cet important travail : ses collaborateurs de l'équipe nationale, les médiateurs académiques qui, à travers leurs propres rapports d'activité et leur participation aux groupes de travail, ont su faire remonter les préoccupations qui s'expriment « sur le terrain », les services des ministères qui ont, encore mieux que précédemment, su se montrer attentifs à ses recommandations, dans un esprit sincère d'ouverture à la novation et au progrès.

Première partie

---

# **Des modes d'intervention du médiateur**



Le colloque du 15 décembre 2009 a été dédié à la médiation institutionnelle et à son avenir. La médiation à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur fêtait alors ses dix ans. Concernant les pratiques de la médiation au sein de nos ministères, une table ronde avec les médiateurs académiques avait été organisée durant cette journée. Dans la continuité des éléments dégagés par les participants qui figurent, ainsi que les actes du colloque, dans le rapport sur l'année 2009, des modes d'intervention du médiateur<sup>1</sup> vont être exposés à travers des exemples de médiation menés au cours de l'année 2010. Ces mises en situation montreront la posture du médiateur, son champ de compétence, son rapport au droit, la place qu'il occupe dans la résolution des conflits au sein du système éducatif et universitaire et sa fonction d'alerte des services.

Que recherche un usager ou un personnel quand il fait appel au médiateur ?

L'étude *Opinionway*, réalisée pour le colloque, a révélé qu'il attendait du médiateur qu'il soit tout d'abord un interlocuteur impartial entre lui-même et l'administration, qu'il vérifie que celle-ci n'a pas commis d'erreur à son détriment, et qu'il soit à son écoute.

Pour un réclamant, le recours à un médiateur comme mode de règlement des litiges est la garantie :

- d'avoir en la personne du médiateur un interlocuteur indépendant et impartial, le médiateur n'étant ni l'avocat du réclamant, ni le procureur ou le défenseur de l'administration ;
- de la gratuité d'un tel recours ;
- de la connaissance que le médiateur a du système éducatif ;
- de la rapidité du délai de sa réponse ;
- du dialogue et de la conciliation qu'il peut mettre en place.

Il n'y a pas un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur mais un réseau de médiateurs. Les médiateurs académiques et les correspondants sont choisis par le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur à la fois pour leur dimension humaine, leur bonne connaissance de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et leur capacité à apaiser les conflits.

À quel moment un usager ou un personnel peut-il faire appel au médiateur ?

Le médiateur et son équipe nationale ainsi que les quarante-neuf médiateurs académiques sont fondés à intervenir dès lors qu'un désaccord, un différend, un conflit ou un litige persistent après que l'autorité qui a pris la décision aura apporté une réponse à la réclamation d'un parent, d'un élève, d'un étudiant ou d'un membre du personnel. C'est une garantie pour le réclamant qui doit avoir au préalable accompli les recours nécessaires et pour l'administration qui, le moment venu, pourra expliquer ses décisions.

Chaque médiateur a sa manière d'appréhender un dossier – les exemples ci-après traités par des membres différents du réseau le font bien apparaître – mais tous ont cherché à rétablir une relation de confiance entre le réclamant et l'institution. Il faut avoir conscience que le médiateur arrive en bout de chaîne, traite des cas qui ont fait l'objet de démarches infructueuses auprès des personnes ou services concernés. Il a donc

---

1. Terme générique pour désigner le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ou le médiateur académique en fonction dans une académie.

souvent, face à lui, un interlocuteur excédé soit parce que l'institution n'a pas répondu à son courrier ou/et à ses appels téléphoniques, soit parce qu'elle a fait une réponse qu'il estime non fondée. Sa qualité première doit être l'écoute. Il lui faut entendre pourquoi la relation s'est dégradée entre l'autorité qui a pris la décision et le réclamant. Si la décision est fondée, ce qui est le cas le plus fréquent, il lui faut apaiser son interlocuteur.

La grande majorité des réclamations arrive sous la forme d'un courrier ou d'un courriel et va donner lieu, de la part du médiateur, à une étude de la réclamation et des éléments du dossier. Il commence par prendre connaissance de l'historique de la situation : l'origine du problème, les personnes en jeu, l'état actuel du dossier. Puis il mène un travail d'investigation pour percevoir toutes les composantes de l'affaire et pour obtenir des précisions sur des points qui lui paraissent flous. Il peut être amené à contacter son interlocuteur pour obtenir des éléments afin de compléter le dossier ou l'éclaircir (comprendre la question posée et ce que le réclamant attend exactement du médiateur) et/ou à contacter l'autorité qui a pris la décision. Il travaille essentiellement sur dossier. Il va consulter les textes applicables et mener une expertise juridique. Puis il va soit porter à la connaissance du réclamant, par écrit ou lors d'un échange téléphonique, les éléments montrant que la décision est fondée, soit saisir l'autorité concernée si la décision lui paraît contestable. Il peut, dans quelques cas bien particuliers, recevoir la personne, quelques exemples le montrent. Plus rarement il peut mener une médiation en rapprochant les parties mais ce n'est pas le cœur du métier d'un médiateur institutionnel, à la différence d'autres médiations (familiale, commerciale, successorale...). Enfin, la fonction qu'il a exercée précédemment dans le système éducatif peut l'amener, dans des situations à la marge, à être en quelque sorte un substitut de l'autorité parentale si celle-ci est défaillante (aide à la rescolarisation d'un élève décrocheur, par exemple).

S'agissant du champ de compétence du médiateur, celui-ci pourrait être décrit comme ayant trait au grand service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur. Une affaire privée ou relevant d'un autre type de médiation est bien évidemment hors de sa compétence (demande de médiation au sujet de la garde d'un enfant lors d'une procédure de divorce par exemple). Mais si la réclamation a trait à la scolarité d'un élève, d'un étudiant, d'un adulte en formation ou est liée à l'exercice des fonctions pour un personnel, il peut intervenir auprès d'autres entités que celles relevant directement des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur telles qu'une collectivité territoriale, un autre ministère, un établissement privé.

S'agissant de son rapport au droit – le médiateur le rappelait lors du colloque du 15 décembre 2009 – la médiation entretient avec lui un rapport respectueux. C'est ainsi que le médiateur est souvent appelé à expliquer le sens du dispositif réglementaire applicable. Il arrive qu'une telle réponse ne suffise pas et le médiateur peut proposer une réponse qui se situe non pas hors du droit mais au-delà, en équité. Il peine cependant à se faire entendre sur ce terrain. L'administration, face à une gestion quantitative (affectations des élèves, bourses, mutations des agents...), s'en tient à une application stricte des dispositifs très précis qu'elle met en place et qui permettent de mettre en avant le respect du principe d'égalité entre les usagers ou les agents. L'égalité ne doit pas être confondue avec l'uniformité. Contrairement à ce que l'on pourrait croire, l'administration fiscale, qui a les mêmes contraintes de gestion, n'hésite pas, elle, à aller sur le terrain de l'équité.

S'agissant du rapport au droit également, le réclamant doit être conscient que son intervention auprès du médiateur ne suspend pas les délais de recours devant un tribunal. En même temps, rien n'empêche ce même réclamant de saisir le tribunal et le médiateur afin, dans ce dernier cas, d'obtenir un règlement amiable du différend.

Comment agit le médiateur ? De quels moyens dispose le médiateur pour faire aboutir une demande qu'il considère comme fondée ?

Les exemples ci-après vont tenter non pas de faire un état exhaustif des modes d'intervention mais d'en expliquer quelques-uns et ce dans les principaux domaines d'intervention du médiateur.

Il peut s'agir pour un usager :

- d'un désaccord lors de l'inscription dans un établissement scolaire ;
- de problèmes liés à l'orientation ;
- d'un conflit entre les parents d'élèves et l'équipe éducative à cause du comportement de l'enfant ou d'une mesure éducative ;
- de difficultés liées aux aides financières durant la scolarité (bourse, équipement en matériel pour un élève handicapé...);
- d'une contestation suite à un examen...

Pour un personnel, les réclamations portent sur tous les temps de la vie professionnelle :

- de difficultés rencontrées lors du recrutement ;
- de problèmes dans l'exercice des fonctions ;
- d'un litige d'ordre financier...

Les modes d'intervention présentés ne sont pas représentatifs statistiquement de l'action du médiateur. Comme dans toute médiation institutionnelle, la plupart des réclamations donnent lieu à un échange de courriers mais il a semblé important de montrer la diversité des modes d'intervention qui s'offre au médiateur.

Ces exemples montrent que le médiateur n'a qu'un pouvoir de conviction, allié à une analyse du dossier et du problème rencontré, pour faire aboutir sa démarche auprès de l'autorité concernée. Comme le rappelait le premier médiateur : son plus grand pouvoir est paradoxalement de ne pas en avoir mais il institue les moyens d'une nouvelle communication entre les personnes concernées. Il s'attache alors aux faits, à leur environnement autant qu'aux normes. En tant que tiers impartial d'explicitation, le médiateur est à même de faire admettre une décision de droit à un membre du personnel ou à un usager qui contestait sa légitimité. Et s'il pense que la décision n'est pas fondée, il n'a pas le pouvoir de la modifier mais peut proposer une évolution de la situation, un accord, voire une solution susceptible d'être partagée et acceptée par les protagonistes, notamment dans des situations de conflits entre les parents et l'institution scolaire.

Son objectif est de régler des problèmes qui rendent la vie insupportable et pour lesquels le droit n'est pas en capacité d'apporter une solution acceptée par tous. Il doit instiller le doute mais surtout aider le décideur, qui a souvent quelque difficulté à reconnaître son erreur, à changer de posture. Tout en étant dans l'institution, le médiateur peut penser à une solution différente de l'application stricte de la règle de droit ou encore imaginer une solution convenable dans l'attente de l'évolution d'un droit.



## Sur la place à accorder aux demandes de renseignement et conseils

Il n'y a pas de litige, pas de suspicion d'erreur mais le médiateur est saisi. C'est la plupart du temps par courriel que le réclamant fait appel au médiateur. Ainsi, en 2010, le médiateur a reçu 1 454 réclamations identifiées comme étant des demandes d'informations ou de conseils. Par quelques phrases, parfois pas d'identité, pas de coordonnées, un parent d'élève, un étudiant, un enseignant le contacte. Ce peut être par facilité (l'organigramme du rectorat ne donne pas les coordonnées du gestionnaire du dossier, le standard est toujours occupé, il n'a pas su trouver le service compétent...) ou encore parce qu'il doute des informations qui lui ont été données et veut les vérifier. Il peut être déstabilisé, contrarié. Il peut avoir reçu un courrier ou un message, avoir entendu parler d'une mesure qui va le concerner et dont il voudrait se faire préciser les tenants et les aboutissants.

Les raisons peuvent être très diverses mais ce n'est pas de la médiation qui est demandée mais des renseignements, parfois des conseils :

- sur le niveau d'un lycée ou d'un établissement d'enseignement supérieur comme cet étudiant originaire d'Amérique centrale et déjà bien avancé dans ses études qui demande au médiateur les établissements qui, en France, seraient prêts à l'accueillir pour poursuivre son cursus vers la thèse de doctorat. Il expose son projet de recherche et demande à être conseillé, y compris sur la procédure d'inscription et les éventuelles aides financières qu'il pourrait solliciter ;
- sur l'intérêt d'un diplôme ;
- sur l'intérêt d'une formation comme ce réclamant qui souhaite, après avoir obtenu un BTS en commerce international et interrompu ses études durant deux années, effectuer une remise à niveau en allemand et demande à être conseillé par le médiateur sur le dispositif qui serait le plus adapté à son profil face aux choix qui s'offrent à lui ;
- sur la meilleure manière de faire pour obtenir la filière recherchée ou le poste convoité...

Y répondre ne relève pas de la compétence du médiateur, qui n'est d'ailleurs pas qualifié pour le faire et risque de donner une mauvaise information. Il n'est pas légitime à renseigner le réclamant ou à le conseiller sur un choix plutôt qu'un autre. Il peut, pour certaines réclamations, l'orienter vers le service compétent ou lui donner les références du texte ou lui indiquer où trouver l'information sur un site internet par exemple. Il n'y a pas de plus-value à recourir à un médiateur dans de telles demandes. Le réclamant doit contacter le service compétent.

Il n'y a que le cas où derrière la demande d'informations, se cache un litige actuel ou à venir. Il faut le discernement du médiateur pour reconnaître la situation qui relève de la prévention du litige. La demande d'explicitation, de conseil, d'aide à la prise de décision peut alors donner lieu à un échange avec le requérant. Cela permet de restaurer la capacité d'analyse du requérant. L'échange se termine en général par : « Réfléchissez... », « Recontactez-moi si la situation ne s'arrange pas. »

## Sur la place à accorder aux réclamations

La situation est bloquée, parfois conflictuelle, le réclamant pense qu'une erreur a été commise, il appelle à l'aide le médiateur.

### Concernant les usagers

#### L'inscription et la carte scolaire

Petit rappel de la règle de la carte scolaire en collège et en lycée : les élèves sont inscrits dans l'établissement le plus proche de leur domicile. Si des parents d'élève veulent l'inscrire ailleurs, ils doivent faire une demande de dérogation auprès de l'inspecteur d'académie. Les demandes de dérogation sont satisfaites dans la seule limite de la capacité d'accueil des établissements.

Si les capacités d'accueil sont atteintes, l'inspecteur d'académie attribue, après avis de la commission d'affectation, les dérogations selon l'ordre indicatif suivant :

- les élèves handicapés ;
- les élèves bénéficiant d'une prise en charge médicale importante à proximité de l'établissement demandé ;
- les boursiers au mérite ;
- les boursiers sociaux ;
- les élèves qui doivent suivre un parcours scolaire particulier ;
- les élèves dont un frère ou une sœur est scolarisé(e) dans l'établissement souhaité ;
- les élèves dont le domicile, en limite de zone de desserte, est proche de l'établissement souhaité ;

Bien entendu, plusieurs motifs peuvent être indiqués.

Le constat du médiateur : il y a toujours des réclamations sur cette question dont une petite partie est justifiée et sur laquelle l'administration ne s'est pas suffisamment arrêtée.

#### Quand une demande de dérogation de secteur pour suivi médical n'aboutit pas

Le 18 juin, une mère de jumeaux reconnus handicapés (80 %) qui entrent en 6<sup>e</sup>, saisit le médiateur : sa demande de dérogation d'affectation au collège de secteur a été refusée. Or ses enfants ont une lourde prise en charge médicale et paramédicale depuis des années tout près d'un collège hors secteur et à proximité immédiate du domicile de leur grand-mère qui s'occupe d'eux.

Le médiateur prend aussitôt contact avec le service concerné pour signaler ce problème et, par deux fois en juillet, intervient à nouveau auprès des services afin qu'une solution adaptée à la situation de ces enfants soit apportée. C'est ainsi que l'affectation de ces élèves dans le collège hors secteur est acceptée lors de la dernière commission d'affectation qui se réunit fin août.

## Quand se pose un problème de transport

Des parents d'un élève de CM2 demandent une dérogation de secteur pour le collège. En effet la mère travaille dans la ville où se trouve l'établissement scolaire et se propose d'assurer journalièrement le transport au collège, les grands-parents y sont domiciliés et peuvent accueillir leur petit-fils en cas de besoin, le père est en déplacement toute la semaine. Si la dérogation n'est pas obtenue, l'élève devra se rendre de son domicile qui se trouve en pleine campagne à un arrêt de car éloigné. Les parents avancent qu'une telle situation pourrait entraîner des complications financières et familiales. À la suite du refus de dérogation, les parents s'adressent fin juin et début juillet par téléphone à l'inspection académique et apprennent que le manque de place dans le collège souhaité motive le refus de dérogation. Ils saisissent le médiateur. Ce dernier attire l'attention des services concernés sur cette situation familiale délicate qui pourrait être prise en compte en cas de place disponible par la suite. Fin août la dérogation est accordée et l'élève est affecté dans le collège souhaité.

## Quand un lycéen se trouve déscolarisé suite à un retour de l'étranger

Ce lycéen a des parents séparés, en situation de conflit. Il se trouve en forte difficulté psychologique et scolaire. Il a été scolarisé dans un collège public puis dans un lycée privé. Il part avec sa mère dans leur pays d'origine et ne réussit pas à y être scolarisé. Il revient en France avec celle-ci, se trouve en situation de déscolarisation. Le logement trouvé est trop exigu pour les deux et une place en internat paraît la seule solution possible. La mère contacte des chefs d'établissement dans des académies où il n'a jamais été scolarisé. N'aboutissant pas dans ses démarches, elle saisit le médiateur de l'éducation nationale qui va traiter le dossier conjointement avec le médiateur de l'académie où l'élève avait été précédemment scolarisé. Ce médiateur contacte l'élève et sa mère (le père ne s'étant jamais manifesté). Il les reçoit en entretien puis observant qu'il convient de traiter le problème de scolarisation et d'aide sociale, rencontre le chef du service académique d'information et d'orientation et l'assistante sociale du rectorat. L'élève est reçu rapidement par une conseillère d'orientation psychologue et par l'assistante sociale. En liaison avec l'inspecteur d'académie du département concerné, des démarches sont effectuées en direction de deux lycées qui, hélas, ne disposent pas de places d'internat disponibles. La solution sera trouvée au sein d'un lycée dans un autre département qui dispose d'un internat et qui est dirigé par un proviseur particulièrement à l'écoute, accueillant et prêt à suivre attentivement cette situation. À ce jour, l'élève paraît réinséré sur le plan scolaire et en meilleure situation psychologique.

## Quand une réinscription en terminale peine à aboutir

Il s'agit d'un élève de terminale d'une série technique qui a échoué au baccalauréat. L'établissement ne le reprend pas en tant que redoublant. Le motif donné est que la classe compte déjà 35 élèves. Le proviseur contacté par le médiateur reconnaît que cet élève aurait le droit de redoubler dans l'établissement d'autant qu'il s'agit d'une spécialité rare qui existe dans peu d'établissements de l'académie. Mais il signale que cet élève n'a pas fait preuve d'un acharnement au travail. Il s'agit d'une famille modeste et la maman est désespérée car son fils est désœuvré et commence à avoir de mauvaises fréquentations. L'année scolaire est déjà bien entamée et le médiateur interpelle régulièrement

l'établissement pour qu'une solution soit proposée. Le proviseur fait preuve de compréhension mais l'équipe d'enseignants refuse catégoriquement de le reprendre sauf peut-être si une heure supplémentaire était accordée. Le proviseur, sollicité régulièrement par le médiateur, revient à la charge mais fin octobre, l'élève est toujours à la rue. Finalement, c'est après les vacances de la Toussaint que ce jeune a pu réintégrer son établissement, bien décidé cette fois à faire le maximum pour obtenir son baccalauréat.

Un autre exemple est dans le même esprit. Cette fois il s'agit d'un élève de terminale d'une série générale qui n'est pas repris dans son lycée en tant que redoublant, car, au moment de manifestations étudiantes, il s'est fait particulièrement remarquer. Mais aucune sanction n'avait alors été prise. Le lycéen avait, à la rentrée scolaire, été affecté par la commission *ad hoc* dans un établissement pourvu d'un internat, à 60 km de son domicile. De nombreuses interventions du médiateur ont été nécessaires dont une démarche auprès de l'inspecteur d'académie et d'un chef d'établissement d'un autre établissement de la ville pour qu'il soit scolarisé dans un établissement relativement proche de son domicile. Dans son lycée d'origine, selon le chef d'établissement, « la communauté éducative s'opposait formellement à sa réinscription ». On peut s'interroger sur le fait que certains établissements, y compris des collèges, exigent que leurs élèves se réinscrivent chaque année.

### Enseignements à tirer de ces affaires

Le médiateur doit discerner les situations méritant un accompagnement de sa part auprès de l'administration. Dans ces situations humaines difficiles, qui sont plutôt rares, il doit faire preuve d'écoute. Il peut alors recevoir les parents et l'élève pour montrer l'attention portée à la situation. Cela permet de découvrir des éléments qui ne figuraient pas dans le dossier administratif. Puis il sollicite les services compétents et traite le problème sous ces divers angles. L'échange direct avec les personnes en charge du dossier se révèle le plus souvent fructueux. Les interlocuteurs se montrent en général ouverts.

Le médiateur s'interroge face à la pratique qui consiste à ne pas sanctionner un comportement fautif, surtout s'il se produit en fin d'année scolaire (la procédure disciplinaire est en effet lourde et sujette à appel) et à refuser ensuite que l'élève poursuive sa scolarité dans l'établissement à la rentrée suivante. Il s'agit là d'un détournement de procédure. Il faut avoir le courage de mettre en œuvre, au bon moment, une procédure disciplinaire : un élève perturbateur a besoin d'être recadré mais il a le droit de poursuivre ses études. C'est une question d'équité. La réponse à apporter n'est pas en tout état de cause de le rejeter du système éducatif sans qualification professionnelle. Il ne faut pas confondre le pédagogique et le disciplinaire : une inscription dans un établissement même pour un élève de plus de 16 ans qui a échoué à l'examen est une nécessité.

## L'orientation

### Quand la réglementation complique la réalisation d'un projet professionnel

Au mois de juin, le conseil de classe propose à une élève de 4<sup>e</sup> un passage en 3<sup>e</sup>. Mais la jeune élève passionnée par l'équitation préfère se diriger vers un CAPA Soigneur d'équidés et a trouvé un maître d'apprentissage. Vu l'âge de l'élève, une demande de dérogation scolaire est nécessaire. Une rencontre des parents à l'inspection académique le 8 juillet se clôt par une fin de non-recevoir. Les parents adressent alors un courrier le 18 juillet à l'inspecteur d'académie pour obtenir un nouveau rendez-vous. N'ayant pas de réponse, les parents saisissent le médiateur le 27 juillet. Le médiateur les informe le 28 juillet que les services de l'inspection académique ne seront joignables qu'à compter du 17 août. Le 27 août, les parents n'ont toujours pas de réponse. Le médiateur ayant eu un contact téléphonique avec les parents intervient auprès de l'inspecteur d'académie. Celui-ci par un courrier du 27 septembre accorde, à titre tout à fait exceptionnel, une dérogation à l'obligation scolaire afin de permettre à la jeune fille de souscrire un contrat d'apprentissage de soigneur d'équidés. Au vu de la volonté de la jeune fille et du soutien motivé de ses parents, le médiateur trouvant fondé la demande de dérogation est intervenu auprès de l'inspecteur d'académie en lui donnant des éléments qui n'avaient probablement pas pu être pris en considération lors du refus initial.

### Quand une élève est privée de son affectation

Cette élève pose sa candidature à une section européenne. Sur la base de son excellent niveau général et de ses résultats en anglais, le conseil de classe émet un avis favorable à une telle affectation. À la rentrée, la classe d'anglais/section européenne qui regroupe des élèves issus de plusieurs classes est pléthorique ; à un point tel que le principal-adjoint s'adresse à la classe et demande à quelques élèves de renoncer, ce que fait cette élève. À la fin du 1<sup>er</sup> trimestre, des désistements ont lieu (notamment du fait de changements de domicile). L'élève demande alors à réintégrer la section. Elle n'a pas à changer de classe. Le principal refuse. Ses parents formulent à nouveau la requête mais le chef d'établissement maintient son refus. Les parents s'adressent au service académique d'information et d'orientation (SAIO). Sans résultat. Il leur est indiqué que l'on ne peut pas toucher aux deux groupes constitués. Ils saisissent le médiateur qui fait valoir la décision première du conseil de classe et l'attitude de l'élève. Le principal revient sur sa décision à la rentrée de février donnant une suite favorable à la demande.

### Quand un élève en échec scolaire veut se réorienter

Un élève de BEP Restauration quitte cette formation avant l'examen final et s'engage dans la voie de l'apprentissage en « traînant les pieds ». Ses relations avec son patron sont conflictuelles et il démissionne. Passionné d'applications informatiques, il dépose un dossier de retour en formation initiale pour la rentrée suivante qui reçoit un avis très favorable. Sa demande n'ayant pas abouti, il contacte le médiateur qui, l'année scolaire étant bien entamée, commence par l'orienter vers la mission d'insertion locale qui lui trouve un stage informatique. Le médiateur l'aide ensuite à établir un nouveau dossier de retour en formation initiale pour la rentrée suivante. Puis il intervient auprès

de l'inspecteur de l'information et de l'orientation pour s'assurer que le dossier sera bien examiné en commission. L'année précédente, ce document s'était égaré dans les services. Cet élève a été admis en lycée professionnel pour la formation demandée. Sa scolarité se déroule de façon très satisfaisante.

### Quand un élève remotivé reprend ses études

Une mère téléphone au médiateur parce que son fils, en première en lycée professionnel, a cessé tout travail car, explique-t-elle, il ne s'entendait pas avec un professeur et avait été placé dans un groupe qui ne lui convenait pas. Cet adolescent de 17 ans, adopté, vient de perdre son père. Sa mère tente de faire face mais n'en a plus la force. « Que faire ? », demande-t-elle au médiateur, que faire de son fils qui ne veut plus aller au lycée ? Un entretien avec l'élève et la mère permet de découvrir les centres d'intérêt du premier. Il veut être électricien ; il aime faire des câblages, mais pas travailler sur ordinateur. Comme il est réputé réservé, le médiateur le laisse s'exprimer dans un premier temps puis ensuite lui fait remarquer qu'il est difficile de nos jours de se passer de l'informatique. Voyant qu'il est surtout réfractaire à l'abstraction, il lui conseille de commencer par un BEP. L'élève rescolarisé obtient d'excellents résultats lors des stages pratiques. Mais la mère contacte à nouveau le médiateur pour lui indiquer que l'annonce par le dernier maître de stage de son désir de l'embaucher à l'issue de sa formation a démobilisé son fils. Il ne travaille plus en cours. En s'adressant à lui comme à un adulte, qu'il était presque, le médiateur plaide la nécessité d'un métier. Il met au point avec lui un « contrat » pour qu'il obtienne le BEP sans lui cacher qu'il espère bien le voir poursuivre ses études par un baccalauréat car ce diplôme va lui permettre de mieux s'insérer dans les conventions collectives. Cet élève est retourné au lycée, a radicalement changé d'attitude, avec les encouragements du proviseur. Ce dernier, en parfaite entente avec le médiateur, a largement contribué à restabiliser l'élève.

#### Enseignements à tirer de ces affaires

Il faut prendre en considération l'élève, c'est ce que peut faire le médiateur. L'élève voit alors que quelqu'un « d'important » s'occupe de lui. Quelqu'un qui a été dans l'institution, la connaît bien et échange directement avec la hiérarchie de l'établissement. Le médiateur peut parfois avancer dans le flou mais les échanges sont toujours utiles. Le mot « médiateur » désigne quelqu'un qui se place « entre ». Cela campe un personnage nouveau, impartial et qui, d'une certaine manière, protège. En tout cas, quelqu'un qui est neutre, qui n'est pas là pour juger, qui donne la parole et écoute sans réactions hostiles. C'est quelqu'un qui poursuit l'action quand tout semblait dit. Il recherche un accord pour faire aboutir la demande et tente d'apporter un horizon moins sombre.

## Quand un étudiant obtient une réorientation

Un étudiant réussit brillamment sa première année de médecine (PCEM 1) et choisit d'intégrer une deuxième année d'étude d'odontologie. Toutefois, il prend rapidement conscience que les postures du praticien (se pencher sur le patient) sont incompatibles avec son état de santé ; il souffre depuis dix ans d'une maladie du dos. Convaincu par ses enseignants que persister dans cette voie professionnelle serait déraisonnable, il demande à intégrer la filière médicale pour y effectuer son PCEM 2. Son rang de classement en fin de première année lui aurait permis une telle orientation. Cela lui est refusé. L'étudiant saisit le médiateur qui intervient pour exposer ce dossier auprès du doyen. Mais ce dernier lui oppose qu'une telle « reconversion » n'est pas encore prévue par les textes et que l'appréciation du *numerus clausus* est strictement annuelle et cloisonnée par filière. Bien qu'intervenant dans un des domaines le plus strictement réglementé et rigoureusement contingenté, le médiateur, résolu dans sa démarche, est parvenu au bout de quelques mois à obtenir que cet étudiant soit intégré dans la filière médicale. Il est à noter que la réglementation a évolué depuis (cf. l'arrêté du 26 juillet 2010 publié au *JORF* du 3 septembre 2010). De tels cas de « passerelles » entre filières sont maintenant possibles. Ce cas avait anticipé un assouplissement bienvenu des règles.

## La discipline dans un établissement scolaire

### Quand un élève perturbateur se remet au travail

Une mère téléphone au médiateur car son fils de 15 ans va passer en conseil de discipline dans son collège pour un problème de téléphone portable volé par un de ses camarades. Il est accusé de recel. Le médiateur répond qu'il ne sert pas de moyen de pression pour un acte disciplinaire encadré par la réglementation. L'élève a un mois d'exclusion. Le médiateur reprend ensuite le dialogue. Il constate des études normales, un assez bon élève jusqu'au milieu de l'année de quatrième. Puis après l'explosion du couple parental dans des circonstances violentes, l'élève redouble sa troisième. Le médiateur s'entretient avec la mère puis avec l'élève. L'élève, fort soutenu par sa mère, s'estime victime de la volonté de nuire du principal. Le médiateur apprend, incidemment, que personne au moment de la crise initiale ne s'est préoccupé du changement d'attitude de l'élève. Personne ne lui a porté attention, ne lui a offert de l'aide. Au contraire, le jour de la rentrée pour sa seconde troisième, il a été accueilli à la porte par un conseiller principal d'éducation, qui l'a apostrophé d'un « Toi, on ne te ratera pas. On n'était pas obligé de te reprendre ; alors, à la première occasion, dehors. » L'élève en a conclu que puisque c'était comme ça, il allait « les embêter ». L'entretien est ensuite largement consacré à calmer l'élève et sa mère puis à faire un bilan sans concession qui aboutit à une reconnaissance de réelles souffrances. Un contrat est établi : sous la protection du médiateur et la surveillance attentive de l'équipe pédagogique du collège (engagement obtenu par le médiateur alors que le principal n'y croyait pas), l'élève devra se mettre au travail sérieusement, sans la moindre incartade. Bilan du troisième trimestre : 20/20 comme note de vie scolaire, passage en seconde générale. Au milieu du premier trimestre, l'élève se situait dans la moyenne de la classe.

## **Quand la communication parents-école devient impossible**

Un litige naît entre le principal d'un collège et des parents dont l'enfant s'est mal comporté lors d'un voyage scolaire à l'étranger. Le chef d'établissement refuse que la famille reçoive le correspondant étranger et refuse de recevoir les parents dont l'attitude est vindicative. Les parents saisissent le médiateur qui les reçoit et leur explique que le dialogue doit se renouer dans l'intérêt de leur enfant. Il convainc ensuite le chef d'établissement de les recevoir. Le dialogue se rétablit et les parents acceptent de collaborer avec les responsables du collège.

## **Quand un père très revendicatif doit être modéré**

Le père d'un élève de 3<sup>e</sup> saisit le médiateur car son fils subirait des brimades de la part d'autres élèves. Le médiateur apprend que le principal du collège a sanctionné un des élèves mis en cause. Le parent souhaite une réaction davantage répressive de la part du collège envers ceux qu'il considère coupables. Le médiateur prend contact avec le chef d'établissement pour connaître les faits. Le principal confirme qu'un élève a été sanctionné pour faits avérés de brimades mais tempère les propos du père renvoyant à la part de responsabilité de son fils. Il assure suivre l'affaire de près et reprend contact avec le parent d'élève afin d'explicitier davantage les problèmes rencontrés et de temporeriser ses réactions. La situation s'est apaisée et normalisée par la suite.

## **Quand une famille entre en conflit avec l'école**

Dans une école primaire, un enseignant confisque une console de jeux utilisée par une élève pendant la classe. Les parents se plaignent que l'objet ne leur ait pas été restitué. Ils entrent en conflit avec l'enseignant et le directeur de l'école. Ils saisissent le médiateur deux mois après les faits, ne pouvant plus être reçus à l'école. Le médiateur prend contact avec l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de la circonscription dont dépend l'école et l'invite à prendre en charge la situation détériorée dont il n'avait pas été informé. Celle-ci se résoudra grâce à son intervention.

## **Quand un père soutient son fils puni**

Un père écrit au médiateur le 30 mars pour signaler que son fils a été exclu de la classe de CE1 au motif suivant : « ne veut pas présenter ses excuses devant toute la classe ». Le père ajoute que les faits remontent au vendredi 26 mars après réprimande et harcèlement répétitif de la part de l'enseignant. Le médiateur saisit immédiatement l'inspecteur d'académie et, avec son accord, prend contact avec l'inspectrice départementale de circonscription. Parallèlement, la représentante des parents d'élèves alerte l'inspecteur d'académie. L'inspectrice, après enquête, téléphone au médiateur pour lui dire que l'inspecteur d'académie a demandé à l'enseignant de réintégrer l'élève dans sa classe. Mais elle déclare que le père n'a pas tout dit. Il n'a pas précisé que son fils avait porté des coups à l'enseignant et qu'il avait été admis à titre transitoire dans une autre classe, alors que la présentation des faits par le père laissait à penser que son fils avait été purement et simplement exclu jusqu'à ce qu'il présente des excuses. L'enseignant avait commis une maladresse en exigeant des excuses publiques et la pratique avait été jugée humiliante par la famille. Les excuses ont été adressées par écrit et l'enseignant les a acceptées. L'inspectrice a veillé à restaurer l'autorité de l'enseignant dans sa fonction



et a pris toutes les dispositions pour que l'enfant soit suivi d'un triple point de vue : médical, psychologique et disciplinaire. Le médiateur a écrit ensuite au père pour rétablir la réalité du dossier.

### Quand les parents refusent la punition de leur enfant

Il faut bien constater que parfois ce sont les parents qui sont directement les « inspireurs » du comportement de leur enfant, comme l'illustre l'exemple quasi caricatural suivant. Le médiateur est saisi par un parent d'élève de collège parce que son fils a eu une heure de retenue qu'il estime injustifiée et que le conseiller principal d'éducation (CPE) a osé le « tenir par la manche ». Le médiateur répond qu'une heure de retenue ne lui semble pas une punition très sévère par rapport aux faits reprochés et qu'il vaudrait mieux l'effectuer et avoir un entretien avec le chef d'établissement ensuite. Les parents s'élèvent contre cette réponse et proposent de faire l'heure de retenue en lieu et place de leur fils. Ils se sont effectivement présentés au collège et, devant le refus du principal, ont menacé de s'enchaîner aux grilles de l'établissement. Ce n'est qu'après la réception d'une lettre comminatoire du recteur que, finalement, l'enfant est venu faire sa retenue.

#### Enseignements à tirer de ces affaires

Le médiateur doit être prudent. Il doit, sur chaque dossier, vérifier les allégations des réclamants. Il doit pouvoir instaurer un dialogue direct avec eux et échanger avec l'autre partie mise en cause. Il y a les cas de plaintes de parents qui sont chroniques, abusives, parfois calomniatrices à l'égard d'un enseignant ou d'un personnel d'un établissement scolaire. Les réponses qui ont pu être adressées aux parents sont souvent dans un style administratif un peu convenu qui ne résout rien et entretient au contraire le ressentiment des plaignants. Après avoir été saisi et avoir mené une enquête approfondie auprès des parties en cause, le médiateur peut être amené à faire une réponse courtoise, certes, mais très ferme et très explicite aux parents. Ce sont parfois aussi des personnels ou des étudiants qui mentent ou cachent une part de la vérité. À ceux-là aussi, la réponse du médiateur est courtoise mais directe et sans ambiguïté dans l'analyse de la situation.

Dans une affaire opposant des parents et un personnel d'un établissement scolaire (un enseignant par exemple), la concertation du médiateur avec le chef d'établissement paraît essentielle car elle permet à l'un et à l'autre de prendre la juste mesure des choses et d'intervenir conjointement en cohérence et efficacité. Dans ces dossiers, il convient toujours de veiller au respect mutuel des parties pour qu'il n'y ait pas de perdant. Le médiateur montre aux parents que, par leurs démarches, ils se préoccupent véritablement des études de leurs enfants. Il faut ensuite parvenir à les convaincre que l'intérêt de l'élève se situe dans le cadre d'une collaboration confiante avec la communauté éducative de l'établissement scolaire. Il doit, dans le même temps, rassurer le chef d'établissement en expliquant qu'il comprend son irritation face à l'attitude des parents mais que celle-ci va évoluer.

Quand une saisine d'usager relève de l'enseignement primaire, il convient dans la plupart des cas de prendre l'attache de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de circonscription. Or le médiateur a constaté que peu de parents s'adressent en fait à cette autorité hiérarchique qui a en charge le bon fonctionnement des écoles de son ressort. De même, l'IEN n'est pas toujours informé des dysfonctionnements ou des différends. Or, son intervention peut être indispensable dans le règlement de problèmes.

## Les relations dans un établissement scolaire

### Quand un élève se retrouve privé de cantine

Les parents d'un élève apprennent au moment de la rentrée scolaire que leur fils ne pourra plus fréquenter la cantine scolaire. En effet, par manque de place, le règlement a été modifié pendant les vacances. Dorénavant, les enfants domiciliés dans la commune ne sont plus admis à la cantine et doivent rentrer déjeuner chez eux. Or, le domicile des parents, s'il est bien situé sur le territoire communal, est très excentré : l'école se trouve à une distance respectable et il s'avère que l'arrêt de bus le plus proche se situe à 3 kilomètres du domicile des parents, ce qui rend pratiquement impossible l'aller-retour de l'élève à son domicile pendant la pause méridienne. Malgré les réclamations des parents, la municipalité entend appliquer strictement le règlement. Les parents ont des difficultés à comprendre cette position, d'autant plus que leur fils, scolarisé en dernière année de l'école élémentaire y a toujours pris ses repas lors des années scolaires précédentes. Ils font appel au médiateur. Ce dernier, après vérification des divers éléments, saisit le directeur des services communaux de l'éducation. L'enfant est admis à la cantine compte tenu de l'éloignement du domicile des parents.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Se pose la question du champ de compétence du médiateur. La cantine est gérée par les services municipaux mais comme le problème était en lien direct avec la scolarité d'un élève, le médiateur s'est occupé du dossier.

L'application d'un règlement était en cause dans cette affaire. S'il est utile d'en établir un, il doit cependant pouvoir être appliqué avec discernement.

## Quand parents et enseignant ne se comprennent pas

Une famille d'agriculteurs venant d'un autre pays européen s'installe en France. Les enfants sont scolarisés dans l'école du village le plus proche. La mère contacte le médiateur dénonçant un ensemble de griefs à l'égard du professeur des écoles qui a en charge l'un de ses enfants souffrant d'une légère dyslexie. La mère se plaint de la non-prise en compte du handicap et de la manière dont son enfant est traité, qu'elle juge décourageante et dévalorisante. Les contenus et les méthodes d'enseignement sont également mis en cause. Le médiateur propose à la mère de la recevoir et conseille que l'enfant soit confié à un autre enseignant compte tenu d'une relation très dégradée entre la famille et le professeur. Mais le conflit est arrivé à un tel niveau que cet enseignant a porté plainte contre les parents. Le directeur de l'école, pris entre la fureur des parents et son souci de défendre son collègue, est un peu dépassé par les événements mais il prend la saine mesure d'accueillir l'enfant dans sa propre classe à la rentrée scolaire. Le médiateur reçoit les parents qui sont satisfaits que leur enfant ait changé de maître mais inquiets de la suite qui sera donnée à la plainte de l'enseignant. La situation paraît bloquée. Au cours de l'entretien, le médiateur perçoit une réelle incompréhension de leur part du fonctionnement du système éducatif français dont ils attendaient qu'il ressemble à celui de leur pays d'origine. Le médiateur prend le temps de leur expliquer les différences, leur donne le conseil de faire confiance aux enseignants et de ne surtout pas les dévaloriser aux yeux de leur enfant. Il leur promet d'intervenir auprès de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de circonscription. Il le contacte. L'IEN accepte de prendre le relais de l'action du médiateur, sur place, auprès de l'équipe enseignante et des parents.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Dans ce cas, le rôle du médiateur a été celui d'un conseiller direct auprès de la famille qu'il convenait d'éclairer, de rassurer, d'apaiser et celui d'un « catalyseur » des interventions. Le problème s'enlisait et s'enkystait dans ce petit village. C'est le recours au médiateur qui a permis aux structures hiérarchiques de prendre connaissance de cette situation. Le médiateur a un rôle d'information et d'alerte sans pour autant se substituer aux responsables institutionnels qui auront *in fine* à résoudre le problème. Il s'agit là d'un mode d'intervention fréquent et typique de conflits entre les familles et l'école.

## Quand l'école devient souffrance

Un enfant a, pour la seconde année consécutive, le même enseignant. La relation avec ce maître s'est dégradée depuis le milieu du CM1. Les parents se plaignent de brimades légères, de moqueries et de propos vexatoires répétés. Ils demandent, en cette fin de premier trimestre, pour échapper à ce qu'ils pensent être un harcèlement, un changement de classe de leur enfant qu'ils n'obtiennent pas. Ils saisissent le médiateur qui les reçoit. Les parents lui présentent leur description et leur analyse de la situation. Ils retracent les démarches effectuées : rencontres avec l'enseignant puis rupture du dialogue,

sollicitation du directeur puis demande de changement de classe rejetée. Le médiateur propose à la famille de recueillir l'avis du directeur. L'échange avec le directeur confirme les motifs de plainte des parents. L'enseignant est en fin de carrière, il a un caractère entier, peu enclin au dialogue et supporte mal l'élève. Le directeur évoque une forme de harcèlement qui s'est intensifié depuis les démarches des parents et se déclare favorable à un changement de classe. Mais il ajoute que cette action se heurte au refus des autres enseignants d'accueillir l'élève au nom de la solidarité avec leur collègue. Celui-ci, en effet, s'oppose à un départ qu'il considérerait comme un désaveu. Le médiateur suggère alors au directeur de solliciter l'IEN et formule le même conseil à la famille. Quinze jours passent et la famille le sollicite à nouveau car la situation n'évolue pas. Le médiateur reprend donc contact avec le directeur qui lui fait comprendre que l'IEN est peu soucieux d'ouvrir un conflit avec les enseignants qui menacent d'une action collective. Le médiateur adresse alors un courrier à l'IEN demandant une réponse au courrier de la famille. Celui-ci l'appelle et le médiateur lui donne son sentiment sur la nécessité de préserver l'équilibre de l'enfant. Quelques jours plus tard la solution est trouvée. Le jeune garçon reste administrativement inscrit dans sa division mais suit l'enseignement dans une autre.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Le premier, c'est la difficulté à dénouer les conflits dans le premier degré. Le directeur n'est pas chef d'établissement et l'IEN à qui échoit cette responsabilité ne participe pas directement à la vie de l'établissement ce qui rend plus difficile l'élaboration de réponses adaptées et le suivi de leur mise en œuvre. Le deuxième enseignement c'est, dans ce cadre, l'utilité d'une médiation qui invite les acteurs, voire les oblige, à se saisir de la question posée. Le troisième, c'est ici la force d'une exigence déontologique que la médiation révèle progressivement dans l'esprit des acteurs auxquels elle finit par s'imposer.

### Quand l'institution ne réagit pas

Un père d'élève contacte le médiateur pour lui signaler les difficultés que son fils, élève de 1<sup>re</sup> S, rencontre avec le professeur de mathématiques. Jusqu'à présent, dans les classes précédentes, avec d'autres professeurs, cet élève a toujours eu de très bonnes notes en mathématiques. Cette année, sa moyenne dans cette discipline, ainsi que celle de l'ensemble de la classe, a chuté de façon très importante. L'intervention du père auprès du professeur et du proviseur est restée sans résultat. Ce parent d'élève demande au médiateur de l'aide. Le médiateur vérifie tout d'abord les affirmations du père en consultant le proviseur et l'inspecteur de la discipline. Il apparaît que l'extrême rigueur de la notation du professeur est un fait récurrent qui lui a déjà été maintes fois reproché sans qu'il en tienne compte. Le médiateur sollicite alors le proviseur, le parent et le professeur afin qu'ils donnent leur accord pour une réunion. Recevant leur assentiment, cette réunion est organisée rapidement au lycée. Le professeur expose sa logique de notation.

Le parent d'élève, quant à lui, souligne trois points :

- l'extrême rigueur de la notation qui marque psychologiquement les élèves et les démoralise alors même qu'ils sont impliqués et attentifs à leur travail ;
- le passage en classe terminale se faisant après examen des résultats toutes classes confondues, les classes de cet enseignant sont défavorisées ;
- plus grave encore, les élèves vont être pénalisés lors du dépôt de dossiers d'inscription pour les classes post-baccalauréat à recrutement sélectif par ces « mauvais » résultats obtenus en mathématiques.

Après des échanges qui restent courtois, le médiateur propose qu'une notation croisée avec d'autres professeurs soit mise en place, ce qui est accepté par tous. Mais reste le problème récurrent concernant l'évaluation très sévère de ce professeur. Après cette réunion, le médiateur rencontre l'inspecteur de la discipline et le responsable de la gestion des enseignants du rectorat. Il est alors convenu que l'enseignant fera l'objet d'une procédure de formation et qu'il sera accompagné d'un tuteur qui supervisera la notation.

#### Enseignements à tirer de cette affaire

Il semble que les choses aient évolué positivement. Il n'en reste pas moins que la médiation directe reste exceptionnelle car la confrontation de deux parties peut parfois déboucher sur une amplification des problèmes relationnels, ce qui ne manque pas alors de nuire à une solution consensuelle.

## Les difficultés liées au contingentement des moyens

### Quand un élève handicapé est privé d'auxiliaire de vie scolaire (AVS) et de matériel

Au début de l'année 2009-2010, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) préconise l'attribution d'un matériel pédagogique adapté à un élève atteint d'une cécité totale, pour permettre son intégration dans une classe « normale » au sein de l'école primaire où il est scolarisé. Ce matériel relativement coûteux (1 300 euros) consiste en un ordinateur spécifique accompagné de logiciels adaptés. La dotation doit couvrir une période s'étalant de novembre 2009 à fin juin 2014. Dans un premier temps, l'administration déclare que, faute de crédits, cette dotation sera différée. Puis, à la rentrée 2010, malgré les demandes réitérées de la mère, soutenues par la MDPH, aucune suite n'est donnée. La mère appelle le médiateur qui la reçoit le lendemain. Elle lui expose le problème auquel s'ajoute l'attente d'un auxiliaire de vie scolaire pour accompagner ce jeune écolier. Le médiateur saisit immédiatement le secrétaire général de l'inspection académique qui s'étonne et fait rechercher le dossier. Par suite des restructurations des services du rectorat et de l'inspection académique, celui-ci s'est perdu « dans les sables » et personne ne l'a traité. L'action vigoureuse du secrétaire général a permis de le retrouver et de le traiter sans aucun délai. L'écueil du montant supposant un appel d'offres est franchi du fait que ce matériel n'est produit que par un seul fournisseur sur

le marché. Le problème est rapidement réglé et l'élève bénéficie enfin du précieux outil de communication. Dans la foulée le problème de l'auxiliaire de vie est également réglé.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Dans ce cas, le rôle du médiateur a été celui d'un « catalyseur » qui a réveillé et accéléré l'action de l'administration qui avait dysfonctionné, suite à la difficile réorganisation des services académiques. Il a aussi été celui d'un « défenseur des droits » qui a soutenu la cause de cet enfant handicapé et rappelé l'institution à ses devoirs. Il faut dans cette affaire rendre hommage à l'action très pugnace du secrétaire général qui a traité le problème rapidement et efficacement, palliant ainsi ce dysfonctionnement. Là encore le rôle du médiateur est un rôle d'alerte par la mise en évidence d'un problème qu'il appartient à l'administration de résoudre.

### Quand les parents sont privés de bourse ou d'aide financière

Dans le rapport portant sur l'année 2009, le médiateur a souhaité formuler des recommandations sur les bourses de l'enseignement supérieur. En effet, parmi les motifs de réclamation des usagers ayant connu la plus forte augmentation dans la période récente, se trouvaient les problèmes financiers rencontrés par les étudiants et plus particulièrement pour les bourses. Durant l'année 2010, les recommandations ont été examinées avec une grande attention par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et le CNOUS. Les avancées sur ce dossier figurent dans le chapitre consacré aux précédentes recommandations (voir p. 127 à 131). Mais les difficultés auxquelles les familles ont été confrontées ne sont pas propres à l'enseignement supérieur ; elles existent, dans une moindre mesure, également dans le second degré.

La mère d'une élève entrant en seconde qui n'a obtenu ni la bourse liée aux revenus des parents, ni celle au mérite liée à la mention « très bien » obtenue au diplôme national du brevet, saisit le médiateur. Pourtant cette mère est certaine d'avoir adressé la demande de bourses au professeur principal comme le mentionnait le document remis par sa fille. Ses démarches n'ont jusqu'alors pas abouti. Elle a commencé par contacter le lycée qui l'a renvoyée vers l'inspection académique en charge de la gestion académique des bourses du second degré. Là il lui a été indiqué que son dossier de bourses n'avait pas été reçu et elle a été renvoyée vers le collège, après s'être fait préciser que seule une erreur dûment reconnue par le collège pourrait lui permettre de percevoir les deux bourses. Le nouveau principal, arrivé à la direction du collège à la rentrée, refuse alors de prendre en compte l'également de cette demande de bourse de l'année scolaire passée. Pourtant, son secrétariat a rédigé une courte note signée de l'ancien principal attestant de la perte du dossier au sein du collège en juin dernier. Le médiateur, saisi par la mère, prend contact avec le principal. Celui-ci reconnaît qu'il a été agacé par l'attitude un peu agressive de la mère, qu'il n'a pas pris le temps de reconsidérer cette situation et émet quelques doutes sur la validité du document signé par son prédécesseur. Le médiateur

explique que l'administration, manifestement à l'origine du dysfonctionnement, doit faire preuve de solidarité et assumer collectivement l'erreur qui ne doit pas porter préjudice à l'administrée. Le principal accepte de revenir sur sa décision. Il rédige alors un nouveau courrier explicite assumant l'entière responsabilité de l'erreur. Le litige est éteint.

Un autre cas peut être exposé. La mère d'une élève de seconde se rend également compte qu'elle ne perçoit pas de bourses (là encore ni celle liée à la scolarité ni celle liée au mérite) pour sa fille depuis la rentrée. Elle contacte le lycée qui la renvoie vers le service de l'inspection académique en charge de la gestion académique des bourses de second degré. Là encore, l'inspection académique l'informe ne pas avoir reçu de dossier pour sa fille de la part du collège. L'intéressée saisit le médiateur qui contacte le collège. Cette fois le principal refuse catégoriquement d'assumer une quelconque erreur. Pourtant la requérante a indiqué au médiateur que le secrétariat du collège, qui changeait de local à cette période, avait appelé les familles qui percevaient habituellement des bourses pour vérifier le retour effectif de leur demande. Le principal du collège nie ces informations. L'intéressée ne pourra pas percevoir de bourse durant l'année scolaire et devra faire appel au fonds social lycéen. Face à la perte estimée à 1 600 euros, elle a décidé de déposer un recours auprès du tribunal administratif.

Dans ces deux situations, on peut se demander s'il est normal de faire porter aux collégiens la responsabilité de la transmission – sur une feuille de papier ou le carnet de correspondance – d'informations aussi importantes pour les familles concernées.

Cette autre famille déménage le 15 septembre 2010 dans une nouvelle région, suite à une mutation professionnelle et dépose une demande de bourse. Auparavant elle résidait à proximité de l'établissement. L'élève s'y rendait à pied et rentrait déjeuner à la maison. La demande de bourse est la première, la famille n'en ayant jamais eu besoin auparavant. Le service gestionnaire lui répond qu'un nouveau dossier ne peut pas être accepté, la campagne 2010-2011 s'étant achevée au 15 juin 2010. Même pour un changement de situation familiale, rien n'y fait. Cela n'aurait été envisageable que si, entre février et juin, un dossier avait été établi. Hélas, il ne se justifiait pas à ce moment-là.

Il y a lieu de s'interroger sur la rigidité d'un tel dispositif. Ne pourrait-on pas assouplir un tant soit peu les dispositions en cas de changement de résidence ou de situation familiale ?

Un enfant entre en classe de seconde à la rentrée scolaire 2009-2010 dans un établissement d'enseignement français à l'étranger. Ce n'est que fin juin 2009, et tout à fait par hasard, que les parents apprennent qu'ils avaient droit à une prise en charge des frais de scolarité mais qu'ils devaient déposer la demande avant la date limite du 24 avril. L'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) l'a rejetée car déposée au-delà de la date fixée et non motivée par un cas de force majeure dûment justifié. Les parents saisissent le médiateur en décembre 2009 expliquant qu'ils n'ont pas été informés par l'établissement. Le médiateur contacte le chef d'établissement. Ce dernier décline toute responsabilité en indiquant que le renseignement a figuré sur le site internet de l'établissement (le médiateur constate qu'il ne s'y trouve pas). Or ce site n'est pas considéré par les parents d'élèves comme une source d'informations, l'établissement communiquant par courriel (en moyenne un par semaine). C'est donc par ce moyen que les parents attendaient une information pour eux primordiale. Ce sont ces éléments que

le médiateur fait valoir à la directrice de l'AEFE pour porter les demandes des réclamants (de nombreuses requêtes vont arriver sur ce sujet). Le médiateur ajoute que les prises en charge doivent être accordées par l'AEFE dans la limite de la dotation annuelle qui lui a été allouée. C'est ce motif non contestable qui lui paraît opposable aux familles. Il demande donc si l'intégralité de la dotation budgétaire a été utilisée et sollicitée, si ce n'est le cas, que soit prise en considération la difficulté rencontrée par certaines familles pour obtenir l'information sur l'extension du dispositif aux élèves de seconde. Il propose que les dossiers arrivés après la date du 24 avril 2009 soient examinés en fonction de la date de dépôt et ce jusqu'à épuisement de la dotation budgétaire annuelle. Dans un courrier du 11 février 2010, la directrice de l'Agence répond que les postes diplomatiques et consulaires ont publié l'information sur leur site web et qu'il en a été de même pour les établissements. Elle ajoute que le rejet des dossiers « hors délais » a été appliqué avec le discernement qui s'imposait (analyse au cas par cas des situations, prise en compte des cas de force majeure ou de la dégradation de la situation économique des familles). La totalité de la dotation allouée à la scolarité au titre de l'exercice 2009 a été utilisée. Le médiateur en informe les parents.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Se posait tout d'abord sur un tel dossier le problème du champ de compétence du médiateur. L'AEFE est un établissement public national placé sous la tutelle du ministère des Affaires étrangères et européennes donc ne dépend ni du ministère de l'Éducation nationale, ni de celui de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Mais cette agence assure les missions de service public relatives à l'éducation en faveur des enfants français résidant hors de France et c'est à ce titre que le médiateur est intervenu pour aider des familles.

Se posait ensuite le problème de la communication sur un nouveau dispositif. Pour préserver l'égalité de traitement entre les usagers du service public de l'éducation, il faut toujours veiller à une bonne communication avec les familles. Est-ce suffisant de remettre un document aux élèves à charge pour eux de le donner à leurs parents avec le risque qu'il puisse rester au fond d'un cartable ? Est-ce pertinent de choisir de donner une information très importante et nouvelle en la mettant sur le site internet de l'établissement alors qu'il n'est pas utilisé comme vecteur d'informations avec les familles ?

## Les examens et les étudiants

### Quand la suspicion de fraude au baccalauréat empêche la poursuite d'étude

Un candidat au baccalauréat (premier grade de l'enseignement supérieur) est suspecté de fraude lors des épreuves écrites. La section disciplinaire de l'université doit se réunir pour examiner le dossier. Ce candidat brillant serait reçu et se voit proposer son premier choix sur le site Admission Post Bac (APB) : PCEM 1 (1<sup>re</sup> année des études de



santé). Bien évidemment son inscription ne pourra être faite que si la section disciplinaire ne le déclare pas coupable de fraude. La date prévue pour la réunion de cette instance est tardive : il s'agit de la première quinzaine de novembre. Or, en PCEM 1, les cours débutent la 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> semaine de septembre et le concours de passage entre PCEM 1 et PCEM 2 est au début de l'année civile suivante. Dès lors si ce candidat ne peut pas suivre les cours en attendant la décision de la section disciplinaire, cela revient pour lui à perdre une année d'études. L'université lui oppose l'absence de validation de son baccalauréat. Le médiateur saisi prend contact avec différents interlocuteurs de cette université de médecine. Après plusieurs démarches, il est convenu que, moyennant la souscription d'une assurance personnelle, l'étudiant sera autorisé, à titre d'auditeur libre, à suivre les cours. La section disciplinaire, lors de sa réunion de novembre, déclare le candidat non coupable de fraude. Son baccalauréat est validé. L'étudiant n'a pris qu'un léger retard pour ses cours.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Cette situation déjà rencontrée par le médiateur avait fait l'objet d'une recommandation dans le rapport portant sur l'année 2004 (*cf.* p. 120) tendant à une modification des délais maxima de saisine de la section contentieuse du Conseil national de l'enseignement supérieur afin de permettre une bonne articulation avec les dates de début des études dans l'enseignement supérieur. Les cas en appel étant peu nombreux, le ministère de l'Enseignement supérieur avait répondu préférer traiter au cas par cas les dossiers (*cf.* Rapport 2005, p. 43). Puis, interrogé en 2006, le directeur de l'enseignement supérieur avait mentionné dans une note du 31 mars 2006 qu'en attendant que la juridiction se soit prononcée et en application du principe du respect de la présomption d'innocence, l'étudiant pouvait s'inscrire dans un établissement d'enseignement supérieur. Cette inscription était bien sûr conditionnelle et devait être retirée si la section disciplinaire prononçait la nullité de la session d'examen ou décidait que la sanction serait applicable nonobstant l'appel devant le Conseil national de l'enseignement supérieur. Il est dommage de constater que des établissements d'enseignement supérieur refusent encore d'accueillir de tels étudiants.

### Quand un dispositif sur les aménagements d'épreuves est incomplet

Des candidats sourds et muets appellent à l'aide le médiateur : la situation est bloquée. Ils vont se présenter à l'examen du BTS qui comporte une épreuve orale de langue vivante qu'ils ont préparée durant leurs études à l'écrit avec l'aide d'un professeur spécialisé. Ils ont déposé, dans les délais, une demande d'aménagement de certaines épreuves et de dispense pour celle-ci. En effet, une pratique s'est installée dans ce rectorat de dispenser de l'épreuve de langue les candidats dans l'impossibilité de communiquer oralement en raison de leur handicap. Ayant vu leurs camarades sourds et muets obtenir aux sessions précédentes une telle dispense, ils ont formulé une demande dans ce sens. Mais, à l'issue des démarches visant à obtenir des aménagements d'épreuves, la division

des examens (DEC) les leur refuse au motif que le règlement de l'examen du BTS ne prévoit en aucun cas de dispense d'épreuve, qu'elle soit écrite ou orale. Prenant acte de la modification de la pratique à cette session, l'enseignante référente et les proviseurs des lycées concernés sollicitent un autre aménagement d'épreuve : un passage de l'épreuve à l'écrit. Mais la DEC refuse au motif que, si la réglementation du diplôme national du brevet et du baccalauréat prévoit la possibilité d'un aménagement pour l'épreuve orale de langue vivante, celle du BTS n'en prévoit pas. Devant l'insistance des candidats, de l'enseignante référente, des proviseurs, la DEC propose de mettre « zéro » (qui n'a pas d'effet éliminatoire) à l'épreuve et d'informer le jury du handicap pour qu'il délibère en toute connaissance de cause. Les candidats ne sont pas d'accord et évoquent une discrimination. La date de l'examen est maintenant très proche. Le médiateur, qui a été appelé à l'aide, plaide la situation des candidats et demande également un passage à l'écrit de l'épreuve. Il fait valoir que dans d'autres rectorats, comme les jurys préparent pour chaque BTS des documents écrits qui vont servir de bases d'interrogation à tous les candidats, ces mêmes documents sont utilisés pour les candidats sourds et muets à la seule différence que la réponse de ceux-ci n'est pas orale mais écrite. Mais la DEC persiste dans son analyse. Le médiateur fait appel au ministère qui se saisit immédiatement du dossier. Dans l'urgence, celui-ci décide d'accorder la dispense d'épreuve sollicitée initialement par les candidats. Il rappelle que même si les arrêtés de spécialité des BTS ne prévoient pas encore l'application du décret n° 2005-1617 du 21 décembre 2005, les candidats qui, en raison de leur handicap, sont dans l'impossibilité de communiquer oralement, doivent bénéficier d'un traitement particulier.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Si les services déconcentrés avaient contacté le ministère face à la situation délicate dans laquelle ils se trouvaient (là il s'agissait de pratiques antérieures qui n'étaient pas conformes à la réglementation), ils auraient obtenu l'aide de celui-ci pour trouver une réponse adéquate et cela aurait épargné beaucoup de stress aux candidats concernés.

Autre constat : le temps nécessaire pour adapter une nouvelle réglementation ne peut qu'être déploré. Le décret du 21 décembre 2005 sur l'aménagement des examens et concours de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur pour les candidats handicapés aurait dû être suivi de toutes les mesures nécessaires à son application. Or ce n'est toujours pas le cas.

### Quand un candidat ne compose pas sur le bon sujet

Un candidat handicapé qui a bénéficié d'aménagement d'épreuves au BTS saisit le service des examens début juillet après avoir appris son échec. Il explique qu'il a découvert en échangeant avec d'autres candidats par internet qu'il n'avait pas eu le « bon » sujet à l'épreuve de culture générale, il a eu le sujet d'une autre spécialité de BTS qui est très différent des sujets donnés dans sa spécialité. Il indique avoir été confronté aussi à un

problème de matériel (pas de souris avec l'ordinateur dans un premier temps, pas d'aide dans l'utilisation de celui-ci) et avoir eu un temps de pause très réduit entre les épreuves du fait du retard dans l'arrivée des sujets. Il explique que cet échec va avoir de lourdes conséquences sur sa vie professionnelle puisque l'entreprise qui l'avait accueilli en alternance lui avait fait une promesse d'embauche en CDI s'il obtenait le BTS. Sans réponse du service des examens le 27 juillet, il fait appel au médiateur qui s'empresse, à son tour, de saisir le service des examens en sollicitant que soit portée une grande attention à cette réclamation. Le médiateur rencontre ensuite le responsable de ce service en septembre qui indique que ce candidat étant dans une salle à part, du fait de son handicap, a bien eu le sujet de culture générale d'un autre BTS mais que le correcteur en a été informé avant la correction de la copie et en a tenu compte lors de l'évaluation. Il explique qu'il devient de plus en plus difficile d'organiser les sessions d'examen : les effectifs en personnels se réduisent année après année et les candidats bénéficiant d'aménagements d'épreuves sont de plus en plus nombreux. Forcément il peut y avoir, malgré le grand professionnalisme des agents, des problèmes d'organisation à la marge. Il indique qu'en l'absence d'une session de rattrapage, il ne peut que maintenir la décision. De plus, il constate qu'il manquait pas mal de points au candidat pour réussir son examen, une meilleure note à l'épreuve de culture générale n'aurait sûrement pas changé le résultat. Malgré l'insistance du médiateur pour qu'une solution soit recherchée avec le président du jury, le responsable de la division des examens lui signifie une fin de non-recevoir. Le médiateur ne peut qu'en informer le candidat et prendre acte de la décision de ce dernier de porter l'affaire devant le tribunal administratif.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Les moyens en ressources humaines et en matériels doivent être suffisants pour répondre à ces nouveaux besoins. De plus, en matière d'examens, s'il y a à chaque session un nombre très important de réclamations de la part des candidats, il n'y en a qu'un nombre très limité qui révèle un problème. Le médiateur ne saisit donc que sur peu de cas le responsable de la division des examens concernée qui ne doit pas justifier, par des arguments ayant trait au fonctionnement du service, une décision irrégulière. En tout état de cause, le temps passé ensuite par le service sur le dossier pour défendre sa position devant le tribunal sera de toute façon bien plus important que celui qui aurait dû être consacré à la recherche d'une solution. L'organisation d'une nouvelle épreuve (à partir par exemple du sujet de secours de l'épreuve concernée) aurait pu être une réponse au problème rencontré, tout en sachant qu'elle n'offrait aucune garantie au candidat d'obtenir son diplôme à cette session. Devant ce refus, le médiateur a recherché une solution alternative pour venir en aide au candidat. Avec son accord, il est intervenu en sa faveur auprès de la direction des ressources humaines de l'entreprise qui l'avait accueilli en alternance. Celle-ci a entendu la situation particulière de cet apprenti et a accepté de reconduire le contrat de professionnalisation jusqu'à la nouvelle session d'examen.

## Quand un artisan s'insurge du refus de qualification par la VAE

Un artisan chauffagiste souhaite se voir reconnaître une qualification en « climatique ». Il constitue pour ce faire un dossier de validation des acquis de l'expérience (VAE). Aidé par le centre de formation des apprentis (CFA) et le GRETA (qui est un groupement d'établissements publics d'enseignement qui organise des actions de formation continue pour adultes), il dépose son dossier et est entendu par le jury. Celui-ci refuse la délivrance d'une reconnaissance de qualification après étude du dossier et examen oral. Le demandeur proteste auprès des divers services dont il ne reçoit aucune réponse (CFA, GRETA, service académique). Il s'adresse alors au médiateur qui obtient des services les références du président du jury de VAE. Celui-ci, après de nombreuses relances et hésitations, consent à réunir le jury pour recevoir l'artisan et lui fournir les explications nécessaires à la compréhension de sa situation (objet de la demande du médiateur, et non de celle du candidat, qui sollicite, lui, une nouvelle délibération du jury). Le médiateur a dû beaucoup insister et argumenter auprès de ce président qui craignait d'être mis en difficulté par la rencontre avec le demandeur. Suite à cette réunion, l'artisan s'est déclaré « en partie satisfait » par les explications fournies. Le président du jury a indiqué au médiateur que le demandeur a été, en fait, mal conseillé et pas assez bien suivi par son référent du CFA.

### Enseignements à tirer de cette affaire

La rencontre avec un membre du jury, en cas de contestation, est toujours positive notamment s'agissant d'un diplôme préparé par la voie de la VAE.

## Quand une étudiante apprend après la délibération du jury que son mémoire ne convenait pas

Une étudiante en Master 1 de psychologie dans une faculté des lettres et de sciences humaines se trouve dans une situation inextricable quant à la dernière unité de son diplôme. Son mémoire ne lui est pas validé au motif qu'il ne correspond pas à ce qui lui était demandé. L'étudiante est convoquée au dernier moment par téléphone, ses notes sont mal reportées, ses interlocuteurs pédagogiques et administratifs se contredisent sur son dossier. Au final, un courrier signé du président de l'université lui indique qu'elle peut s'adresser au tribunal administratif si elle n'est pas satisfaite. L'intéressée saisit le médiateur. S'agissant d'un examen, le médiateur prend soin de ne pas entrer dans le contenu pédagogique et s'attache exclusivement à la forme et à la procédure. Il prend très vite conscience du manque de rigueur et de sérieux dans la gestion de ce dossier, que l'administration ne peut que reconnaître. Finalement, le médiateur réunit dans son bureau, pour un entretien, le vice-président de l'université, la responsable de la scolarité, le doyen de la faculté des lettres et la réclamante. Deux jours après, l'étudiante reçoit une lettre lui annonçant que le jury s'est réuni et qu'elle a obtenu son Master 1.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Le médiateur a la capacité de « détricoter » une affaire complexe. Tranquillement. Il a également l'écoute des autorités auprès desquelles il peut (à l'inverse des réclamants) intervenir directement. C'est une vraie satisfaction pour lui de pouvoir faire valoir le respect des procédures.

À partir de ce dossier, mais aussi de bien d'autres, des préconisations peuvent être faites :

- communiquer convenablement avec les étudiants, les respecter en acceptant de les rencontrer dès qu'il y a litige ;
- organiser les examens avec la plus grande rigueur (le fond et la forme), structurer les épreuves dans le temps et dans l'espace, réunir de vrais jurys ;
- prendre sérieusement en compte la validation des acquis de l'expérience (VAE).

Ce sont autant d'obligations professionnelles qui participent de la bonne image des études supérieures.

### Quand un étudiant en apprentissage est sanctionné du fait de la défaillance de son tuteur

Il s'agit d'un élève ingénieur qui suit une formation par la voie de l'apprentissage. À l'issue de ses trois années d'études, le jury placé sous la responsabilité de l'université refuse la délivrance du diplôme. Le centre de formation d'apprentis (CFA) n'autorise aucun rattrapage, renouvellement de stage ou redoublement de la dernière année. L'examen des résultats de l'étudiant montre que c'est la note du stage long de troisième année qui est la cause de l'échec. L'étudiant conteste cette note et les conditions qui lui ont été faites durant ce stage. En effet, le tuteur qui avait commencé à encadrer son travail a été licencié à la suite d'un conflit avec le responsable de la production. Le responsable a repris la charge du tutorat sans que le CFA valide ce changement qui aurait remis en cause un travail important déjà effectué. L'étudiant indique avoir, à plusieurs reprises, alerté le centre de formation sur les conditions défavorables dans lesquelles ce stage se déroulait sans obtenir ni réaction, ni visite. L'étudiant fait appel au médiateur. Celui-ci présente le dossier au président de l'université qui en confie l'instruction à un maître de conférences. Ce dernier constate le peu de cohérence entre la note de stage très faible (03/20) et l'appréciation trop vague pour une évaluation si sévère et propose une nouvelle délibération. Il prend l'attache de son collègue président du jury qui rejette le réexamen de la note de stage considérant que cette évaluation traduit un engagement très insuffisant de l'étudiant, peu compatible avec les exigences du métier d'ingénieur. À la suite de cet échange et dans le cadre d'une réorganisation interne, le dossier change de main et le nouvel interlocuteur du médiateur s'aligne bon gré mal gré sur la position du président du jury. Le médiateur se tourne alors vers le CFA qui a refusé de reprendre l'étudiant en formation pour lui offrir une nouvelle chance. Les motifs avancés témoignent plus de la volonté de conserver le partenariat avec l'entreprise que du constat d'une franche défaillance de l'apprenti. Il semble que le centre de

formation soit sous la pression de l'entreprise d'accueil qui ferait de la non-validation une affaire personnelle et qui mettrait en balance sa contribution future à la formation par alternance des ingénieurs. Malgré de multiples échanges tant avec l'université que le CFA, la situation restera bloquée.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Une médiation tout à fait justifiée peut échouer. Pour autant elle a touché une question que l'université connaissait bien puisqu'à la suite de ce dossier, elle a réorganisé la validation de la formation des ingénieurs par la voie de l'apprentissage.

Cette médiation a aussi souligné des carences certaines dans le suivi et le contrôle des stages dans l'enseignement supérieur.

### **Quand une épreuve facultative empêche une candidate à un BTS d'obtenir son diplôme**

Une candidate à un BTS obtient une note moyenne supérieure à 10 à l'ensemble des épreuves. Elle est néanmoins « éliminée » à cause de son absence à une épreuve orale facultative. De ce fait, elle doit attendre un an pour obtenir le diplôme et ce sans avoir à se présenter à la moindre épreuve, la réglementation du BTS permettant de conserver le bénéfice des notes supérieures à 10. Elle saisit le médiateur afin de savoir s'il est logique que l'absence à une épreuve facultative puisse provoquer l'élimination à un examen. Le médiateur intervient auprès du service des examens en demandant que l'épreuve soit neutralisée : sans succès. Le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche considère en effet que les épreuves facultatives nécessitent, comme les autres épreuves, des dépenses importantes et qu'il n'est pas raisonnable de laisser les candidats s'y inscrire à la légère. Le médiateur est sensible à cet argument mais il rappelle que l'obligation faite à un candidat de se représenter l'année suivante a également un coût pour le service des examens et un coût « social » important en reportant l'entrée du candidat dans la vie active. C'est pourquoi le médiateur a demandé que la réglementation du BTS soit modifiée et que l'absence à une épreuve facultative se traduise par une absence de note ou par un zéro. Le ministère s'est engagé à étudier ce changement de réglementation.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Tout candidat à un examen doit être très attentif à la réglementation applicable qui peut être différente d'un diplôme à l'autre. Pour le baccalauréat, par exemple, l'absence à une épreuve facultative n'a pas de conséquence. De même, certains diplômes prévoient des sessions de remplacement pour les candidats n'ayant pu participer à certaines épreuves. Mais ce n'est pas le cas de tous. En BTS notamment, il n'y a pas de session de remplacement. Le médiateur a porté, dans son rapport sur l'année 2008, une recommandation ReMEDIA 08-01 pour un changement de la réglementation. Elle fait actuellement l'objet d'une étude par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

### Quand des candidats d'écoles privées se plaignent d'un jury de BTS

Au cours de l'été, des réclamations arrivent chez le médiateur qui émanent de candidats de trois académies, tous issus d'écoles privées hors contrat, ayant présenté les épreuves orales dans un même centre d'examen. Très peu de reçus à cette session, des notes basses notamment aux épreuves orales. Ils pensent avoir été pénalisés car formés dans un établissement hors contrat. La directrice pédagogique d'une école saisit également le médiateur. Le président du jury sollicité répond que ces candidats n'ont pas été convaincants auprès du jury sur la partie professionnelle de l'examen. Le principe de souveraineté du jury s'applique dans un tel exemple, aucune erreur matérielle et d'application de réglementation n'apparaît, le médiateur n'a pas à intervenir mais un élément retient son attention : la directrice qui vient d'arriver dans l'établissement signale au médiateur des résultats très différents de ceux des sessions précédentes. Après avoir réuni des éléments sur ce dossier, le médiateur demande au service des examens de mener des investigations très précises pour lever tout doute sur le déroulement des épreuves orales. Celui-ci réalise un travail statistique très complet sur les 5 dernières sessions. Il apparaît que les fluctuations des effectifs et celles des réussites ou des échecs sont fréquentes dans les établissements qui préparent à l'examen de ce BTS, y compris dans les établissements publics et privés sous contrat. Il ressort également au vu de la répartition des notes que certains candidats de l'école ont obtenu des bonnes notes. Le médiateur apprend en interrogeant la directrice qu'il n'y a pas eu de sélection à l'entrée de l'école mais une mise à niveau par une année préparatoire au BTS pour certains. Des enseignants sont communs avec une autre école mais celle-ci, qui a eu de meilleurs résultats, fait une sélection sévère à l'entrée. Pour lever toutes les ambiguïtés qui pourraient persister, le médiateur propose de rencontrer les membres des jurys de ce centre d'examen en présence du président du jury et des directrices pédagogiques des deux écoles. Cela permet de constater le grand professionnalisme des examinateurs rodés depuis plusieurs sessions à cet exercice et d'être rassuré sur leur intégrité. Ce BTS est difficile, il requiert un grand investissement de la part des étudiants. De mauvais résultats obtenus par une école à une session ne sont pas une fatalité et peuvent être tout à fait redressés. Le président du jury accepte la proposition du médiateur de rencontrer les enseignants de l'école afin de rappeler le niveau d'exigence de ce BTS. Cette proposition reçoit l'accord chaleureux

de la directrice qui salue la volonté de l'institution de reconnaître le travail mené par son établissement. La plupart des étudiants se sont inscrits à nouveau dans cette école pour préparer les épreuves qu'il leur restait à valider. Parallèlement certains ont formé un recours devant le tribunal administratif.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Dans un domaine où une médiation n'a normalement pas de place du fait du principe de la souveraineté du jury, le médiateur a accepté d'intervenir. Sa motivation n'était pas liée au fait que des candidats évoquaient une discrimination (un taux d'échec beaucoup plus important pour les candidats issus des écoles hors contrat) ou parce que certains menaçaient de saisir les médias. Si le médiateur s'est arrêté sur ce dossier c'est en raison d'un élément non expliqué : la chute importante des résultats à une session pour une école. Lors de cette médiation, il ne s'agissait pas de mettre face à face les membres du jury et les candidats ou leurs parents comme certains le demandaient mais de rechercher ce qui pouvait expliquer cette donnée. Le médiateur a bien été compris dans sa démarche par le recteur de l'académie concernée, par le service des examens, par la directrice pédagogique de l'école mais peut-être moins par certains candidats qui attendaient de leur saisine une remise en cause de la décision du jury. La médiation institutionnelle peut passer par des investigations poussées pour voir si une décision est fondée. Elle s'appuie sur le travail mené en toute objectivité par les services compétents, sur des échanges avec les parties et notamment avec les personnes qui ont pris la décision. Beaucoup d'heures au final ont été consacrées à ce dossier mais cela a permis de lever tout doute sur l'intégrité du jury et de lancer des pistes de réflexion pour améliorer la préparation à ce diplôme.

## Concernant les personnels

### Les non-titulaires

Les premiers exemples témoignent du traitement peu attentif réservé aux personnels recrutés comme non-titulaires.

#### Quand un AVS en fonction n'aurait pas dû être recruté

La gestionnaire d'un lycée saisit le médiateur le 25 octobre 2010, concernant deux décisions contradictoires :

- le lycée a recruté sur contrat aidé en septembre 2010 un auxiliaire de vie scolaire (AVS-i) pour assurer le suivi individualisé d'un élève handicapé ;
- les services académiques refusent ce recrutement à la mi-octobre 2010.

Elle ne réussit pas, pendant plus d'un mois, à joindre un quelconque responsable dans les services académiques. L'environnement (parents et associations) s'inquiète d'un tel imbroglio. Les services indiquent au médiateur que « l'établissement n'aurait pas dû



recruter sans l'accord du rectorat ». En effet, ils ont mis en place une nouvelle procédure face aux restrictions de moyens qui ont été signifiées à l'académie le 5 octobre 2010. Or, l'établissement avait établi le contrat de travail de l'AVS-i à la date du 16 septembre 2010 pour une prise en charge effective au 1<sup>er</sup> octobre 2010. Considérant que le décalage de l'information transmise au lycée (restriction de ses autorisations de recruter) mettait celui-ci et l'auxiliaire de vie scolaire (ayant signé un contrat) en difficultés de ce fait, le médiateur plaide pour « la responsabilité administrative ». Le 23 novembre 2010, les services académiques, après plusieurs relances, accordent au lycée une autorisation de recruter pour six mois.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Il convient de s'interroger sur la pertinence des calendriers de gestion : annoncer en octobre les moyens disponibles pour une année scolaire paraît incompatible avec une bonne gestion des ressources humaines.

De même, il paraît anormal de prendre des mesures pénalisant la scolarisation des enfants handicapés.

### **Quand le salaire se fait attendre**

Ce professeur enseigne l'anglais depuis deux ans comme vacataire ou contractuel, selon le nombre d'heures effectuées au cours de l'année scolaire. Recruté à la rentrée jusqu'aux vacances de Toussaint en tant que contractuel, il a été payé en temps et en heure, puis effectuant un autre remplacement dans un nouvel établissement après les vacances de la Toussaint, il a appris qu'il ne pourrait recevoir une « avance » (plus exactement une partie de son salaire avec du retard) que fin décembre. Même problème pour une suppléante dans un collège privé sous contrat, déjà employée dans l'académie qui attend toujours, quatre mois après son recrutement, d'être payée. Le médiateur intervient alors pour faire accélérer la procédure.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Bien que le problème ait été repéré depuis longtemps, il arrive encore que des agents peinent à percevoir leurs salaires alors qu'ils ont communiqué toutes les pièces nécessaires. Dans le contexte d'une négociation sur les non-titulaires, il faut étudier ce problème et prendre des mesures visant à ne pas fragiliser encore plus cette population qui souffre de précarité.

## Quand personne ne peut définir les obligations de service d'un non-titulaire

Une médiatrice de réussite scolaire (MRS) se plaint au médiateur de « harcèlement moral ». Elle fait état de changements d'horaires, d'obligations d'heures de rattrapage pendant les congés alors qu'un emploi du temps a été établi dès septembre. Le chef d'établissement interrogé par le médiateur ne fournit aucune information permettant de comprendre la situation. Il communique les photocopies des calendriers et des programmes de travail assortis de calculs et de rattrapages incompréhensibles. Les services académiques déclarent qu'ils ne sont pas capables d'arbitrer ce conflit ni même d'indiquer la réglementation applicable en la matière (ce que le médiateur demande) : ils déclarent préférer se tenir en dehors de cette situation qui concerne de très nombreux aides-éducateurs (AE). Le médiateur s'adresse alors au ministère qui répond, après de nombreuses relances, en mentionnant une circulaire qui vient d'être publiée le 14 janvier 2010 dans laquelle figurent les conditions de travail des MRS et AE. L'information est aussitôt adressée à l'établissement et à la MRS, les horaires sont immédiatement remis en ordre, ainsi que les tâches selon la stricte réglementation reçue.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Il paraît évident qu'une telle modification d'un régime de travail aurait dû être mise en œuvre avant le début de l'année scolaire et non en milieu d'année.

## Quand un AVS ne peut pas être payé pour les heures de travail accomplies

L'intéressée bénéficie d'un contrat d'insertion signé avec le principal d'un collège, son traitement est payé par l'agent comptable d'un lycée voisin et elle travaille à ce titre comme AVS dans une école élémentaire. Pour ne pas trop la pénaliser du fait de l'absence de service durant les vacances scolaires, son emploi du temps est aménagé afin qu'elle travaille 23 heures pendant le temps scolaire. Une opportunité d'emploi la conduit à rompre son contrat. À sa grande surprise, elle se trouve en difficulté pour se faire payer les heures effectuées en supplément. Suite à des démarches infructueuses, elle sollicite le médiateur. Ce dernier intervient au niveau du collège, de l'établissement payeur et du rectorat. Personne ne se reconnaît compétent. Le médiateur propose une solution : la signature d'un contrat d'une durée équivalente au nombre d'heures dues. La solution n'est pas mise en œuvre. La plaignante a décidé d'engager une action auprès de la juridiction des prud'hommes. C'est le collège, dont le principal est signataire du contrat, qui devra sans doute payer les heures faites mais aussi des indemnités de retard.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

La gestion complexe de ces personnels est mise en évidence avec toutes les limites que cela entraîne : une décision en faveur d'un agent qui n'est pas formalisée par un avenant au contrat peut ensuite s'avérer problématique.

### **Quand un non-titulaire est licencié pour insuffisance professionnelle sans aucune information préalable**

Sept mois après son recrutement comme professeuse contractuelle, l'intéressée apprend par le chef d'établissement qu'elle est licenciée pour insuffisance professionnelle et attend ensuite deux mois pour obtenir une attestation de l'employeur et la notification écrite de la décision de licenciement. Elle a trouvé sur le guide des droits des non-titulaires figurant sur le site internet de l'académie qu'elle avait droit à un préavis et à une indemnité de licenciement mais le rectorat lui confirme, dans un courrier, une décision de licenciement sans préavis, ni indemnité de licenciement. Elle saisit le médiateur qui se tourne vers le rectorat. Après intervention du médiateur, elle obtient 307 euros d'indemnité de licenciement.

### **Quand un agent contractuel n'obtient pas le renouvellement de son contrat**

Une contractuelle enseignante reçoit soudainement une déclaration de non-reconduction de son contrat. N'obtenant de son chef d'établissement, des services académiques et de son inspecteur pédagogique, aucune information sur les raisons de cette décision, elle saisit le médiateur. Celui-ci contacte les services concernés qui lui indiquent qu'elle a fait l'objet de deux avis défavorables (de la part du chef d'établissement et de l'inspecteur pédagogique régional) et que la règle qu'ils ont édictée veut que « deux refus entraînent une non-reconduction ».

L'intéressée, questionnée par le médiateur, déclare :

- n'avoir pas été prévenue d'une telle éventualité ;
- ne pas être informée des contenus des avis.

Les services, examinant plus avant le dossier, indiquent au médiateur que celle-ci n'a pas été destinataire des avis, présents dans son dossier. Ils déclarent ne pas savoir s'ils doivent les lui communiquer. Le médiateur rappelle qu'un « refus administratif » doit être motivé d'une part, et que d'autre part, l'enseignante a le droit de prendre connaissance du rapport d'inspection, et même d'y répondre par écrit si elle le souhaite. Rapport et avis sont aussitôt remis à l'enseignante, et au vu de leur contenu, celle-ci décide de mettre fin à son travail dans l'éducation nationale.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Si un agent non titulaire n'a aucun droit à la reconduction de son contrat, il doit en connaître le motif, notamment s'il s'agit d'un problème de compétence professionnelle. Les avis et rapports établis doivent lui être communiqués, ils n'ont aucun caractère confidentiel.

### **Quand un établissement d'enseignement supérieur recourt aux vacances de manière excessive**

Un enseignant vacataire d'une grande université saisit le médiateur. Depuis deux décennies, il est amené à effectuer un nombre considérable d'heures d'enseignement (de type TD ou TP) qu'il estime entre 330 et 450 heures par an. Ce « service » serait donc très supérieur à celui d'un enseignant titulaire. Il se plaint de n'avoir jamais pu obtenir de cet établissement une formalisation de son embauche et une stabilisation dans le temps : ni lettre en début d'année déterminant son volume horaire, ni CDD. Chaque année il est dans l'incertitude, ne sachant s'il est repris ou si son « service » sera attribué à un nouvel enseignant titulaire recruté.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Les vacataires sont censés intervenir pour un nombre d'heures annuelles limité et disposer d'une activité principale hors de l'université (salarisée ou libérale). Les établissements n'effectuent pas toujours les vérifications nécessaires et se satisfont d'une utilisation nettement abusive des vacances.

### **Quand des agents compétents ne peuvent pas être reconduits dans leurs fonctions**

Les situations qui sont relatées ici sont de l'ordre du témoignage. Les agents concernés ont souhaité porter à la connaissance du médiateur la précarité dans laquelle ils se trouvent après des années de bons et loyaux services.

Le proviseur souhaite le renouvellement du contrat unique d'insertion de cette contractuelle mais les priorités sont ailleurs. Il l'a recrutée en contrat d'avenir du 3 mars 2009 au 28 février 2010 et a reconduit son contrat pour une année. Elle donne toute satisfaction dans son travail mais l'inspecteur d'académie a écrit en janvier 2011 au proviseur qu'avec la diminution du volume des contrats aidés et afin de mieux répondre à l'accompagnement des élèves handicapés, une nouvelle orientation de ce type de contrats s'imposait. Son emploi est supprimé.

Arrivé aux termes de la période de six ans, ce quinquagénaire doit quitter son emploi. Après avoir été animateur, formateur, directeur de centre de vacances, il a été

recruté en qualité d'assistant d'éducation à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2004 dans un collège et a bénéficié d'une reconduction de son contrat à quatre reprises ayant donné toute satisfaction dans les tâches accomplies. Mais arrivé aux termes de la période de six ans, en application de l'article L. 916-1 du Code de l'éducation, son contrat ne peut pas être reconduit. Normalement le dispositif sur lequel il a été recruté avait pour objectif d'aider des étudiants dans la poursuite de leurs études et plus particulièrement des étudiants boursiers. Dans bien des cas, sur des postes éloignés des centres universitaires, l'absence de candidats ou leur volatilité a conduit les chefs d'établissement à recruter des personnes qui étaient en attente d'un emploi pérenne.

Employée par intermittence durant six ans, sans espoir d'être réemployée, cette contractuelle exprime son grand désarroi au médiateur. Son dernier contrat était d'une durée de dix mois comme contractuelle (indice brut 292). Mais avant, elle n'avait eu droit qu'à des contrats comme vacataire, donc à un salaire très bas, sans versement de l'indemnité de résidence et du supplément familial de traitement (SFT). Aucun ne comportait de mention des tâches accomplies (diverses pour elle, qui a une formation en informatique) donc aucun n'offrait de possibilité de valorisation pour la RAEP ou pour trouver du travail dans le secteur privé. Souhaitant un maintien à jour de ses connaissances informatiques, elle n'a jamais eu droit à la moindre formation (même pour les formations organisées à l'interne) malgré ses demandes. Affectée dans trois services différents, elle devait composer avec des horaires et des fonctionnements sans cesse différents. Personnel de « deuxième catégorie », elle devait se garer en dehors du parking réservé au personnel et n'a pas eu l'autorisation d'assister à l'arbre de Noël sur son temps de travail. Trois mois après la fin de son contrat, elle était toujours en attente des allocations chômage. Elle attendait aussi le versement de l'indemnité de résidence et du SFT pour les dix mois de service en tant que contractuelle.

L'intéressée a l'impression d'être un « sous-professeur ». Elle est professeure de lettres depuis huit ans, présentée aux élèves comme la « suppléante ». Le rectorat l'appelle à 12 h 30 pour remplacer un enseignant malade à 14 h. Elle est dévouée, motivée, mais elle a le sentiment d'être une « sans-papiers ». Elle a passé le CAPES, mais ne l'a pas réussi à très peu de points. Elle a eu des CDD renouvelés parfois toutes les semaines. Elle a dû s'acheter les livres pour assurer le programme. Entre deux remplacements, elle attend... Elle attend que le rectorat la rappelle. Elle a l'impression d'être méprisée, d'être oubliée. Elle est souvent mal accueillie par ses collègues titulaires qui ne parlent que d'échelons, de promotions, de leurs prochaines vacances ou de leur demande d'affectation dans un « bon » collège tandis qu'elle attend : un appel, un contrat, une reconnaissance, un poste... et des élèves à qui transmettre son savoir.

Durant seize ans, cette non-titulaire a enchaîné CDD sur CDD, dans trois académies, en tant que vacataire enseignante. Une année, elle a été affectée sur trois postes différents éloignés de 30 km avec un service de 26 heures au lieu de 18 heures. Puis en février 2008, elle n'a plus eu d'affectation, est restée neuf mois sans aucun salaire ou indemnité pour finalement percevoir 404 euros mensuels de RSA. Elle a 62 ans et ne peut pas encore prétendre à une retraite.

Diplômée architecte DPLG, cette contractuelle a enseigné les arts appliqués et prépare une thèse mais elle est employée actuellement comme assistant d'éducation

(AED). Après huit ans de bons et loyaux services, après avoir signé 23 contrats en tant que contractuelle mais également vacataire, elle n'a eu que quatre heures de vacation depuis la rentrée scolaire et pour compléter ce très faible salaire, elle a accepté un poste d'AED car ses droits au chômage sont épuisés. Pourtant, elle n'a jamais refusé de poste même si les kilomètres étaient conséquents. Les proviseurs l'appelaient le matin pour pourvoir au manque de personnel l'après-midi. Elle a passé les concours externe et interne sans succès. À 40 ans, avec un enfant à charge, un emprunt à rembourser pour son logement, elle est sans perspective d'avenir. Elle espère sortir de cette impasse par la voie de la reconnaissance des acquis de l'expérience (RAEP).

*Ces témoignages de non-titulaires parvenus récemment à la médiation montrent les graves difficultés auxquelles cette population de précaires est confrontée. Ces contractuels ont tous de grands espoirs depuis qu'il est question de les sortir de la précarité et d'améliorer leurs conditions d'emploi. Le médiateur, à partir de ces courriers, propose, dans le chapitre des nouvelles recommandations, des mesures qui pourraient compléter ou être conformes à celles actuellement à l'étude à la fonction publique et à la direction générale des ressources humaines de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.*

## Les titulaires

### Quand un agent est mis de côté

Un chef de travaux demande un rendez-vous au médiateur. Moins connu qu'un enseignant, il a un rôle bien particulier d'organisateur et de conseiller auprès du proviseur dans un lycée technologique ou professionnel. Il s'attache, entre autres, à coordonner la définition des projets techniques et leur réalisation, la gestion et l'utilisation pédagogique des locaux et des matériels ainsi que les services des enseignants. Au cours de sa rencontre avec le médiateur, ce chef de travaux expose les difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions. Il partage son service entre deux lycées. Tout se passe bien dans l'un mais pas dans l'autre. Il indique que, dans ce dernier établissement, le proviseur :

- ne lui donne pas les informations qui touchent à son champ de compétences ;
- prend des décisions concernant la vie de l'atelier sans le consulter et l'informer ;
- l'a écarté de l'équipe de direction ;
- lui fait des remarques désobligeantes et répétées en dehors de tout témoin.

Il dit être venu voir le médiateur car il ne supporte plus d'être dévalué, il en subit les conséquences au niveau de sa santé et est en arrêt maladie. Il est très angoissé à l'idée de reprendre son travail. Le médiateur lui conseille d'informer, par écrit, de sa situation professionnelle l'inspecteur d'académie du département et son inspecteur de spécialité. Puis le médiateur contacte le proviseur du premier établissement. Ce dernier se dit très satisfait de la compétence du chef de travaux, de son engagement et de sa participation à la vie de l'établissement. Le médiateur sollicite ensuite le point de vue des deux inspecteurs. Il apparaît que le proviseur de l'autre établissement est connu pour son autoritarisme. À la suggestion du médiateur, les deux inspecteurs se rencontrent pour chercher une solution. À la suite de cette rencontre et après en avoir informé le médiateur, l'inspecteur se rend dans le lycée et demande au proviseur de modifier son comportement à l'égard du chef de travaux. Celui-ci reprend son travail et indique au médiateur que le climat a considérablement changé en bien.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Le médiateur a commencé par vérifier que le chef de travaux ne trahissait pas la vérité. Mais il n'est pas entré en contact avec le proviseur concerné car l'expérience prouve que cela peut avoir trois effets : soit le *statu quo*, soit un effet positif, soit une aggravation de la situation. Dans l'incertitude, l'abstention reste l'attitude la plus sage. Le chef de travaux n'a pas été mis au courant de l'intervention de l'inspecteur auprès du chef d'établissement, ceci par respect de la fonction d'autorité de ce dernier. Les relations entre le médiateur et les inspecteurs sont restées confidentielles afin de préserver l'évolution et le dynamisme des échanges.

### Quand enseigner devient souffrance

Il s'agit d'une jeune professeur, titulaire depuis quelques années, seule femme dans sa section de lycée professionnel ; elle a été jusqu'à présent très bien notée. Mais sa dernière inspection s'est mal passée et est à l'image de ce qu'elle constate depuis le début de l'année : elle perd pied et ne se sent soutenue, dans cette période de doute, ni par les collègues, ni par le chef d'établissement. Elle est adressée au médiateur par son représentant syndical. Le médiateur la reçoit lors de deux longs entretiens. Il prend alors contact avec le chef d'établissement. Ils mettent ensemble en place une stratégie de soutien : appui explicite à la politique de fermeté de cette enseignante envers les élèves, mise en place d'un groupe de travail avec les collègues pour une meilleure répartition des lourdes tâches qui lui incombait jusque-là. Un bilan est fait avec la professeur et le proviseur un mois plus tard : la situation est en nette amélioration. L'inspecteur de la discipline, tenu au courant par le médiateur des difficultés de cette enseignante, accepte de programmer une autre inspection conseil avant la fin de l'année scolaire. Le réajustement est accompli.

### Quand un agent se retrouve sans poste

Une adjointe administrative handicapée voit son poste supprimé à la rentrée de septembre 2010, et ce sans aucune information préalable. Elle se retrouve sans affectation et saisit le médiateur le 28 octobre 2010. Le médecin de prévention, interrogé par le médiateur, lui indique qu'il s'agit là d'une situation très difficile. Le médiateur conseille une nouvelle saisine du comité médical départemental (CMD) qu'approuve et favorise le médecin de prévention : il faut faire pression sur les services pour qu'une solution soit trouvée. Au vu du nouvel avis du CMD (« apte à travailler avec quelques restrictions »), le médiateur, le médecin et la conseillère carrière du rectorat relancent les services administratifs qui ont de réelles difficultés à trouver une affectation convenable. Ils se montrent cependant très attentifs à la situation de cette personne. Une affectation est enfin proposée à la mi-décembre.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Le traitement administratif des personnels présentant des caractéristiques particulières (handicap, maladie) est souvent difficile. « L'alliance » du médiateur, du médecin de prévention et des services en y mettant de la « bonne volonté » est souvent décisive pour faire avancer le traitement du dossier. Cependant, les moyens manquent cruellement pour adapter les postes de travail et pour obtenir un changement de fonction accompagné d'une formation adéquate. Cela entraîne des transferts vers des congés longs de maladie ou une radiation en vue d'une retraite pour invalidité. Le médiateur a préconisé dans son rapport précédent que soit mise en place une véritable politique de reclassement mais constate que, dans une période de tension sur les moyens, cette procédure mérite plus de volontarisme.

### Quand un personnel n'obtient pas l'intégralité de sa rémunération

Un personnel ouvrier, précédemment en fonction à l'Imprimerie nationale, a opté pour une affectation à l'éducation nationale lors de la fermeture de cette structure. Il est bénéficiaire d'un « plan de sauvegarde de l'emploi », donc du maintien d'une offre valable d'emploi (OVE). Pendant un an, l'Imprimerie nationale lui verse une allocation temporaire dégressive (ATD) pour le maintien de l'OVE. Il appartient ensuite au rectorat de lui verser une indemnité différentielle, ce que ce dernier ne fait pas. L'intéressé saisit le médiateur le 25 juin 2010, sans nouvelles ni informations des services depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2009. Ceux-ci indiquent au médiateur qu'il leur manque un « code indemnitaire » leur permettant de verser cette indemnité différentielle. Le médiateur s'adresse alors au ministère de l'Éducation nationale qui répond être parfaitement informé de ces situations mais attendre un ordre de Bercy. Des situations identiques dans d'autres ministères ont été cependant réglées depuis plus d'un an. Après de nombreuses relances, les services ministériels proposent enfin un code approuvé et mis en œuvre deux mois plus tard. Cet agent percevra la première indemnité différentielle – et un rappel – sur sa paye de janvier 2011.

### Enseignements à tirer de cette affaire

La lenteur administrative semble indifférente aux difficultés financières d'une famille. Les conséquences administratives d'une décision légale n'ont pas été assumées à temps. À noter que les autres ministères avaient réglé ces situations en quelques mois.



## Quand des textes réglementaires ne sont pas respectés

Trois attachées sont au dernier échelon de leur grade depuis plus de cinq ans et se voient refuser en 2007 une indemnité (d'un montant annuel de 700 euros) prévue pour cette situation de blocage. Le décret n° 2006-778 du 30 juin 2006 l'attribue aux fonctionnaires qui comptent au moins cinq ans d'ancienneté au dernier échelon d'un corps appartenant à la catégorie B ou à la catégorie A dont l'indice brut de rémunération est égal ou inférieur à 985. L'administration motive son refus en expliquant qu'à la suite de la fusion des corps d'attachés (de centrale et des services déconcentrés), les intéressées ont bénéficié d'un reclassement dans les corps des attachés d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, certes à échelon constant, mais avec un gain indiciaire de 16 points d'indice majoré : ce gain est supérieur à celui qui aurait résulté du versement de l'indemnité compensatrice. Les intéressées saisissent le médiateur qui, dans un premier temps, partage le point de vue de l'administration : le traitement a été débloqué par ce gain. Mais il expertise le décret : celui-ci traite d'échelon, et non d'indice, ce qui leur conserve le droit à la bonification. Certes une circulaire d'application a restreint les droits posés par le décret, mais ce n'est pas légal, et des attachés du même corps en service dans d'autres administrations en ont bénéficié. Il fait part de ses observations à l'administration. Après un examen de la demande du médiateur et en liaison avec la recette générale des finances, le service accepte de réviser son refus et informe le médiateur en janvier 2010 qu'il a décidé de procéder à la mise en paiement de cette indemnité de sommet de grade au titre de l'année 2007, au profit des trois intéressées et de trente-deux attachés placés dans une situation similaire. Cette indemnité leur sera versée trois ans après la publication du décret.

Le 14 février 2011 le médiateur est saisi par onze attachés en fonction hors métropole qui sont candidats à l'examen professionnel d'attaché principal. Ils sont convoqués le 11 mars à Paris et peuvent prétendre à la prise en charge des frais de transport par l'administration, conformément aux dispositions du décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006. Mais, suite au dépôt de leur demande de prise en charge, ils ont reçu une note du 3 février 2011 émanant de l'autorité administrative qui les invite à déposer un dossier de demande de Passeport Mobilité formation professionnelle afin de bénéficier d'une aide au financement du déplacement. Il est ajouté, dans ce document, que si la demande de Passeport Mobilité n'aboutit pas, ils devront procéder eux-mêmes à la réservation et à la prise en charge de leur billet d'avion et le remboursement des frais occasionnés se fera dans la limite des crédits disponibles. À cette session d'examen, les candidats ne pourraient donc pas prétendre à la prise en charge du transport par voie de réquisition, devraient faire l'avance des frais engagés pour le transport et ne seraient remboursés que si des crédits étaient disponibles. Vu l'urgence du problème, le médiateur s'adresse au ministère en dénonçant l'illégalité de cette note. Le ministère prend l'affaire très au sérieux et, en 48 heures, adresse un courrier à l'autorité administrative dans lequel il est mentionné qu'aucune disposition du décret du 3 juillet 2003 ne permet de conditionner ou de limiter la prise en charge prévue en fonction des crédits disponibles. Le médiateur remercie le ministère de son efficacité et invite les candidats à l'examen professionnel à déposer au plus tôt leur demande de réquisition de transport. L'examen professionnel approche mais la situation sur place n'a pas évolué.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Dans une époque de restriction budgétaire, il faut être extrêmement attentif au juste respect des règles de droit et à un traitement égalitaire des agents sur l'ensemble du territoire. Le médiateur, vu l'urgence, a préféré, au lieu de saisir l'autorité administrative, s'adresser au service du ministère qui a en charge l'application des textes dans ce domaine. La rapidité de la réponse du ministère permettra-t-elle d'éviter un contentieux qui serait chronophage et pourrait installer un mauvais climat avec les personnels dans le territoire concerné ?

### Quand une promotion dégrade la situation financière d'un agent

L'intéressée appartenait au corps des bibliothécaires (indice brut terminal égal à 780), qui ne comporte qu'un seul grade, au sein duquel la progression indiciaire se fait automatiquement par avancement d'échelon. Le directeur de la bibliothèque universitaire, considérant qu'elle exerçait avec des compétences réelles depuis des années des fonctions de conservateur, la propose pour une promotion dans ce corps par liste d'aptitude en 2004. Ce corps des conservateurs des bibliothèques comporte trois grades (avec un indice brut terminal à 1015). La progression indiciaire a lieu par avancement d'échelon au sein de chaque grade et par tableau d'avancement pour le passage d'un grade à l'autre. Or, à la différence de l'avancement d'échelon, l'inscription au tableau d'avancement n'a aucun caractère automatique, le nombre de places offertes étant limité chaque année. Du fait de sa promotion, la requérante s'est retrouvée bloquée durant six ans à l'indice brut 500. Si elle était restée dans son corps d'origine, elle aurait eu un déroulement de carrière bien plus intéressant et aurait pu être rémunérée à l'indice 582 dès le début de l'année 2009. En juin 2010, l'intéressée a connaissance de l'avant-projet de réforme du déroulement de carrière du corps des conservateurs de musée (fusion des deux premières classes, attendue depuis des années et sans cesse retardée). Mais elle découvre que rien n'est prévu, dans ce projet modifiant le statut particulier des conservateurs de musée, pour rétablir la situation paradoxale de ceux qui ont été moins bien traités que les agents du corps inférieur. Elle saisit le ministère, l'inspection générale, les représentants du personnel. Mais sa demande n'est pas prise en compte. Elle décide alors de saisir le médiateur. Dans ce dossier qui concerne très peu d'agents, la réglementation a été respectée. C'est pourquoi le médiateur décide d'intervenir sur le terrain de l'équité. Face à l'iniquité de la situation des agents concernés par cette promotion qui se révèle être une sanction en terme de déroulement de carrière, il demande au ministère que soit trouvé un traitement particulier à même de rétablir *a minima* la carrière qu'ils auraient eue s'ils n'avaient pas été considérés comme plus performants que leurs collègues. Le ministère a refusé d'aller sur ce terrain : il a considéré qu'il ne s'agissait pas d'une discrimination contraire au principe d'égalité de traitement des fonctionnaires d'un même corps et que les agents pouvaient à l'époque ne pas accepter leur promotion. Il a été considéré que l'intéressée avait le choix entre un maintien dans le corps des bibliothécaires qui lui offrait un avancement à l'ancienneté assuré et une promotion dans le corps des conservateurs de bibliothèques, qui lui ouvrait d'autres perspectives de carrière, mais ne lui offrait

aucune garantie de les obtenir. Le médiateur maintient sa demande d'un réexamen de ces situations paradoxales.

### **Enseignements à tirer de cette affaire**

Un nouveau concept a été inventé dans ce dossier : celui de la promotion qu'il convient de refuser.

Le ministère peine à aller sur le terrain de l'équité. Il aurait dû pourtant s'arrêter sur le dispositif réglementaire incohérent du fait d'un décalage important entre la modification du statut des bibliothécaires (par décret du 13 avril 2001) et celui des conservateurs (par décret du 26 août 2010) dont les agents concernés n'étaient en rien responsables. Une bonne gestion des ressources humaines aurait d'ailleurs voulu une modification décidée d'abord pour le corps disposant d'une grille indiciaire supérieure ou, à tout le moins, une réforme concomitante.

Enfin il est étrange de toujours vouloir tout justifier par des arguments qui ne peuvent pas être entendus par les personnes concernées et de ne pas savoir reconnaître que l'administration, dans quelques cas très particuliers, met des agents dans une situation anormale.

### **Quand une mutation ne permet pas à un agent d'exercer ses fonctions**

Cette enseignante, mère d'un bébé de quatre mois, est mutée à la rentrée dans une nouvelle académie. Elle est affectée à plus de 120 km de son domicile, en zone montagneuse, dans un collège rural avec complément de service dans une annexe située dans une autre localité. À la rentrée scolaire, elle saisit le médiateur suite à une réponse négative à son recours gracieux et lui fait connaître qu'il lui est impossible de prendre le poste qui lui a été assigné. Le médiateur expose la situation de l'intéressée auprès de la direction des ressources humaines du rectorat et demande si une affectation plus proche ne pourrait pas être trouvée. Cette demande n'est pas couronnée de succès. L'enseignante sollicite, de ce fait, contre son gré, un congé parental. En mars 2010, elle reprend contact avec le médiateur, en prévision du mouvement à venir. Le médiateur écrit le 7 avril 2010 au directeur des ressources humaines en appelant son attention sur la situation du professeur. La lettre se termine par la phrase suivante : « Pourrait-on examiner avec bienveillance ce cas qui me paraît digne d'intérêt dans la mesure où l'intérêt du service et l'égalité entre les candidats le permettraient bien évidemment ? ». Le mouvement se passe et l'intéressée, au vu de la faiblesse de son barème (elle a perdu ses points lors de sa mutation d'académie à académie) n'obtient pas satisfaction. Le médiateur revient à la charge pour essayer de lui obtenir une affectation à titre provisoire. Toujours en vain. Elle doit solliciter un nouveau congé parental de six mois. Début novembre 2010, le médiateur reçoit l'enseignante désespérée qui ne demande qu'une chose : travailler. Elle se dit prête à mettre fin à son congé à tout moment et souligne qu'elle a rencontré le proviseur du collège rural et lui a demandé s'il était possible de bénéficier d'un aménagement de son emploi

du temps et de dormir dans l'internat, ce qui lui a été refusé. Le médiateur sollicite un rendez-vous auprès du chef de la division des personnels enseignants. Ce dernier écrit le 10 novembre : « Je n'ai rien à lui confier pour l'instant, mais mon vivier de titulaires sur zone de remplacement est presque épuisé. J'aurai peut-être besoin d'elle ; je vous le ferai savoir. » Enfin une lueur d'espoir !

### Enseignements à tirer de cette affaire

Il n'y a rien à reprocher aux services de gestion du rectorat. La procédure a été suivie. Le principe d'égalité a été respecté. Il n'a pas été possible de faire mieux. Mais au-delà, c'est sur l'efficacité du dispositif qu'il y a lieu de s'interroger. Alors qu'ici ou là, on manque d'enseignants pour effectuer des remplacements, voici une enseignante bien notée, prête à s'investir, contrainte de se mettre en congé parce qu'elle ne peut pas, matériellement, rejoindre le poste sur lequel elle a été affectée.

### Quand un agent n'a pas de poste correspondant à ses qualifications

L'intéressée écrit une lettre désabusée de doléances au médiateur au sujet de sa situation administrative. Elle est docteur ès lettres et agrégée d'anglais. Depuis son arrivée dans l'académie, elle est affectée dans un collège et enseigne en partie en section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA). Il se trouve qu'aux deux derniers mouvements elle n'a pas obtenu l'affectation en lycée souhaitée. En effet, son barème a été très abaissé lors de sa mutation interacadémique. Le médiateur saisit par écrit, à ce propos, le directeur des ressources humaines (DRH) de l'académie et adresse un double de la lettre au doyen des inspecteurs pédagogiques régionaux (IPR). Le DRH répond que cette situation est la suite logique du mouvement mais que lors des prochaines opérations de mutation, conformément à des instructions ministérielles, une priorité à barème égal sera donnée aux agrégés pour exercer dans les lycées. Le médiateur reçoit l'enseignante le 4 février pour lui donner cette information et lui prodiguer quelques conseils et intervient auprès du rectorat en faisant valoir que ses compétences sont mal employées. Ces échanges sont constructifs. Sa situation au niveau local a été prise en considération :

- son service en SEGPA a été réduit de deux heures hebdomadaires et deux heures lui ont été attribuées en classe européenne ;
- son emploi du temps a été concentré sur deux jours et demi ce qui lui permet de dispenser des enseignements complémentaires dans une université du chef-lieu d'académie.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Conformément à leur statut particulier, les professeurs agrégés ont vocation à assurer leur service dans les classes préparatoires aux grandes écoles, dans les classes de lycée, dans des établissements de formation mais exceptionnellement, dans les classes de collège. Ils peuvent également être affectés dans des établissements d'enseignement supérieur. Il était donc important que cette priorité soit rappelée par le ministère. En effet, du fait d'un mouvement en deux temps (mutation interacadémique puis mutation intra-académique avec un barème souvent moindre à cette étape), un enseignant chevronné, après avoir attendu des années de pouvoir rejoindre l'académie de son choix, peut une fois parvenu dans l'académie se retrouver affecté dans un établissement qui ne répond pas à son niveau de qualification et à ses attentes, et en souffrir.

Dans le cas présent, la question pouvait se poser de savoir s'il était efficient de maintenir l'enseignante sur un tel service. Des postes d'enseignement à profil font l'objet d'une procédure de mutation spécifique (enseignement en classes préparatoires et en sections européennes) mais ce mouvement est souvent trop réduit pour répondre aux demandes légitimes des professeurs agrégés.

Le médiateur, de par son positionnement dans l'institution, peut vis-à-vis des agents en détresse avoir une fonction d'écoute qui demande du temps, de la disponibilité et relayer ensuite les données auprès de l'institution. Et celle-ci peut alors décider d'échanger avec l'agent en lui présentant la situation actuelle avec ses aspects positifs (une compétence utile vis-à-vis de publics en difficulté), en lui précisant son caractère transitoire et en recherchant avec lui les possibilités d'évolution.

### Quand une retraite pour invalidité laisse un agent dans le plus grand dénuement (suite)

La situation du réclamant a été mentionnée dans le rapport portant sur l'année 2009 (*cf.* p. 63-64). Cet agent radié de ses fonctions pour bénéficier d'une retraite pour invalidité s'était vu refuser le versement d'une pension d'invalidité au motif que le taux d'invalidité mentionné dans le rapport d'expertise n'était pas suffisant pour le déclarer inapte totalement et définitivement à toute fonction. Il s'était retrouvé sans aucune ressource. Saisi par l'intéressé, le médiateur s'est attaché auprès de toutes les parties concernées (le service de gestion du ministère, celui du rectorat, le service des pensions) à démontrer les incohérences du dossier. Il est arrivé à convaincre, à force d'obstination et d'aller et retour vers ces services, qu'il fallait réexaminer la situation de l'intéressé. Une nouvelle expertise médicale a été diligentée qui a permis la concession d'une pension d'invalidité.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Le médiateur se doit d'être obstiné face à l'administration qui peut jouer de son pouvoir d'inertie dans des situations où le comportement d'un agent n'est pas toujours sans reproche. L'administration doit être cohérente dans le choix de ses procédures : radier un agent pour un comportement fautif ou une insuffisance professionnelle est un autre choix que le radier pour une invalidité totale et définitive à toute fonction. Dans ce dernier cas, l'agent doit bénéficier de la pension d'invalidité attachée à cet état. Le problème était né d'une procédure en deux temps : une radiation par le ministère de l'agent dans un premier temps puis la concession (ou non) de la pension par le ministère chargé du Budget. Le décret n° 2011-421 du 18 avril 2011 a modifié le Code des pensions pour lier les deux décisions.

### Quand un agent retraité se voit demander un trop-perçu

Une ancienne ouvrière professionnelle avait une dette envers l'État suite à un trop-perçu lors d'un congé de longue maladie, d'un montant de plus de 2 000 euros. Elle avait été payée à tort à plein traitement au lieu d'un demi-traitement. Compte tenu du montant de sa retraite et du remboursement qu'elle devait faire, elle demandait une remise totale ou partielle de sa dette à la Trésorerie générale (TG) concernée. N'ayant pas obtenu une réponse favorable, elle sollicite alors le médiateur pour appuyer sa demande. Le médiateur contacte par téléphone la TG et expédie un courrier pour montrer la bonne foi de l'intéressée (qui ne contestait nullement ce trop-perçu) et la gravité de la situation financière qu'aurait entraîné ce remboursement. L'intéressée a obtenu une annulation totale de sa dette.

### Enseignements à tirer de cette affaire

Cet exemple est très intéressant. Il montre que la Trésorerie générale n'a pas été insensible aux difficultés qu'aurait entraînées le remboursement de cette dette. Le fait qu'il y ait eu un appui du médiateur a pu peser sur la décision. Mais il faut être conscient qu'il s'agit là d'une issue favorable tout à fait exceptionnelle dans ce domaine. Dans la quasi-totalité des dossiers, la Trésorerie générale maintient la demande de remboursement de trop-versés. Le réclamant peut se tourner vers le tribunal administratif mais la jurisprudence est très fluctuante. Le médiateur, à côté de l'aide apportée aux réclamants au cas par cas, a sollicité avec le Médiateur de la République et celui des finances auprès de la fonction publique un changement de l'état du droit sur cette question. L'idée est de retenir une durée compatible (un an par exemple) avec la nécessité pour les services gestionnaires de régulariser les situations en cause et le besoin d'une sécurité juridique pour les agents. Le point de départ du délai de retrait applicable au versement des sommes indues serait la date du versement ou du maintien sur la feuille de paye des éléments erronés ou indus.



Deuxième partie

---

**L'affectation  
et la mutation  
des enseignants  
de l'enseignement  
scolaire**





Le médiateur est saisi chaque année de réclamations concernant les questions d'affectation et de mutation des enseignants. En 2010, 425 réclamations de ce type ont été traitées, soit 18 % des réclamations présentées au médiateur par les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Le médiateur choisit cette année d'évoquer ce thème en se limitant à la question de la mutation des enseignants du premier et du second degré (et en laissant donc de côté pour cette fois les difficultés qui peuvent être liées au mouvement des enseignants du supérieur et des personnels administratifs ; de même la question des enseignants du privé sous contrat ne sera pas traitée).

Le médiateur a eu l'occasion dans le cadre des précédents rapports de mettre en avant différentes difficultés ponctuelles ou particulières liées à la question des mutations. Il reprend dans le présent rapport celles des recommandations qu'il avait faites et qui n'ont pas jusqu'à présent débouché sur une solution satisfaisante. Cependant, en complément du rappel qu'il permettra d'effectuer concernant des recommandations antérieures restées sans effet, le rapport annuel pour 2010 sera l'occasion de prendre une vue d'ensemble d'un système d'affectation et de mutations, qui occupe une place importante dans la vie et dans la carrière de plus de 700 000 enseignants du premier et du second degrés publics. De même il semble au médiateur que le système des mutations des enseignants a un impact direct sur la vie quotidienne des établissements scolaires, des élèves et des familles.

Cette question des mutations et de l'affectation des enseignants débutants constituant un élément central du dispositif d'enseignement, elle conduira à évoquer plusieurs autres sujets qui lui sont reliés, tels que celui de la répartition entre disciplines.

Le médiateur a pensé nécessaire de présenter dans un premier chapitre les principales caractéristiques du dispositif de mutation et d'affectation des enseignants de l'enseignement scolaire. Cette présentation à visée synthétique ne prétend pas à l'exhaustivité. Il évoquera dans le deuxième chapitre les points de tension dans le dispositif des mutations et des affectations que l'examen des réclamations l'a conduit à constater. Dans un troisième chapitre, le médiateur examinera les difficultés liées plus précisément au système du barème et des procédures du mouvement.

Il convient à ce stade de remercier la direction générale des ressources humaines pour son accueil et sa disponibilité tout au long de la préparation de cette partie du rapport, tant pour fournir des données statistiques que des explications utiles.

# Le système de recrutement et de mutation des enseignants

## Le premier degré

### Le recrutement et l'affectation des enseignants débutants

Les enseignants du premier degré sont recrutés par des concours organisés par académie.

Le recteur répartit entre les départements de l'académie les postes au concours qui lui ont été attribués de façon globale par le ministère. Les lauréats des concours sont affectés dans un département de l'académie, en fonction des postes à pourvoir tels qu'ils ont été déterminés par le recteur, de leur vœu et de leur rang de classement. Une fois affectés dans un département, ils lui sont rattachés. Leur gestion relève de l'inspection académique du département. S'ils désirent après la titularisation changer de département, ils doivent participer au mouvement national. Le cadre de leur carrière est donc départemental (et non académique comme c'est le cas pour les enseignants du second degré).

Le nombre d'enseignants du premier degré recrutés par concours est de 6 979 en 2010 (concours externe, externe spécial et troisième concours ; en outre 433 professeurs des écoles (PE) ont été recrutés par concours interne, soit au total 7 412). Le nombre des recrutements de PE par concours externe connaît une baisse sensible : entre 2000 et 2008, il était compris entre 10 et 12 000. Il est passé à environ 7 000 en 2009 et 2010. Il sera ramené en 2011 à environ 3 000.

La réduction du nombre de postes offerts au concours résulte pour partie de la réforme du recrutement des enseignants (décrets du 28 juillet 2009, réformant les statuts particuliers des différents corps enseignants). La suppression de l'année en institut universitaire de formation des maîtres (IUFM) a en effet doublé les effectifs des nouveaux enseignants affectés dans les classes en 2010 : aux néotitulaires se sont ajoutés les stagiaires. Cette double cohorte a conduit à réduire d'autant le nombre des postes offerts aux concours. La réduction du nombre des postes reflète également la volonté du ministère de réduire les surnombres qui peuvent exister dans certains départements (voir plus loin).

À la session 2010, le nombre des enseignants recrutés par concours externe et interne, qui comme indiqué plus avant est de 7 412, représentait environ 2 % des effectifs totaux

des professeurs des écoles et instituteurs (321 739 en 2009). Il est à noter que la quasi-totalité du corps est composé d'enseignants titulaires (le premier degré ne dispose que d'environ 200 contractuels, affectés en Guyane ou spécialisés dans les langues régionales).

## La mutation des enseignants

La mutation des enseignants du premier degré comprend deux composantes : une mutation entre départements et une mutation intradépartementale.

### La mutation interdépartementale

La mutation interdépartementale est effectuée par la DGRH. Elle comprend elle-même deux volets.

Le premier volet consiste en un mouvement général de mutation entre départements, qui combine les capacités d'accueil, les vœux des candidats à la mutation et leur barème.

Afin de donner satisfaction au plus grand nombre possible des enseignants ayant demandé une mutation, le processus comprend un second volet, qui consiste en une permutation entre départements (l'ensemble du processus de mutation et permutation étant informatisé). Les permutations ne concernent pour l'essentiel que les départements attractifs (seuls les enseignants issus de départements attractifs obtiennent une mutation dans ce cadre, les postes qu'ils libèrent pouvant être aisément pourvus).

Il faut noter que dans le cadre de la permutation, le jeu du barème n'entre pas en ligne de compte (ou plus exactement il n'y entre que de façon marginale, pour départager les candidats d'un même département souhaitant muter dans un département identique). Dès lors qu'il exerce dans un département attractif, le candidat à la mutation pourra plus facilement rejoindre un autre département attractif, même si son barème est peu élevé. Au contraire, un enseignant disposant d'un barème élevé mais exerçant dans un département non attractif pourra ne pas obtenir la mutation qui sera accordée à un collègue pourtant moins bien placé en termes de barème. Cette situation est souvent mal comprise et mal acceptée des enseignants qui se voient refuser leur mutation : ces enseignants raisonnent le plus souvent en prenant comme référence le système en vigueur dans le second degré, qui, lui, est entièrement assis sur le barème (sous réserve des capacités d'accueil).

*M. et M<sup>me</sup> C., âgés de 50 ans, enseignent depuis presque trente ans dans les écoles du Val-d'Oise. Pour y effectuer les dernières années de leur carrière, ils souhaitent être affectés dans un département du centre de la France, où ils possèdent une résidence secondaire et où ils ont l'intention de prendre leur retraite. Depuis quatre années, leur demande de mutation est refusée. Pourtant ils disposent d'un barème élevé, lié notamment à leur ancienneté dans le corps.*

*Apprenant que cette année encore, leur mutation était refusée, M. et M<sup>me</sup> C. ont dans le même temps eu connaissance du fait qu'un autre professeur des écoles venait d'obtenir sa mutation dans le département qu'ils visaient, alors que ce collègue disposait d'un barème sensiblement inférieur.*

*Renseignement pris auprès de la DGRH, le médiateur a dû expliquer à ses correspondants que cette situation résultait de l'application régulière des règles de mutation des enseignants du premier degré. Il se trouve que le collègue qui a obtenu satisfaction exerçait jusque-là dans un département du littoral atlantique très attractif : il a pu dès lors obtenir une permutation. Il est à noter que les explications du médiateur n'ont guère convaincu ses interlocuteurs.*

Pour le mouvement 2009, la phase de permutation a permis de satisfaire 1 684 demandes de mutation, qui viennent s'ajouter aux 4 289 mutations résultant de la première phase de mutations *stricto sensu*.

Enfin les inspecteurs d'académie peuvent procéder, dans le cadre d'un « mouvement complémentaire », à des « échanges » entre départements après la fin du mouvement national (le ministère souhaite que cette phase d'échange soit réalisée le plus possible en amont de la rentrée scolaire ; dans la réalité ce délai peut être dépassé). Là encore le mouvement complémentaire concerne avant tout les départements attractifs. En 2009, le mouvement complémentaire a permis la mutation de 1 800 personnes.

Au total sur une année environ 2 % des enseignants du premier degré obtiennent une mutation.

## La mutation intradépartementale

La mutation intradépartementale s'effectue quant à elle strictement sur la base du barème qui est élaboré par les inspecteurs d'académie en s'appuyant sur les orientations nationales.

## Le second degré

### L'organisation du recrutement par concours nationaux

Les enseignants du second degré sont recrutés par des concours nationaux annuels organisés par discipline.

À l'issue de l'année de stage, sous réserve que celui-ci ait été validé par une évaluation favorable, les lauréats des concours sont titularisés. Pour effectuer leur année de stage, les lauréats des concours sont, sous réserve des capacités d'accueil, le plus souvent affectés dans l'académie au sein de laquelle ils ont obtenu leur diplôme de master 2. Ils

reçoivent leur affectation définitive à l'issue de l'année de stage. À cette fin, ils participent au mouvement national au même titre que l'ensemble des enseignants déjà en poste. Le nombre des postes offerts aux différents concours de recrutement externe et troisième voie (Agrégation, CAPES, CAPEPS, CAPET, CAPLP, CPE, COP<sup>1</sup>) est identique depuis 2008 et s'élève à 8 600. Le nombre reste le même pour 2011. En outre en 2010, 1 800 personnes environ ont intégré les corps enseignants du second degré par concours interne.

Au total, ces recrutements par concours représentent environ 2,6 % des effectifs du corps enseignant (pour 2009, les recrutements externes et internes se sont élevés à 10 379, les effectifs du second degré, titulaires et non-titulaires, étant de 393 860).

## **L'organisation d'un mouvement national fondé sur le barème**

La mutation des enseignants qui souhaitent changer d'académie s'effectue dans le cadre d'un mouvement national.

Les demandes de mutations interacadémiques s'élèvent à environ 20 000 par an. La moitié d'entre elles sont satisfaites (ces mutations interacadémiques concernent également les néotitulaires, qui participent obligatoirement au mouvement national à l'issue de leur année de stage).

Ce mouvement est fondé sur le barème des enseignants : compte tenu des vœux des candidats à la mutation, les postes à pourvoir sont attribués aux enseignants disposant du barème le plus élevé. Le barème des enseignants est constitué d'un nombre de points attribués en fonction de différents critères.

La première composante du barème reflète les priorités fixées par le statut des fonctionnaires (article 60 de la loi du 11 janvier 1984).

Les enseignants affectés dans une académie qui les éloigne de leur conjoint se voient attribuer différentes bonifications destinées à faciliter l'obtention d'une mutation permettant de mettre fin à la situation de séparation. Ces bonifications tiennent compte du nombre d'enfants à charge et du nombre d'années de séparation.

Les enseignants ayant obtenu la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) se voient attribuer une bonification élevée (1 000 points) qui leur confère en pratique une forte priorité pour la mutation (NB : la RQTH peut être également accordée aux personnes atteintes de certaines maladies invalidantes).

Enfin les affectations dans des zones à caractère prioritaire entraînent des bonifications. Ces affectations prioritaires se situent dans un quartier urbain où se posent des problèmes sociaux et de sécurité importants : elles sont énumérées dans une liste intitulée « affectations prioritaires justifiant une valorisation » (APV ; la liste APV se substitue aux anciens classements ZEP, plan violence, zone sensible). Le dispositif APV

---

1. Certificats d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (CAPES), de l'éducation physique et sportive (CAPEPS), de l'enseignement technologique (CAPET), des lycées d'enseignement professionnel (CAPLP), conseiller principal d'éducation (CPE), conseiller d'orientation-psychologue (COP).

comprend 1 452 établissements et concerne en 2009 43 872 enseignants soit environ 12 % des enseignants titulaires. Les bonifications ne sont accordées que si la durée d'exercice continu dans la même APV est supérieure à cinq ans.

Certains éléments du barème tiennent aux autres aspects de la situation personnelle ou administrative de l'enseignant. Par exemple les enseignants remplaçants (TZR) ou les anciens contractuels bénéficient de bonifications dans certaines conditions.

Une troisième catégorie de bonifications regroupe celles qui sont attachées au type de vœux exprimés. Par exemple le fait de renouveler le même premier vœu de mutation pendant plusieurs années donne droit à une bonification. De même, les enseignants natifs d'un DOM ou qui sont conjoints d'un natif ou dont un ascendant direct est natif bénéficient d'une bonification de 1 000 points qui leur donne une forte priorité pour obtenir leur mutation dans le DOM concerné.

Le barème comprend également un élément visant à favoriser la stabilité des enseignants sur leur poste.

Enfin le barème valorise l'ancienneté de service : découlant du grade et de l'échelon, les points de barème attribués à ce titre dépendent pour l'essentiel de l'ancienneté de carrière de l'enseignant. En effet l'ancienneté de carrière entraîne une progression d'échelon automatique ; il existe également des avancements « au choix » plus rapides, destinés à récompenser la valeur professionnelle évaluée par une inspection.

Le barème de chaque enseignant est établi par les services des rectorats, qui appliquent de façon uniforme les règles posées par la circulaire ministérielle organisant le mouvement. La pondération des différents critères est susceptible d'évoluer d'une année à l'autre, les éléments du barème étant fixés par une note de service renouvelée chaque année.

NB : Il faut signaler qu'à titre dérogatoire et afin de répondre à des situations exceptionnelles, le ministère accorde des « affectations à titre provisoire ATP » à des personnels n'ayant pas obtenu la mutation demandée dans le cadre du mouvement. Ces ATP, cependant, sont annuelles (éventuellement renouvelables) et ne débouchent pas sur une mutation : les bénéficiaires doivent obligatoirement participer au mouvement à l'issue de leur ATP (en 2010, 221 ATP au titre du rapprochement de conjoint ont été prononcées et 83 autres renouvelées).

*M<sup>me</sup> D., enseignante de physique, souhaitait être affectée à la prochaine rentrée dans l'académie de Toulouse afin d'y suivre son conjoint, salarié d'une société privée, qui venait d'être muté dans cette région. M<sup>me</sup> D. n'avait pu participer au mouvement, n'ayant appris la mutation de son mari qu'après la date limite de dépôt des dossiers. Le médiateur est alors intervenu auprès de la DGRH du ministère de l'Éducation nationale en demandant que M<sup>me</sup> D. puisse obtenir une ATP. Le médiateur a fait valoir que M<sup>me</sup> D. avait deux enfants en bas âge et qu'en outre elle disposait d'un barème suffisamment élevé qui lui aurait permis d'intégrer l'académie de Toulouse si elle avait pu participer normalement au mouvement. La DGRH a partagé le point de vue du médiateur et a accordé une ATP à M<sup>me</sup> D.*

Ce système de barème appelle différentes remarques complémentaires :

Il faut noter tout d'abord que les points de barème attribués ne peuvent déboucher sur une mutation que s'il existe une capacité d'accueil dans l'académie demandée et dans la discipline d'exercice de l'enseignant (c'est ainsi qu'une priorité forte au titre du handicap pourra ne pas se traduire par une mutation, faute de poste disponible dans l'académie et dans la discipline demandée).

Il est à relever également que le dispositif de mutation et de première affectation des enseignants débutants repose sur des procédures de nature mécanique :

- les points de barème sont accordés de façon automatique dès lors que la personne concernée remplit les conditions fixées par circulaire ;
- le barème a lui-même un effet automatique sur l'ordre de priorité des mutations.

Le dispositif se présente donc comme un système neutre et objectif. Il ne donne pas de marge d'appréciation à l'administration qui procède à la mutation, qu'il s'agisse des services des ressources humaines du ministère et du rectorat ou du chef de l'établissement d'affectation. Les organisations de personnels tiennent au caractère objectif de ce processus de mutation : il a en effet pour caractéristique première de conjurer les risques qui seraient par nature attachés à un mode de recrutement et d'affectation personnalisé.

Le travail réalisé par les services déconcentrés et ministériels chargés des mutations doit être salué.

Le système d'affectation et de mutation du second degré diffère ainsi sensiblement de celui retenu par l'enseignement supérieur, dans le cadre duquel le recrutement aussi bien que la mutation s'effectuent en prenant en compte le profil et la carrière passée du candidat (le recrutement donne lieu à un concours, qui se traduit par un examen du dossier du candidat et par un entretien avec les instances de l'université).

Il doit être signalé enfin que le système de barème, s'il est très généralement respecté par l'administration dans la mise en œuvre des mutations et des premières affectations, n'a pourtant pas – il y a là un paradoxe d'importance – de valeur réglementaire. Le juge administratif considère en effet que le barème, déterminé par circulaire, constitue un dispositif d'aide à la décision, dépourvu de caractère obligatoire : l'administration conserve, en principe, toute liberté pour s'en écarter et choisir le lieu d'affectation de l'enseignant, en fonction de l'intérêt du service.

En dépit de cette fragilité juridique, le barème est en pratique d'application stricte. Les représentants des personnels sont attentifs à vérifier le respect du classement issu du barème, dans le cadre des réunions paritaires qui se tiennent préalablement à la rédaction des arrêtés d'affectation (les commissions administratives paritaires, CAP, peuvent cependant introduire des exceptions au barème, certaines mutations étant décidées en fonction du mérite ou de la situation particulière de tel ou tel candidat, à l'initiative de l'administration).



## L'exception des postes spécifiques et à profil

Si la majorité des postes d'enseignants relèvent du mode de mutation automatique fondé sur le barème, il existe cependant un certain nombre de postes dits « spécifiques » pour lesquels le recrutement s'effectue *intuitu personae* dans le cadre d'un mouvement spécial.

Ces postes spécifiques sont les postes d'enseignants en classes préparatoires aux grandes écoles, en sections internationales, en classes de BTS dans certaines spécialités ainsi que les postes de professeur de lycée professionnel (PLP) dans certaines spécialités. Le nombre des postes à profil est environ de 1 300 postes au mouvement interacadémique et de 9 000 postes au mouvement intra-académique.

Indépendamment de ce dispositif traditionnel des postes spécifiques, le ministère a décidé d'engager à compter de la rentrée 2010 une expérimentation qui concernera 105 collèges et lycées relevant du programme CLAIR. Ce programme « concerne les établissements concentrant le plus de difficultés en matière de climat scolaire et de violence » (circulaire n° 2010-096 du 7-7-2010). À la rentrée 2011, le programme, désormais dénommé ECLAIR, sera étendu à l'ensemble des collèges relevant du dispositif Réseau ambition-réussite (RAR) ainsi qu'aux écoles classées RAR. Au total l'an prochain, ECLAIR concernera plus de 300 collèges et lycées et environ 2 000 écoles. Les postes d'enseignants affectés dans ces établissements seront des postes à profil. Le chef d'établissement recevra les candidats « afin de s'assurer de leur adhésion au projet d'établissement ». Il transmettra ensuite son avis au recteur, qui prononcera l'affectation des personnels retenus. Les enseignants occupant ces postes difficiles recevront une bonification de leur barème dès lors qu'ils s'engageront à rester cinq ans dans l'établissement, bonification qui facilitera leur mutation à l'issue de cette période.

Ce dispositif particulier de recrutement vise à remédier à deux des difficultés constatées jusqu'à présent dans le fonctionnement des établissements situés dans les zones difficiles :

- une implication insuffisante d'une partie des enseignants affectés dans ces établissements, dès lors qu'ils n'ont pas été volontaires pour y être nommés ;
- une stabilité insuffisante des équipes enseignantes, une partie importante des enseignants concernés sollicitant leur mutation peu de temps après leur affectation. L'instabilité des équipes est bien entendu particulièrement préjudiciable, s'agissant d'établissements dans lesquels le travail en commun, l'expérience acquise et la solidarité entre collègues peuvent seuls permettre de surmonter les obstacles liés aux difficultés sociales, scolaires et de comportement des élèves.

Le programme ECLAIR prévoit la nomination de préfets des études dans les établissements du second degré. Ces fonctions seront confiées à des enseignants de l'établissement dans le cadre d'un recrutement sur profil. Le nombre des postes d'enseignants qui seront concernés par le programme ECLAIR à la rentrée 2011 n'avait pas été établi par la DGRH du ministère de l'Éducation nationale au moment de la rédaction du présent rapport.

## La structuration du corps enseignant par discipline

Les enseignants du second degré titulaires appartiennent à un corps statutaire (les différents corps statutaires des enseignants du second degré sont le corps des certifiés, celui des agrégés, celui des PLP). Les PLP enseignent en lycée professionnel. Les agrégés ont vocation à enseigner en lycée d'enseignement général et technologique et en CPGE ; les certifiés sont affectés aussi bien en lycée qu'en collège (la nécessité d'ajuster les ressources enseignantes et les besoins peut cependant conduire le ministère à déroger à cette règle de principe). Les obligations de service des uns et des autres sont différentes : les agrégés doivent assurer 15 heures d'enseignement en présence d'élèves, les certifiés 18 heures, les PLP 18 heures également.

Quel que soit leur corps d'appartenance, les enseignants relèvent d'une discipline, au titre de laquelle ils ont été recrutés. La liste des disciplines et les effectifs enseignants qui en relèvent découlent des programmes d'enseignement et des horaires alloués à chaque matière (c'est ainsi que les disciplines relevant des « lettres », les plus nombreuses, regroupent près de 60 000 enseignants, tandis que la discipline d'enseignement professionnel « génie chimique » ne concerne que 185 enseignants). Le nombre des disciplines est particulièrement élevé : 327 au total. La plupart d'entre elles sont des disciplines techniques et professionnelles. Les champs disciplinaires sont organisés de façon cloisonnée. Les enseignants ne peuvent occuper un poste que dans la discipline au titre de laquelle ils ont été recrutés. De même les mutations d'enseignants se font au sein d'une discipline.

Certains assouplissements au cloisonnement disciplinaire sont prévus par la réglementation ; ils sont cependant très limités :

- Dans les disciplines surnuméraires (il s'agit des disciplines dans lesquelles le nombre des enseignants disponibles est supérieur aux besoins constatés ; voir plus loin), le ministère a la possibilité d'affecter un enseignant sur une discipline proche de la sienne. Toutefois, si l'enseignant n'est pas volontaire pour cette affectation, celle-ci ne pourra porter que sur 50 % de l'emploi du temps (cette disposition résulte d'une jurisprudence du Conseil d'État du 30 novembre 2001 fondée sur le décret du 25 mai 1950).

- Il existe également une procédure de changement définitif de discipline, destinée à résorber les surplus dans les disciplines surnuméraires et à faciliter la mutation des enseignants exerçant dans des disciplines « bouchées ». Cette procédure est engagée sur demande de l'enseignant ; elle peut s'effectuer à l'issue d'une année d'essai dans la nouvelle discipline, suivie d'une inspection favorable (226 changements de discipline ont eu lieu en 2009-2010).

## La combinaison du mouvement inter et intra-académique

Le mouvement des enseignants souhaitant changer d'affectation se décompose en deux phases, inter et intra-académiques.

Les transferts entre académies sont organisés par le ministère dans le cadre du mouvement national qui vient d'être décrit. Les enseignants mutés dans l'académie à

l'issue du mouvement interacadémique participent ensuite, afin d'être affectés par le recteur sur un poste déterminé, au mouvement intra-académique.

Participent également à ce mouvement intra-académique les enseignants affectés d'ores et déjà dans l'académie et souhaitant changer d'affectation.

À l'instar du mouvement interacadémique, le mouvement intra-académique se réalise lui aussi dans le cadre du système de barème, qui permet le classement des candidats en fonction de leurs vœux et des postes disponibles (les candidats à la mutation venant d'une autre académie participent obligatoirement au mouvement intra-académique dans les mêmes conditions que les enseignants déjà en poste dans cette académie). Les recteurs respectent l'ordre découlant du barème, même si celui-ci n'a pas de valeur réglementaire (ainsi qu'il a été indiqué plus avant les postes à profil font exception au système fondé sur le barème).

Il est à relever que les barèmes utilisés pour les mouvements à l'intérieur de l'académie sont désormais établis par les recteurs à l'aide de critères qu'ils déterminent librement, en fonction de la politique de GRH qu'ils entendent suivre et compte tenu de la situation particulière de l'académie. Par exemple, afin de fidéliser le corps enseignant dont elles disposent, les academies peu « attractives » (il s'agit des academies dans lesquelles peu d'enseignants souhaitent être affectés) sont amenées à augmenter fortement la part des points de barème accordés en fonction du temps passé dans l'académie. Les systèmes de barèmes utilisés présentent ainsi d'une académie à une autre des différences qui peuvent être notables.

En 2010, 69 000 enseignants environ ont demandé une mutation intra-académique (parmi eux environ 60 000 étaient des titulaires et environ 9 000 des néotitulaires). 45 % de ces candidats à une mutation intra-académique l'ont obtenue.

## **Le recrutement de contractuels**

En complément des arrivées d'enseignants dans les academies dans le cadre des mutations, les rectorats sont conduits à recruter des personnels contractuels.

Le nombre des enseignants non titulaires s'élève à environ 19 000 en équivalent temps plein (dont environ 15 000 en CDD et 4 000 en CDI). La part des enseignants contractuels en proportion de la population totale enseignante est à peu près la même d'une académie à l'autre, se situant entre 4 et 6 % (la moyenne nationale étant de 5 % environ). L'académie de la Guyane constitue un cas spécifique (28 % de contractuels). En métropole, l'académie de Créteil présente également une situation particulière : le nombre des contractuels est en effet élevé (plus de 2 700 en équivalent temps plein) et représente environ 9 % de l'effectif enseignant total.

Le recrutement des contractuels (qui doivent autant que possible disposer du niveau de diplôme exigé des enseignants recrutés par concours) est rendu nécessaire en raison de trois situations principales :

- Il peut se trouver tout d'abord qu'un poste d'enseignant soit inoccupé en raison de l'absence de son titulaire (dans le cadre d'un congé maladie, d'un congé de maternité ou d'un congé de formation). Le poste n'est pas pour autant vacant (au sens budgétaire

du terme), le titulaire devant l'occuper de nouveau à l'issue de son congé : le recteur devra dans ce cas soit faire appel à un enseignant titulaire remplaçant (appelé TZR), soit procéder au recrutement d'un enseignant contractuel. Les congés dont il s'agit sont des congés de plusieurs semaines ; lorsque les absences sont inférieures à 15 jours, elles ne donnent pas lieu à un recrutement de personnels contractuels mais à des remplacements, effectués soit par des TZR soit par les autres enseignants de l'établissement.

- Il peut également se produire que des postes deviennent vacants de façon imprévue. La vacance peut d'abord résulter de la décision d'un enseignant de partir en retraite au cours de l'année (comme les salariés du secteur privé, les enseignants peuvent prendre leur retraite entre 60 et 65 ans ; ils doivent avertir l'administration six mois avant leur départ). La vacance imprévue se produit également dans le cas où un enseignant est atteint de façon subite d'une maladie grave : il est alors placé en congé de longue maladie et son remplacement n'a pas été anticipé. Cependant lorsque la vacance du poste se produit de façon inopinée en cours d'année scolaire, le recteur doit là encore procéder au recrutement d'un contractuel jusqu'à la rentrée scolaire suivante, date à laquelle l'affectation d'un titulaire pourra intervenir.

- Les recteurs peuvent également être amenés à recruter des contractuels dans le cadre de leur politique d'adaptation de la carte scolaire. Les évolutions démographiques locales ou l'évolution des besoins de formation locaux peuvent en effet conduire les recteurs à prévoir par exemple la suppression, à l'échéance d'une année, de tel ou tel poste dans telle ou telle discipline : ayant prévu de supprimer le poste à l'issue de l'année scolaire en cours, le recteur sera amené, si ce poste est inoccupé, à recruter dans l'intervalle un enseignant contractuel.

Les besoins de remplacement ne sont pas nécessairement comblés par le recrutement de contractuels. Il existe en effet des postes d'enseignants titulaires qui ne sont pas affectés dans une classe et restent disponibles pour se déplacer dans les établissements dans lesquels des postes sont inoccupés : ce sont les « titulaires sur zone de remplacement TZR ». Cependant l'effectif de TZR à la disposition du recteur peut ne pas permettre d'effectuer tous les remplacements nécessaires (c'est le cas par exemple lorsque tous les enseignants remplaçants de la discipline sont déjà mobilisés). Le recrutement d'un contractuel pourra constituer dans ce cas une solution pertinente.

Il faut indiquer également que le ministère s'attache à respecter un certain équilibre entre le nombre des titulaires et des contractuels sans que le ratio des deux ensembles soit trop différent d'une académie à une autre. Cet objectif peut conduire le ministère à restreindre les possibilités de mutation dans les académies déjà fortement pourvues en personnels titulaires.

Il est à noter que le recrutement de contractuels peut entraîner un fort sentiment d'incompréhension de la part de personnels titulaires qui, n'ayant pas obtenu leur mutation, constatent que, dans l'académie qu'ils ont en vain souhaité rejoindre, tel ou tel poste correspondant à leur discipline est occupé par un enseignant contractuel (l'incompréhension n'est pas moindre lorsque ces enseignants titulaires constatent que des postes restent non pourvus dans l'académie qu'ils n'ont pu obtenir).

*M. V., enseignant de génie mécanique, qui demandait à être affecté à Poitiers, l'a été dans l'académie d'Orléans-Tours. Cette académie n'ayant pas de besoin dans cette discipline, il occupe un poste de remplacement dans une autre discipline que la sienne (en technologie).*

*Dans le même temps, M. V. a appris que l'académie de Poitiers recherchait des enseignants en génie mécanique (la discipline de M. V.), et qu'elle s'efforçait de recruter des enseignants contractuels par le biais de Pôle emploi. M. V. se demande pourquoi on lui refuse la mutation dans l'académie de Poitiers.*

*Cette situation, qui peut apparaître choquante, résulte du fait que le ministère cherche à éviter que les enseignants titulaires ne soient concentrés dans les académies les plus demandées. C'est ainsi que l'académie de Poitiers, qui est l'une des plus attractives, ne disposait pas de la possibilité d'accueillir de nouveaux titulaires, tels que M. V.*

Le médiateur est fréquemment appelé à expliquer à ces personnes les raisons qui viennent d'être exposées et qui peuvent conduire un recteur à devoir recourir au recrutement d'un contractuel. Il doit reconnaître que ses explications ne sont pas toujours perçues par ses interlocuteurs comme pleinement convaincantes.

## La réforme du recrutement

Les modalités de recrutement des enseignants du premier et du second degré viennent de donner lieu à une réforme d'ampleur significative.

Depuis la rentrée 2010-2011, en effet, les candidats aux différents concours de recrutement d'enseignants de l'enseignement scolaire doivent être titulaires d'un master (le niveau de diplôme requis jusqu'alors pour s'inscrire aux concours était la licence). Les lauréats des concours sont désormais affectés dans un établissement dès la rentrée scolaire qui suit le concours pour y effectuer une année de stage.

Dans le cadre du système qui prévalait jusqu'alors, les lauréats des concours recevaient une formation d'une année en IUFM à l'issue du concours. Cette formation initiale a été supprimée : elle sera désormais dispensée dans le cadre des études du master.

Au cours de leur année de stage, les lauréats des concours dispensent un enseignement en responsabilité, dans les mêmes conditions que les enseignants titulaires (cet enseignement représente les deux tiers des obligations de service d'un enseignant titulaire, le tiers restant étant consacré à la formation). Pendant le stage, ils reçoivent l'appui d'un enseignant tuteur. L'enseignant volontaire pour prendre en charge cette fonction est un collègue expérimenté, qui perçoit une indemnité. En alternance avec leur service d'enseignement, les enseignants stagiaires reçoivent des compléments de formation (les enseignements dont ils ont la charge dans leurs classes sont alors assurés par un enseignant remplaçant).

À la rentrée 2010, les stagiaires ont bénéficié de trois temps complémentaires : une période de compagnonnage jusqu'aux congés de la Toussaint ; une formation dans les classes fondée sur un accompagnement articulant pratique de classe et analyse de pratique ; une ou des période(s) de formation continuée dispensée(s) par l'université ou toute autre structure qualifiée.

# Les divers points de tension

Les opérations d'affectation et de mutation font apparaître différents points de tension.

Le système de mutation et d'affectation présente différentes faiblesses ou du moins différents points de friction. Ces faiblesses et points de tension sont la source de la plupart des réclamations qui sont adressées au médiateur. Le médiateur doit d'emblée préciser que les fragilités qu'il constate ne sont pas pour autant des dysfonctionnements. De même les difficultés recensées ne sont pas toujours susceptibles de trouver une solution.

Les deux niveaux d'enseignement scolaire, premier et second degrés, rencontrent chacun des problèmes qui leur sont propres, compte tenu de leurs différences de conception et d'organisation. Cependant les difficultés les plus sensibles sont communes aux deux systèmes : elles tiennent en effet à des facteurs qui, du point de vue de l'éducation nationale, sont pour l'essentiel exogènes.

## Le premier degré

### Un constat

Dans le premier degré, l'existence de concours locaux permet en principe aux enseignants d'exercer dans l'académie qu'ils ont choisie ; en revanche elle restreint fortement les possibilités de mutation.

Dans le premier degré l'existence de concours locaux permet aux enseignants d'exercer dès le début de leur carrière dans l'académie qu'ils ont choisie pour passer le concours. Des concours de recrutement sont organisés en effet chaque année dans toutes les académies et offrent dans tous les cas un nombre appréciable de postes à pourvoir (en 2009, l'académie de Limoges, qui est l'académie métropolitaine offrant le nombre de postes le plus faible, a tout de même recruté 59 enseignants du premier degré par concours externe).

L'existence de ces concours n'empêche pas pour autant les situations « d'affectation subie », comparables à celles qui se constatent dans le second degré dans certaines disciplines. Une partie des professeurs des écoles, pourtant originaires de province, choisissent en effet de passer le concours de recrutement en région parisienne, le grand nombre de postes offerts augmentant les chances de réussite (le nombre total des postes offerts au concours externe session 2009 dans les trois académies de la région parisienne s'élevait à 1 781, ce qui représentait 27 % du total des postes). Il n'est désormais plus

possible de tenter sa chance dans plusieurs concours, les concours académiques ayant lieu à la même date.

Une fois en poste, une partie de ces enseignants choisissent au plus tôt de présenter une demande de mutation, et admettent difficilement que l'autorisation de muter puisse leur être refusée par le recteur (refus d'exeat). À titre d'illustration, le département de la Seine-Saint-Denis emploie 9 810 enseignants du premier degré public (chiffre 2009 RERS). En 2009, 2 661 enseignants ont demandé une mutation, soit 27 % de l'effectif total (et seulement 365 d'entre eux l'ont obtenue). À l'autre extrême, seuls 88 enseignants de Haute-Garonne sur les 5 965 qui y sont affectés ont demandé à quitter le département (soit 1 % de l'effectif total).

En moyenne au plan national, le pourcentage de l'effectif total des enseignants du premier degré qui a demandé en 2009 une mutation était d'un peu moins de 5 % (en 2009, 16 263 enseignants ont demandé une mutation, le nombre total des enseignants du premier degré étant de 337 000 environ).

L'existence de concours académiques a cette autre conséquence : elle conduit mécaniquement à réduire les possibilités de mutation.

Au plan national en 2009, le nombre de demandes de mutation en premier vœu non satisfaites est de 12 674, soit près de deux fois le nombre de places qui ont été offertes au concours externe session 2009 (6 576). Dans les académies les plus demandées, le nombre des demandes de mutation non satisfaites en premier vœu est cinq ou six fois supérieur au nombre des places mises au concours (plus de cinq fois à Paris et à Toulouse, plus de six fois à Montpellier et plus de huit fois en Corse).

L'effet de concurrence entre les lauréats des concours et les candidats à la mutation revêt une acuité particulière dans les départements attractifs dans lesquels les postes à pourvoir sont peu nombreux. Certains départements sont pratiquement inaccessibles à la mutation en provenance d'une autre académie. Le cas le plus aigu est celui de Paris où le nombre d'entrées dans l'académie en 2009 a été limité à 17 (tandis que 158 personnes ont intégré l'académie par concours externe).

Le taux de satisfaction global pour les mutations interdépartementales a fortement baissé dans le cadre du mouvement qui s'est achevé en mars 2011 et ne sera plus cette année que de 29 %. Cependant 53 % des demandes en rapprochement de conjoint ont été satisfaites ainsi que 91 % des demandes bénéficiant de la priorité au titre du handicap.

## **L'existence de surnombres**

Dans le premier degré, les difficultés d'obtenir une mutation dans certains départements sont accentuées par l'existence de surnombres (il y a surnombre lorsque le nombre des enseignants affectés dans un département y excède les besoins d'enseignement).

Les situations de surnombre peuvent résulter par exemple de la suppression de classes dans telles ou telles écoles à la suite d'une évolution locale de la démographie scolaire. Elles peuvent également se produire à la suite de décisions de fermeture de classes uniques et de regroupement des élèves concernés. Si le nombre des suppressions de postes consécutives aux « mesures de carte scolaire » est supérieur au nombre des

enseignants qui quittent le département (par exemple à la suite des départs en retraite), il se crée une situation de surnombre. Les enseignants en surnombre peuvent alors n'être affectés qu'à temps incomplet dans la semaine ou n'effectuer dans l'année que des remplacements ponctuels.

Ces situations de surnombre réduisent d'autant les possibilités d'obtenir une mutation dans le département (les surnombres dans le premier degré sont d'environ 7 500 postes).

## **En seconde partie de carrière**

Dans le premier degré, le système de recrutement et de mutation aboutit à la concentration des enseignants en seconde partie de carrière dans les départements attractifs.

Le jeu du barème et le mécanisme des permutations conduisent à réserver les possibilités de mutation dans les départements attractifs aux enseignants situés en seconde partie de carrière. Il se produit par là même un phénomène de concentration des enseignants chevronnés dans certaines académies.

C'est ainsi que les plus de quarante ans sont majoritaires au sud de la Loire et dans l'ouest tandis que la région parisienne comprend une majorité d'enseignants jeunes (dans huit départements, le poids des jeunes enseignants de moins de 30 ans est supérieur à celui des plus de 50 ans ; à l'inverse, dans treize départements, les plus de 50 ans sont deux fois plus nombreux que les moins de 30 ans).

## **Le second degré**

### **Un constat**

Dans le second degré, la grande majorité des enseignants parviennent après seulement quelques années à exercer dans l'académie de leur choix.

Comme on le sait le territoire français est fortement différencié. Certaines régions sont fortement attractives. D'autres présentent au contraire une ou plusieurs caractéristiques défavorables : absence de dynamisme économique, absence d'activité touristique, concentrations de populations urbaines confrontées à des difficultés sociales. Ces régions moins attractives sont pour certaines d'entre elles fortement peuplées et disposent d'une population plus jeune que la moyenne nationale : elles mobilisent dès lors un effectif enseignant important.

On aurait pu s'attendre dans ces conditions à ce que la grande majorité des enseignants soient conduits à effectuer une partie significative de leur carrière dans une région peu attractive et non choisie, l'impossibilité de muter pendant une longue période engendrant une forte insatisfaction quant à la région d'exercice professionnel. Il apparaît que la réalité est tout à fait différente : la grande majorité des enseignants parviennent à exercer dans l'académie de leur choix, soit après seulement quelques années de carrière, soit même immédiatement après le concours (ce constat satisfaisant ne vaut pas cependant pour toutes les disciplines. Voir p. 74).



Cette situation globalement satisfaisante trouve son explication dans les facteurs suivants :

- Les académies présentant d'importantes zones de difficultés scolaires correspondent également à des régions fortement peuplées (Île-de-France, Nord). De ce fait le nombre des lauréats des concours issus de ces régions est lui-même élevé. Ces enseignants souhaitant très généralement exercer dans leur région d'origine, chaque académie dispose d'un vivier qui lui permet de satisfaire une grande part de ses besoins et d'éviter de recourir massivement à des affectations d'enseignants non volontaires pour y exercer.

- Les départs en retraite intervenant chaque année dégagent mécaniquement des possibilités d'affectation de nouveaux enseignants.

Dans ces conditions, les lauréats des concours issus des régions attractives (Sud de la France, littoral) parviennent assez aisément à être affectés dans leur académie d'origine, souvent même dès leur première année d'enseignement en tant que titulaire, en venant occuper les postes libérés par les départs en retraite.

Les chiffres sont les suivants :

Les néotitulaires participent tous au mouvement interacadémique après leur année de stage : ils sont environ 9 000, sortant de l'IUFM ou en situation (en 2009, les ex-stagiaires IUFM étaient 7 873 ; les ex-stagiaires en situation étaient 1 145). Sur ces 9 000 près de 60 % sont d'emblée affectés dans l'académie qui correspond à leur premier vœu (en 2009, 59 % des stagiaires ex-IUFM et 55 % des stagiaires en situation ont obtenu leur premier vœu). Les enseignants insatisfaits de leur première académie d'affectation ne sont donc que 3 600 environ (3 678 en 2009). Ces enseignants insatisfaits vont ensuite demander leur mutation les années suivantes. Près de 75 % d'entre eux obtiendront satisfaction cinq années au maximum après leur titularisation (53 % après trois ans ; chiffres 2009).

Ces demandes de mutations interacadémiques sont au total de 20 000 par an. La moitié d'entre elles est satisfaite. Ces 20 000 correspondent aux 3 000 néotitulaires qui n'obtiennent pas leur premier vœu dès le premier poste et qui renouvellent leur demande les années suivantes, pendant cinq ans au maximum pour 75 % d'entre eux. À ces demandes s'ajoutent celles des enseignants qui souhaitent changer d'académie en cours de carrière, par exemple dans le cadre d'un rapprochement de conjoint.

## **Les disciplines à faibles effectifs**

Dans le second degré les difficultés portent surtout sur certaines disciplines à faibles effectifs ou en situation de sureffectifs, pour lesquelles les possibilités de mutation sont restreintes.

La situation des disciplines apparaît fortement contrastée du point de vue des mutations.

Les difficultés de mutation touchent d'abord les disciplines à effectifs réduits (voir p. 66). Dans certaines de ces disciplines, les possibilités de mutation sont nulles.

Certaines disciplines, à l'inverse, sont en sureffectifs : le nombre d'enseignants titulaires d'un poste (au sens budgétaire) est supérieur aux besoins dans la discipline et au nombre des postes à occuper (au sens fonctionnel).

La situation a une dimension nationale : le total des titulaires excède alors le nombre des postes à occuper. Elle a également une dimension locale. La situation d'excédent global peut être accentuée dans certaines académies et ne pas exister dans d'autres. Dans certaines disciplines, il existe des situations d'excédent local tandis qu'au plan national la discipline n'est pas excédentaire.

La situation d'excédent peut résulter des facteurs suivants :

- une évolution des programmes peut constituer la cause du sureffectif (par exemple la réduction du volume horaire alloué à l'enseignement d'une discipline dans un niveau de classe donné ou dans une filière conduit toutes choses égales par ailleurs à une diminution des besoins en enseignants);
- les évolutions dans les choix effectués par les élèves et les familles (le délaissement de certaines filières ou de certaines matières réduit là encore les besoins ; l'allemand souffre ainsi d'une désaffection ; la philosophie de la réduction du nombre d'élèves choisissant la filière L);
- le « calibrage » des besoins par le ministère, qui débouche sur l'ouverture de postes au concours et sur les moyens en postes budgétaires alloués aux académies, est fondé sur des anticipations concernant les départs en retraite et la démographie scolaire. Les écarts entre les anticipations et les réalités constatées peuvent se traduire par des surnombres ;
- l'adaptation nécessaire de la carte nationale des formations peut également aboutir à créer des surnombres dans les académies devant procéder à une suppression de postes dans telle ou telle filière.

Le ministère s'efforce d'éviter la survenance de ces situations ou vise leur résorption lorsqu'elles sont apparues, en régulant en particulier le nombre de postes ouverts aux concours (dans certaines disciplines les concours ne sont pas organisés chaque année). Il se heurte cependant à la difficulté de réduire fortement voire de supprimer le recrutement dans des disciplines en situation de surnombre.

*M. T., professeur de lycée professionnel, demande depuis dix ans une mutation dans l'académie de Toulouse, où sa conjointe exerce son activité professionnelle et où ils ont acquis une maison en 2000. M. T. et sa conjointe ont d'autre part un enfant en bas âge. Depuis huit ans, il est affecté dans l'académie de Bordeaux. Cette situation le conduit à effectuer presque chaque jour un long trajet en voiture entre la Haute-Garonne et la Gironde, ce qui représente 30 000 km par an (sans que ses frais liés au transport soient remboursés).*

*L'intervention du médiateur n'a pas permis la mutation de M. T. La discipline dans laquelle il enseigne, le génie électrique option électronique, est en effet en sureffectifs, du moins dans certaines académies. Dans l'académie de Toulouse cette discipline est excédentaire à hauteur de quatre enseignants. M. T. est le deuxième « non-entrant » dans l'académie et l'enseignant classé devant lui est également en séparation de conjoint avec deux enfants et sept années de séparation.*

Cette situation de sureffectifs découle notamment de ce que le ministère hésite fréquemment à supprimer tout recrutement, y compris dans les disciplines en sureffectifs, afin de continuer à offrir certains débouchés aux étudiants des structures de formation. Le ministère s'efforce également de réduire le nombre des disciplines, en en supprimant certaines à trop faibles effectifs et en les intégrant à d'autres, qui voient leur champ s'accroître (il reste cependant encore 327 spécialités disciplinaires différentes).

La situation de surnombre structurel de certaines disciplines peut ainsi conduire à réduire fortement ou à supprimer toute possibilité de mutation.

Les sureffectifs disciplinaires correspondent (en 2009) à 1 427 équivalents temps plein (ETP). Les ajustements opérés par le ministère ont permis de les réduire fortement (ils s'élevaient à 3 800 ETP en 2004), notamment en EPS, en lettres modernes, en espagnol, en allemand et en philosophie. Ils restent importants notamment en génie mécanique et en sciences physiques.

*Pacsé et père de deux enfants, M. G. est professeur certifié d'EPS affecté depuis huit ans dans l'académie de Créteil. Il demande sa mutation dans l'académie d'Aix-Marseille ou de Montpellier, qui lui permettrait de se rapprocher de sa conjointe. Ne parvenant pas à obtenir la mutation demandée, il a choisi de travailler à mi-temps annualisé. Il est intervenu auprès du médiateur en indiquant que le sacrifice financier qu'il consent n'est pas supportable durablement. La DGRH vient de faire savoir qu'elle accordait une ATP.*

Pour faciliter les mutations dans les disciplines à faible effectif, le médiateur fait les deux recommandations suivantes :

**Il recommande** de procéder à l'élargissement du champ de certaines disciplines voire au regroupement de certaines d'entre elles, de façon à rendre à nouveau possibles des mutations dans les disciplines qui comptent actuellement des effectifs faibles.

Des mutations sont d'ores et déjà possibles dans certains groupements de disciplines de lycée professionnel. De même, en 2012, les disciplines STI seront regroupées en quatre options.

**Le médiateur souhaite** que ces premières amorces de regroupement soient fortement accentuées et que des fusions de disciplines soient étudiées, y compris pour les disciplines de l'enseignement général.

**ReMEDIA 10-10**

Le médiateur a constaté d'autre part que les enseignants qui, faute de poste ouvert dans la discipline au titre de laquelle ils ont été recrutés, effectuent des remplacements dans une autre discipline ne sont pas pour autant autorisés à obtenir une mutation dans

cette discipline de remplacement (les enseignants concernés ne peuvent obtenir une mutation que s'ils obtiennent au préalable un changement de discipline).

**Le médiateur recommande** que les enseignants effectuant un remplacement dans une autre discipline que celle au titre de laquelle ils ont été recrutés soient désormais autorisés à muter dans cette discipline de remplacement sous réserve de l'accord préalable de l'IA-IPR de la discipline concernée.

**ReMEDIA 10-11**

## **Les difficultés communes aux deux niveaux d'enseignement scolaire**

### **Les débuts de carrière**

La principale source d'insatisfaction tient à l'affectation non volontaire en début de carrière dans les établissements difficiles.

Environ 14 % des écoles et 21 % des collèges sont situés en zone difficile et relèvent de l'éducation prioritaire (l'éducation prioritaire comprend également un certain nombre de lycées : depuis 2007, 25 lycées sont labélisés « Ambition réussite »). L'éducation prioritaire comprend deux dispositifs : les réseaux de réussite scolaire (RRS) et les réseaux ambition réussite RAR qui concernent les zones les plus en difficulté et concentrent le plus de moyens (ces deux dispositifs de l'enseignement prioritaire ont remplacé les ZEP). Le pourcentage des collèges et des écoles relevant de l'éducation prioritaire est fortement variable selon les académies. Dans certains départements, aucun établissement ne relève de l'enseignement prioritaire. Dans cinq académies, plus de 25 % des collèges relèvent des RRS : Lille, Paris, Rouen, Créteil et la Corse. À l'inverse seuls 5 % des collèges sont dans ce cas dans l'académie de Poitiers.

De même qu'il détermine la région d'exercice, le barème décide du type de poste qui sera occupé par l'enseignant, aussi bien au moment de sa première affectation que d'une éventuelle mutation.

De ce fait les enseignants disposant du barème le moins élevé sont affectés sur les postes les moins demandés. Ces postes les moins demandés sont en pratique pour la plupart d'entre eux situés en zone urbaine difficile (les postes de milieu rural dans les écoles primaires ou les collèges de petite dimension sont également peu demandés). Les enseignants affectés dans ce type de poste sont fréquemment conduits à y rester pendant la première partie de leur carrière, avant de pouvoir accéder, par le jeu du barème à l'ancienneté, à des postes moins difficiles.

De façon schématique, du moins pour le second degré, on peut estimer qu'une grande partie des membres du corps enseignant exercent assez rapidement dans l'académie de leur choix, soit après mutation, soit pour la majorité d'entre eux, dès après

l'année de stage (voir p. 73). En revanche, la première partie de carrière s'effectue dans un poste difficile. Compte tenu des informations disponibles, on peut estimer qu'en règle générale, les enseignants exercent une dizaine d'années dans des postes situés dans des zones difficiles, soit dans une académie choisie dès l'origine, soit dans l'académie obtenue par mutation. Les enseignants sont ensuite stabilisés sur leur poste : la plupart d'entre eux n'auront plus de raison de demander une mutation (ce parcours type vaut de façon générale : il y a des exceptions qui tiennent aux effectifs des disciplines).

Il convient d'insister sur ce point : pendant une dizaine d'années, les enseignants occupent des postes difficiles par le jeu des mécanismes qui président au système de mutation et en particulier en raison du barème. Ils ne sont généralement pas volontaires pour occuper ces postes et préféreraient occuper des postes situés dans des établissements « ordinaires ». La situation peut également être présentée d'une autre manière : pendant la première partie de carrière, la plupart de ces enseignants sont placés dans une situation d'insatisfaction professionnelle (et, dans une partie des cas, de souffrance professionnelle).

Il est possible de considérer que l'insatisfaction des enseignants exerçant dans le cadre d'une affectation subie n'est pas légitime, dans la mesure où ils ont intégré volontairement un corps dont ils connaissaient les contraintes et les règles de gestion.

Il reste que le ministère de l'Éducation nationale ne peut se désintéresser de situations d'insatisfaction professionnelle qui ont d'importantes conséquences sociales (fragilisation des familles, conséquence sur l'équilibre et la scolarité des enfants d'enseignants concernés).

Les difficultés rencontrées par les personnels du fait de leur lieu d'affectation peuvent également avoir une conséquence directe sur la qualité du service d'éducation. La fragilisation et la mauvaise santé psychologique peuvent en effet se traduire par une dégradation du service (arrêts maladie, manque d'implication professionnelle, manque de disponibilité...).

Il faut également signaler que le passage « automatique » dans un poste difficile peut avoir pour conséquence d'affecter dans ces postes des enseignants qui n'ont pas le profil adapté.

*M<sup>me</sup> R., docteur ès lettres et agrégée d'anglais, est affectée en collège depuis son arrivée dans l'académie et effectue une partie de son enseignement en SEGPA (les sections d'études spécialisées des collèges accueillant des élèves en difficulté scolaire). Désabusée et ayant le sentiment de ne pas être à sa place, elle est intervenue auprès du médiateur dans l'espoir qu'une affectation plus en rapport avec son profil lui soit proposée.*

*Le médiateur est intervenu auprès du rectorat en faisant valoir que les compétences de M<sup>me</sup> R. étaient mal employées. Le dialogue qu'il a pu conduire avec les services du rectorat a été très constructif. M<sup>me</sup> R. a vu son emploi du temps en SEGPA réduit de deux heures et elle peut désormais enseigner pour une partie de son emploi du temps en section européenne. En outre, cet emploi du temps a été concentré sur deux jours et demi, ce qui lui permet d'assurer un enseignement complémentaire dans l'université voisine.*

L'affectation automatique en début de carrière sur des postes difficiles revêt deux autres aspects, qui lui sont directement liés : ce sont les débutants qui sont affectés sur les postes les plus difficiles ; et les établissements difficiles sont confrontés à une instabilité des équipes enseignantes.

## Les premières affectations

Les règles du mouvement conduisent à affecter les débutants dans les établissements et sur les postes les plus difficiles.

Le système de mutation des enseignants est, comme indiqué plus avant, fondé sur le barème, lequel barème est lui-même assis pour une part sur l'ancienneté de carrière. D'autre part, comme on l'a vu également, les différentes régions présentent un degré d'attractivité fortement différencié. La résultante de cette combinaison de facteurs est que les enseignants débutants sont généralement affectés dans les établissements les plus difficiles. Cette situation peut apparaître comme peu satisfaisante, les débutants étant en principe moins qualifiés que les enseignants expérimentés pour occuper les postes difficiles.

En sens inverse, on peut soutenir que les enseignants débutants sont aussi le plus souvent des jeunes disposant, pour faire face aux postes difficiles, d'une capacité d'adaptation (et d'une énergie) qui peuvent parfois manquer aux enseignants chevronnés.

Les circulaires de 2008 et 2009 relatives à la mobilité des enseignants ont incité les autorités académiques à réserver des postes pour les débutants, ce qui a sans doute entravé quelque peu le mouvement des titulaires mais a permis d'éviter aux néotitulaires de commencer leur carrière dans les établissements les plus difficiles. Par exemple, la note de service n° 2009-155 du 28 octobre 2009 relative au premier degré, précise : « Une gestion plus qualitative des affectations doit vous conduire à faciliter l'entrée dans le métier des néotitulaires. Leur première affectation sera protégée afin d'éviter les écoles ou les postes les plus difficiles (écoles en ZEP, en réseau ambition réussite, postes fractionnés). Je vous invite en particulier à n'affecter dans les écoles du réseau ambition réussite que les néotitulaires volontaires. »

La réforme du recrutement (masterisation) ayant supprimé l'année en IUFM, elle a conduit à confier à la rentrée 2010 des postes d'enseignant à des stagiaires n'ayant pas reçu de formation professionnelle (cette situation est transitoire : les candidats aux concours recevront désormais une formation professionnelle dans le cadre du master). Pour la rentrée 2010, le ministère a donné des consignes pour que, dans ce contexte, les débutants ne soient pas affectés sur des postes difficiles.

Pour le mouvement 2011, les circulaires de 2010 relatives à la mobilité ne reprennent pas explicitement ces dispositions mais y font allusion. La circulaire relative au premier degré stipule ainsi : « Le barème contribue à la mise en œuvre des politiques nationales en matière d'affectation de certains personnels (développement des postes à profil, titulaires recevant une première affectation) en permettant, dans le cadre des mouvements départementaux, la réalisation de ces affectations. »

Pour le premier degré, l'affectation des débutants dans un établissement difficile se double d'un phénomène supplémentaire : selon des témoignages recueillis par le médiateur, il n'est pas rare que des enseignants nouvellement nommés dans une école (et qui peuvent être des enseignants débutants) se voient confier les classes les plus délicates et en particulier le cours préparatoire (CP).

Le CP est généralement perçu comme le niveau de classe le plus exigeant. Il requiert en effet de la part de l'enseignant un engagement particulier pour installer des cadres et des habitudes de travail et de comportement chez des élèves très jeunes. La jeunesse des élèves impose également à l'enseignant d'introduire une grande variété dans les activités afin de maintenir l'attention. Les classes d'élèves plus âgés sont considérées comme moins astreignantes, les élèves étant plus mûrs et ayant en principe déjà acquis les méthodes de travail et les règles de vie en classe. Le CP est également la classe pour laquelle l'enjeu scolaire est le plus élevé. L'objectif fondamental de maîtrise de la lecture doit en effet être atteint au cours du CP, les études statistiques ayant montré que 90 % des élèves redoublant le CP connaissent ensuite des difficultés scolaires et n'atteignent pas le niveau du baccalauréat.

De la même manière, il semble que dans un certain nombre de cas, des enseignants débutants du premier degré soient affectés dans des classes de l'enseignement spécialisé (CLIS et SEGPA <sup>1</sup>), sans formation préalable et sans qu'ils aient été volontaires.

Conscient de ces enjeux, le ministère a rappelé à plusieurs reprises la nécessité d'éviter l'affectation des enseignants débutants dans ces classes.

Cependant ces recommandations ne sont qu'indicatives et différents témoignages, recueillis notamment par le médiateur à l'occasion de l'instruction des réclamations qu'il reçoit, montrent qu'elles ne sont pas toujours suivies.

Le médiateur a constaté sur ce point que le ministère ne disposait pas de données concernant les classes d'affectation des débutants, lesquelles sont collationnées par les inspections académiques.

**Le médiateur souhaiterait** que le ministère puisse recueillir auprès des rectorats les informations concernant l'affectation des débutants afin de vérifier que les instructions conduisant à leur éviter d'avoir à prendre en charge certains niveaux de classes difficiles sont appliquées de façon satisfaisante.

**ReMEDIA 10-12**

1. CLIS : classe d'intégration scolaire ; SEGPA : section d'enseignement général et professionnel adapté.

## La stabilité des équipes

Les établissements difficiles sont confrontés à la difficulté d'obtenir une stabilité suffisante des équipes d'enseignants.

Le système de mutation et de barème a pour conséquence d'introduire par construction une tendance à l'instabilité des équipes pédagogiques dans les établissements difficiles.

Une fois recrutés dans les établissements et dans les écoles difficiles, les enseignants auront souvent tendance à présenter une demande de mutation sans même attendre que leur ancienneté soit suffisante pour obtenir, grâce au barème, un poste moins exposé.

Ce cas de figure est particulièrement préjudiciable au fonctionnement des établissements accueillant des publics scolaires en difficulté, la cohésion et l'expérience de l'équipe enseignante apparaissant comme des conditions *sine qua non* dès lors que l'on souhaite atteindre des objectifs pédagogiques satisfaisants.

Afin de parvenir à une stabilité suffisante des équipes d'enseignants dans les établissements difficiles, le ministère accorde des bonifications substantielles de barème aux enseignants qui y restent affectés durablement (programme APV). En outre, les enseignants affectés dans ces établissements bénéficient d'indemnités particulières.





# Les difficultés liées au barème et aux procédures de mutation

Les différents points de tension recensés dans la seconde partie sont liés dans une large mesure à des situations de fait largement extérieures à l'institution : celle-ci se situe « en bout de chaîne » et doit s'efforcer de gérer les conséquences de phénomènes sociaux et sociétaux dont elle n'a pas la maîtrise. Il en est ainsi de la forte différenciation entre régions qui caractérise le territoire français, un certain nombre d'entre elles cumulant les difficultés.

Il est dès lors difficile de traiter de façon satisfaisante la contradiction majeure qui touche le système d'affectation et de mutation des enseignants : un grand nombre des emplois d'enseignants se situent dans des zones que les enseignants ne veulent pas habiter et dans des établissements dans lesquels les enseignants préféreraient ne pas être affectés.

## Maintenir l'architecture du système

Le médiateur ne propose pas de modifier l'architecture du système de mutation et d'affectation.

Le médiateur a envisagé dans le travail de réflexion qu'il a effectué à l'occasion de ce rapport différentes hypothèses conduisant à modifier en profondeur l'architecture du système de mutation et d'affectation des enseignants.

Le médiateur a ainsi examiné l'hypothèse qui consisterait à adopter dans les deux niveaux d'enseignement un dispositif identique de recrutement, de première affectation et de mutation des enseignants. Une telle solution pourrait être considérée comme logique. De nombreuses mesures sont en effet intervenues ces dernières décennies tendant à aligner le premier degré sur les règles et modalités en vigueur dans le second (qu'il s'agisse du niveau de recrutement des enseignants, de leur carrière ou de leur rémunération).

Il apparaît cependant au médiateur qu'en dépit de leurs différences de conception, les deux systèmes de recrutement et de mutation, celui du premier degré et du second degré, ont finalement des conséquences comparables, la concentration des débutants dans les postes considérés comme difficiles étant la plus notable.

Dans ces conditions, la perspective d'une modification substantielle des systèmes d'affectation-mutation en vigueur dans les deux niveaux d'enseignement visant à les

rapprocher ou à mettre en œuvre un dispositif identique ne paraît pas s'imposer avec évidence.

Le médiateur s'est demandé d'autre part si l'hypothèse d'une extension du système des recrutements sur des postes à profil à l'ensemble des enseignants était envisageable. Le médiateur considère qu'une telle évolution ne paraît pas souhaitable, pour les deux raisons suivantes :

- elle supposerait tout d'abord la mise en place d'un système fiable d'évaluation des enseignants ;
- s'il prenait en compte la manière de servir, le système de mutation conduirait mécaniquement à concentrer les enseignants de qualité dans certaines régions et certains établissements, c'est-à-dire en fait dans les régions et établissements attractifs. Il se créerait dès lors une situation paradoxale : les enseignants les plus compétents et investis seraient concentrés dans les établissements dans lesquels l'exercice professionnel est le moins difficile.

S'il paraît tout à fait opportun de développer les recrutements à profil dans les postes présentant des spécificités ou une difficulté particulière, le médiateur ne préconise pas en revanche une généralisation du système.

## **Adapter le mouvement**

Certaines mesures d'adaptation du système du mouvement apparaissent souhaitables.

Pour les raisons qui viennent d'être exposées, le médiateur n'a pas souhaité présenter de recommandations visant à remettre en cause l'architecture du système de mutation et d'affectation : quelle que soit leur ampleur, des modifications de structure ne permettraient probablement pas, en effet, d'effacer les points de tension évoqués plus haut lesquels, encore une fois, tiennent pour l'essentiel à des facteurs exogènes à la sphère de l'éducation nationale.

Le médiateur s'est attaché en revanche à examiner de façon détaillée les procédures de mutation et en particulier les règles du barème. Il s'est interrogé également sur les conséquences qu'auront les nouvelles modalités de recrutement sur la mutation des enseignants. C'est sur ce terrain que porteront l'essentiel des recommandations qu'il soumet à l'attention du ministère (voir p. 110 et suivantes).

## **Les adaptations possibles du barème**

Le médiateur rappelle de manière constante la nécessité de rapprocher des conjoints séparés. C'est dans le prolongement des recommandations précédentes qu'il insiste pour que le mécanisme global des mutations octroie une réelle priorité à cet élément en faisant en sorte que le poids des autres éléments du barème soit minoré.

## La nécessaire priorité du rapprochement de conjoint

Le barème fait naître par sa nature même une difficulté d'importance : il suppose d'effectuer un choix entre différents critères de priorité possibles, ainsi qu'un choix sur leur pondération. L'arbitrage entre les différents critères possibles est nécessaire. La prise en compte d'un trop grand nombre de critères aurait pour effet de faire disparaître en pratique toute priorité : si les critères sont trop nombreux, la plupart des enseignants se trouvent nécessairement en situation de faire valoir l'un ou l'autre d'entre eux.

Le critère du rapprochement de conjoint constitue un élément important du barème.

Les situations de séparation prolongée de conjoint sont ressenties comme particulièrement dommageables. Elles entraînent des inconvénients plus ou moins aigus : dépenses accrues, fragilisation des couples, impact sur l'éducation des enfants, dégradation de la santé notamment.

C'est pourquoi le ministère s'efforce de limiter le plus possible les situations de séparation de conjoints : celles-ci donnent lieu à une bonification qui croît avec la durée de séparation. Ces bonifications permettent efficacement de limiter la durée des séparations de conjoints : en 2009, sur les 6 138 enseignants titulaires du second degré qui ont demandé un rapprochement de conjoint, 67 % ont obtenu leur mutation.

Les bonifications toutefois ne permettent pas de régler la totalité des difficultés. Elles accordent une priorité mais ne créent pas un droit à la mutation. Pour que la mutation puisse se réaliser il est nécessaire qu'il existe des postes à pourvoir dans l'académie demandée. Les disciplines fortement spécialisées et aux effectifs limités donnent lieu de ce fait à des difficultés de mutation particulières. Il en est de même des disciplines en sureffectifs. C'est ainsi que 451 enseignants séparés géographiquement de leur conjoint depuis plus de trois ans n'ont pas obtenu leur mutation en 2009 : 97 d'entre eux relèvent de l'EPS et 51 de la technologie.

Le médiateur s'est interrogé sur le fait que les bonifications pour rapprochement de conjoint sont plafonnées et n'augmentent plus au-delà de trois années de séparation. La DGRH a expliqué au médiateur que ce plafonnement était destiné à favoriser le rapprochement le plus rapide possible des couples avec enfants (la présence d'enfants donne lieu à des bonifications spécifiques ; une trop forte bonification des rapprochements de conjoint permettrait des mutations de couples sans enfants aujourd'hui bloquées, retardant d'autant la mutation des couples avec enfants). Le médiateur a été convaincu par cette explication et ne propose pas sur ce point un changement de système.

La situation des enseignants confrontés à une situation de séparation de conjoint devrait cependant être améliorée sur le point suivant. Le traitement des réclamations a permis au médiateur de constater qu'une partie des enseignants n'ayant pas obtenu leur mutation pour se rapprocher de leur conjoint choisissaient d'être placés en disponibilité, souvent pour plusieurs années (cette position administrative permet de ne plus occuper de poste de fonctionnaire pendant une durée qui, dans le cas dont il s'agit, est de trois ans renouvelables ; pendant cette période le traitement n'est plus versé).

Il se trouve que le système de barème actuellement en vigueur pénalise les enseignants concernés. Ces enseignants tout d'abord ne bénéficient pas, au cours de leur période

de disponibilité, d'une attribution de points au titre du rapprochement de conjoint (ils conservent certes les points accumulés antérieurement mais leur capital n'augmente plus, l'administration considérant qu'ils ne sont plus, *de facto*, en situation de séparation).

**Le médiateur recommande** que dans les cas où la disponibilité est directement liée à la non-obtention d'une mutation demandée au titre du rapprochement de conjoint, la période de disponibilité conduite à l'attribution de points de barème au même titre qu'une période d'activité.

**ReMEDIA 10-13**

Mais surtout les enseignants concernés perdent le capital de points qu'ils ont accumulés en occupant des postes difficiles (APV). La note de service relative au mouvement national du second degré pour 2011 précise en effet que, pour obtenir la bonification APV, « l'agent devra être affecté en APV au moment de la demande de mutation ».

Le médiateur considère pour sa part que les enseignants concernés, qui doivent déjà supporter les conséquences d'une perte de revenu, sont anormalement pénalisés par le système actuel de barème.

*M<sup>me</sup> D., professeur d'allemand, affecté dans l'Est de la France, a choisi de prendre un congé parental puis d'être placée en disponibilité afin de pouvoir rejoindre son conjoint dans l'académie de Montpellier. Elle fait appel au médiateur car son barème n'a pas pris en compte les points de bonification qu'elle avait obtenus en exerçant pendant cinq ans dans un lycée APV. Mal renseignée, elle avait pris la décision de se placer en disponibilité en pensant que le capital de points lui restait acquis. Le médiateur a fait valoir que les termes de la circulaire relative au mouvement étaient peu clairs : mais son intervention n'a pu aboutir.*

*Le médiateur regrette d'autant plus cette issue que M<sup>me</sup> D. aurait pu obtenir sa mutation si les points APV lui avaient été comptés.*

**Le médiateur recommande** que dans les cas où la disponibilité est directement liée à la non-obtention d'une mutation demandée au titre du rapprochement de conjoint, la période de disponibilité ne remette pas en cause le bénéfice de la bonification obtenue au titre des postes APV occupés avant la disponibilité.

**ReMEDIA 10-14**

S'agissant de la question des séparations de conjoint, le médiateur tient à signaler cet aspect de la procédure qui conduit à créer des situations de séparation qui pourraient être évitées. C'est ainsi que les couples de personnels ayant demandé l'un et l'autre leur

mutation dans une académie donnée se trouvent en situation difficile lorsque seul l'un des membres du couple obtient la mutation en question : en l'état actuel de la réglementation en effet, cet enseignant n'a pas la possibilité de renoncer au bénéfice d'une mutation qu'il avait demandée, l'obtention d'une mutation se traduisant automatiquement par la vacance du poste occupé précédemment.

Le médiateur relève qu'il existe un dispositif de mutation simultanée ouvert aux enseignants de chacun des deux degrés d'enseignement : dans ce cadre, la mutation ne s'effectue dans l'académie choisie que si les deux personnes l'obtiennent l'une et l'autre (chacun des deux enseignants conservant son poste si la mutation conjointe n'a pu s'effectuer). Ce dispositif toutefois ne joue pas si les conjoints appartiennent au premier degré pour l'un et au second degré pour l'autre.

**Le médiateur souhaite** que ce dispositif de mutation simultanée soit étendu à l'ensemble des catégories de personnels relevant de la DGRH des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.

Le médiateur attend d'ores et déjà les conclusions de l'étude décidée dans le cadre du Comité de suivi du 4 mars 2011 (*cf.* p. 133).

**ReMEDIA 10-15**

## Plafonner la bonification liée à l'ancienneté dans le poste

Le médiateur a signalé par ailleurs que les établissements difficiles éprouvaient des difficultés à constituer des équipes enseignantes suffisamment stables. À l'inverse, il semble au médiateur qu'une durée d'exercice trop prolongée dans le même poste ne constitue pas nécessairement un élément favorable, l'immobilité géographique risquant parfois de se traduire par un certain immobilisme professionnel. Il se trouve que les circulaires annuelles organisant le mouvement des enseignants accordent des bonifications liées à l'ancienneté dans le poste, ce qui est souhaitable, mais sans plafonnement, ce qui conduit à favoriser la mutation des enseignants étant restés sur leur poste pendant de longues périodes, au détriment notamment des enseignants en situation de séparation de conjoint.

**Le médiateur recommande** que la bonification liée à l'ancienneté dans le poste soit plafonnée (elle pourrait par exemple ne plus augmenter au-delà d'une période de stabilité de cinq ans).

**ReMEDIA 10-16**

## La question des priorités liées au handicap

Les enseignants reconnus handicapés ou gravement malades par la MDPH bénéficient d'une bonification de 1 000 points qui leur donne dans les faits une forte priorité pour la mutation : dès lors qu'un poste vacant existe, la bonification médicale permet dans la plupart des cas à son titulaire d'obtenir sa mutation. S'agissant de la procédure, la personne reconnue handicapée (RQTH) demande au recteur de l'académie dont elle relève de lui accorder la bonification. Le recteur prend sa décision après avoir consulté son médecin conseiller.

Le nombre des priorités médicales retenues est d'environ 500 par an. Les bonifications accordées correspondent pour la plupart à des mutations demandées dans les académies attractives (en 2009, la moitié des 499 bonifications accordées l'ont été pour permettre aux enseignants de rejoindre 4 académies méridionales ainsi que l'académie de Rennes).

Dans son principe, la priorité médicale doit être accordée aux deux conditions suivantes. La personne sollicitant l'attribution d'une priorité doit tout d'abord avoir été reconnue handicapée ou atteinte d'une maladie invalidante. Mais la bonification, seconde condition, ne se justifie que si la mutation demandée est directement reliée à la situation de handicap et permettra d'améliorer la situation de la personne. Par exemple, une mutation se justifiera si, compte tenu de la nature de la maladie et du handicap, les soins qui doivent être dispensés peuvent l'être exclusivement dans l'académie dans laquelle l'intéressé souhaite être muté. Elle pourra se justifier également si la mutation permet à l'enseignant malade de se rapprocher de sa famille, dont la présence est indispensable compte tenu de son état.

## La priorité donnée aux originaires des DOM

Les enseignants natifs ou dont le conjoint ou les ascendants directs (père ou mère) sont natifs du DOM demandé bénéficient d'une bonification de 1 000 points qui leur permet, s'ils le souhaitent, d'obtenir sans difficulté leur mutation dans leur région d'origine (cette disposition, non réglementaire, constitue l'un des éléments de la circulaire annuelle organisant le mouvement des enseignants du second degré).

Cette bonification permet notamment aux enseignants stagiaires originaires des DOM d'être automatiquement titularisés sur place si un poste est ouvert. Au mouvement interacadémique de 2011, 520 enseignants du second degré ont bénéficié de cette bonification.

Cette situation peut apparaître contraire au principe d'égalité, élément central du statut de la fonction publique (le médiateur a déjà présenté des recommandations à ce sujet à différentes reprises ; voir notamment la recommandation n° 05-03 figurant dans le rapport 2005).

Il est à noter également que la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (HALDE) vient de considérer que les dispositions de la circulaire relative au mouvement national qui prévoient l'attribution d'une bonification de points en faveur des « natifs » des DOM faisaient naître une discrimination. La HALDE recommande de supprimer la référence au lieu de naissance et de retenir la notion de « centre des intérêts matériels et moraux ».

*M<sup>me</sup> A., PLP, est mariée avec un scientifique, chercheur dans un organisme public de recherches agronomiques spécialisé dans le développement. Ce scientifique est affecté dans un département français d'outre-mer. Le couple a deux jeunes enfants. M<sup>me</sup> A. ne parvient pas à obtenir sa mutation dans l'académie correspondant à ce DOM : elle y a certes obtenu une affectation provisoire pendant deux années mais cette ATP n'a pas été prolongée. Toutes ses interventions, de même que celles du médiateur, n'ont pas abouti. Il se trouve que ni M<sup>me</sup> A. ni son mari ne sont originaires de ce DOM. Les postes de mutation sont systématiquement accordés à des personnes bénéficiant de la bonification de 1 000 points : les espoirs de mutation de M<sup>me</sup> A. sont donc minces. La situation de M<sup>me</sup> A. est d'autant plus problématique que, compte tenu des fonctions de son mari, la carrière de celui-ci devrait pour l'essentiel se dérouler à l'étranger et dans les DOM.*

Pour sa part le médiateur considère que cette bonification est trop élevée : elle est en particulier susceptible d'entraver anormalement la mutation des enseignants non originaires d'un DOM où le conjoint réside et travaille.

**Le médiateur suggère** au ministère d'expertiser la recommandation récente de la HALDE tendant à ce que la bonification soit accordée aux personnes dont le centre des intérêts matériels et moraux se trouve dans un DOM, sans que la filiation ait à entrer en ligne de compte.

**ReMEDIA 10-17**

## La prise en compte de la façon de servir

Il est à noter que la façon de servir ne constitue pas actuellement un critère pris en compte (sauf de façon marginale par le biais de l'échelon qui reflète, mais dans une faible mesure, la façon dont la carrière de l'enseignant est évaluée par sa hiérarchie).

La prise en compte de ce critère poserait deux types de difficulté :

- elle supposerait la mise en place d'un système d'évaluation plus pertinent que l'actuel système d'inspection, jugé insatisfaisant ;
- elle conduirait à favoriser la concentration dans les académies attractives des enseignants les plus performants.

## La nécessaire stabilité des critères du barème

Il est à signaler qu'une stabilité dans le temps des critères retenus pour le barème national apparaît souhaitable.

Les enseignants souhaitant muter sont en effet susceptibles de construire légitimement des « stratégies » personnelles (acquisitions immobilières, choix des vœux, choix de demander ou non une mutation chaque année...) en fonction des critères du barème tels qu'ils existent à un moment donné. La modification des critères peut introduire des perturbations dans ces stratégies personnelles qui accroissent l'insatisfaction née des difficultés de mutation.



## Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Plusieurs départements ministériels se sont dotés de services de logement qui facilitent l'entrée dans la carrière des jeunes fonctionnaires en mettant à leur disposition des logements appartenant au parc public ou loués dans le secteur privé.

Plusieurs réclamations dont est saisi le médiateur illustrent les difficultés que peuvent rencontrer les enseignants nouveaux titulaires, notamment lorsqu'ils sont affectés pour leur premier poste dans un département éloigné de leur région d'origine.

**Le médiateur recommande** que des améliorations soient apportées à l'environnement professionnel des enseignants débutants, améliorations qui pourraient consister en particulier en une aide au logement ainsi qu'en une amélioration des aides à l'installation qui sont actuellement attribuées.

ReMEDIA 10-18

## Les conséquences de la masterisation

### Les incertitudes nées de la masterisation

La modification de la procédure de recrutement fait naître différentes incertitudes.

Le médiateur tient à indiquer que la modification de la procédure de recrutement soulève différentes interrogations qui méritent un examen attentif.

L'inscription au concours de recrutement des enseignants suppose désormais la détention d'un master. Il se trouvera nécessairement qu'une partie des étudiants titulaires du master échoueront au concours de recrutement (cette sélectivité est au demeurant indispensable sauf à vider le concours de sa valeur; on considère généralement que le niveau d'un concours de recrutement est garanti si le nombre des présents aux épreuves n'est pas inférieur à trois fois le nombre des admis.

Le médiateur s'interroge sur la situation de ces étudiants qui, après avoir réussi le master, échoueront au concours. Il tient à faire part des remarques suivantes :

- Le médiateur signale tout d'abord que la solution du recrutement au niveau du master peut avoir pour effet de renforcer la spécialisation et la polarisation sur un champ disciplinaire donné. Il semble pourtant qu'une plus grande polyvalence disciplinaire et une plus grande attention portée aux questions proprement éducatives et pédagogiques constitueraient certainement des évolutions souhaitables pour le corps enseignant.

- Le médiateur fait remarquer ensuite que les étudiants recalés au concours n'auront pas la possibilité, pour la plupart d'entre eux, de poursuivre leurs études dans le cadre d'un doctorat. Les perspectives de recrutement en doctorat sont en effet très inférieures au nombre des étudiants de master qui seront recalés; en outre l'échec de ces étudiants au CAPES les placera en situation difficile pour obtenir l'appui d'un directeur de thèse.

- Le médiateur souligne également que les masters qu’auront obtenus les candidats recalés aux concours ne les placeront pas en position très favorable sur le marché du travail, les diplômés en question étant « calibrés » pour l’enseignement (qu’il s’agisse des masters de philosophie, d’histoire, de lettres, de sciences économiques et *a fortiori* des masters de sciences de l’éducation).

- Il est probable qu’une partie de ces étudiants recalés présenteront par la suite leur candidature pour occuper les postes d’enseignants contractuels qui pourraient être offerts. Si un mouvement d’ensemble de ce type s’opérait, il aboutirait à la constitution d’une forme de corps enseignant de second niveau recruté par une voie parallèle : une telle situation se révélerait probablement malsaine.

- L’économie du nouveau système de recrutement prévoit que la formation professionnelle initiale, qui était auparavant dispensée par les IUFM, le sera désormais dans le cadre des deux années de master. Elle donnera lieu notamment à des stages effectués dans les classes.

Le système conduira dès lors à délivrer une formation professionnelle à des étudiants qui, en majorité, ne réussiront pas le concours et ne deviendront pas enseignants. Le dispositif se traduit dans ces conditions par une utilisation peu optimale de crédits publics. Pour les étudiants il correspond à la perte de deux années d’études inutiles. Surtout il risque d’installer chez eux une forme d’illusion quant à leur avenir, qui débouchera pour les candidats recalés, sur une frustration et une incompréhension dommageables.

Afin d’éviter la survenance des situations dommageables d’incertitude et d’insatisfaction qui risquent de résulter de la modification de la procédure de recrutement, **le médiateur souhaite** que le ministère étudie les hypothèses qui pourraient conduire à avancer le calendrier des concours, en organisant au cours du master 1 soit les épreuves d’admissibilité soit les épreuves d’admissibilité et d’admission. Il conviendrait également de veiller à ce que les formations dispensées soient dans leur contenu suffisamment ouvertes et polyvalentes, afin de permettre l’insertion professionnelle des titulaires du master qui ne seront pas reçus aux concours de recrutement.

ReMEDIA 10-19

## L’affectation des stagiaires

La nomination des enseignants stagiaires dans une autre académie que celle de leur première affectation n’est pas en cohérence avec la réforme du recrutement.

Le médiateur considère que le ministère doit tirer les conséquences de la réforme de la procédure de recrutement et de formation des enseignants pour ce qui concerne l’affectation des enseignants stagiaires.

Jusqu’alors, les enseignants qui réussissaient le concours étaient affectés pour effectuer leur première année d’enseignement en tant que stagiaire dans l’académie au

sein de laquelle ils avaient préparé le concours dans le cadre de l'IUFM. Cette affectation était logique puisqu'ils continuaient, au cours de leur année de stage, à suivre des cours au sein de l'IUFM auquel ils étaient rattachés. Ces enseignants recevaient leur première affectation une fois titularisés : cette première affectation pouvait les conduire à quitter l'académie au sein de laquelle ils avaient effectué leur formation.

Le médiateur reçoit de nombreuses réclamations émanant d'enseignants stagiaires affectés, pour leur premier poste en tant que titulaire, dans une autre académie que celle dans laquelle ils ont effectué leur formation (et qui est généralement leur académie d'origine). Ces jeunes enseignants ont tendance à accepter difficilement cette affectation.

*Après avoir été reçu au CAPES d'histoire-géographie, M. T. effectue son année de stage dans une académie méridionale où il réside et où se situe l'IUFM au sein duquel il avait préparé le concours. Au cours de cette année de stage, M. T. est victime d'un drame familial qui conduit sa mère, qui est veuve, à tomber dans une profonde dépression. Alors que la présence de M. T. auprès de sa mère est devenue indispensable, il apprend qu'il est affecté pour son premier poste de titulaire dans une académie de l'Est de la France. Sollicité par M. T., le médiateur intervient auprès du ministère pour que cet enseignant puisse être affecté dans l'académie dont il est originaire et qu'il puisse continuer à assister sa mère. Au moment où le présent rapport a été établi, l'intervention du médiateur n'avait pas abouti.*

Le médiateur estime que la nomination en tant que stagiaire dans l'académie au sein de laquelle le concours a été préparé ne se justifie plus puisque les stagiaires ne sont plus rattachés à un IUFM au cours de leur année de stage. Surtout cette nomination sur un lieu de stage qui pourra être différent du lieu de la première affectation a plusieurs inconvénients :

- elle impose aux enseignants concernés un déménagement une année seulement après le début de leur carrière et repousse d'autant le moment où ils pourront stabiliser leur installation ;
- elle a pour effet d'entretenir pendant une année les enseignants concernés dans l'illusion qu'ils seront peut-être affectés sur place : la décision d'affectation dans une autre académie peut être alors d'autant plus mal acceptée.

Le médiateur considère qu'il serait préférable de nommer désormais les stagiaires dès après le concours dans l'académie au sein de laquelle ils recevront leur première affectation en tant que titulaire.

La nomination des stagiaires dans leur académie de première affectation aurait pour effet de concentrer les stagiaires dans les académies qui enregistrent un nombre important de mutations, et d'abord en région parisienne, tandis que certaines académies recevraient peu ou pas de stagiaires. La difficulté serait de pouvoir mobiliser un nombre important d'enseignants-tuteurs dans les académies d'affectation des stagiaires.

**Le médiateur souhaiterait que le ministère étudie la faisabilité d'une nomination des stagiaires dans leur académie de première affectation.**

**ReMEDIA 10-20**

Troisième partie

---

# **La médiation, force de proposition**



# Les nouvelles recommandations

## Les usagers : des propositions pour répondre aux litiges concernant les questions de discipline dans le premier degré

Les problèmes liés à la vie scolaire représentent 16 % des réclamations traitées par le réseau des médiateurs. Parmi ces difficultés se trouvent les questions de discipline. Au cours de l'année 2010, les états généraux pour la sécurité à l'école qui se sont tenus les 7 et 8 avril, puis les nombreuses mesures qui ont été annoncées dans les semaines qui ont suivi ont apporté des réponses aux situations de violence, d'indiscipline dans l'enseignement secondaire. Mis en œuvre, ces dispositifs feront l'objet d'une évaluation. Le médiateur, ayant fait remarquer que le premier degré n'avait pas été traité, a donc choisi de concentrer son effort sur l'enseignement primaire.

Les médiateurs académiques ont à connaître des situations difficiles dans le premier degré : ce rapport annuel est l'occasion d'en faire état et, à travers les réclamations traitées, de proposer quelques recommandations qui s'inscrivent dans une perspective résolument éducative.

### Des réclamations sensibles

Quelques propos de médiateurs académiques :

« En ce qui concerne les réclamations dans l'enseignement primaire, les problèmes disciplinaires font l'essentiel des requêtes transmises. »

« J'ai rencontré un professeur des écoles qui l'an passé a été en grande souffrance car il avait dans sa classe maternelle un enfant violent qui avait un père violent et, en l'absence de règlement intérieur, il a dû supporter cette situation toute l'année. »

Dans toutes les académies, il existe un règlement départemental au niveau de la sécurité, qui n'aborde que peu la discipline. Les professeurs des écoles ressentent ce vide et ils ne peuvent prendre que « des mesures improvisées » appliquées aux cas les plus graves.

Un médiateur académique explique avoir rencontré des professeurs des écoles qui dès la petite section de maternelle élaborent avec les enfants « des règles de vie » : « je dois faire, je ne dois pas faire... »

Les familles s'adressent au médiateur quand l'élève reçoit une sanction qui leur paraît inacceptable : elles découvrent en fait par l'école « une attitude inhabituelle »

de leur enfant qui a pu être violent ou à tout le moins fait preuve d'un comportement que l'enseignant qualifie d'insupportable. Il arrive également que la famille soutienne *a priori* son enfant dans le déni qu'il puisse poser problème. Elles le saisissent aussi très souvent de situations dans lesquelles leur enfant est victime ou placé en insécurité : dans les cas les plus graves, elles écrivent au médiateur quand survient, dans la cour de récréation par exemple, un problème important qui leur semble être soit un jeu dangereux, soit des batailles entre élèves, soit du racket. Elles sont le plus souvent démunies et demandent au médiateur que faire lorsqu'elles ont déjà tenté par elles-mêmes de trouver une solution avec le directeur de l'école ou avec l'enseignant, sans y parvenir. Dans un moindre degré de gravité, les réclamations des familles concernent parfois des situations de violences physiques mais aussi de violences verbales entre élèves, le plus souvent à travers des jeux plaçant l'élève en position de victime. Quelques réclamations portent enfin sur « l'impossible dialogue avec l'école », du point de vue des familles en tout cas. L'intervention du médiateur montrera cependant parfois que la famille refuse, en fait, tout dialogue par pure volonté de porter un conflit devant une juridiction ou que l'enseignant, pour sa part, croit avoir épuisé toutes les modalités de ce dialogue cependant indispensable.

## Les évolutions des comportements sont évidentes

En matière de sanction, tous les règlements types départementaux font référence à la circulaire n° 91-124 du 6 juin 1991 modifiée par les circulaires n° 92-216 du 20 juillet 1992 et 94-190 du 29 juin 1994 qui porte organisation du fonctionnement de l'école. Le terme de « sanction » est parfois évoqué dans un paragraphe qui fait mention de la vie scolaire, mais il n'est jamais repris dans le développement. Il lui est substitué celui de « réprimande ».

Il ressort de l'observation des différentes interventions de médiateurs qu'il convient de réaffirmer comme fondamental, dans le cas d'une évolution possible de la réglementation, le caractère éducatif des mesures qui peuvent être prises et ceci quelle que soit la gravité des situations. La primauté du caractère éducatif des mesures prises, en application de propositions du médiateur, a en effet le plus souvent permis de retrouver un mode de fonctionnement plus apaisé et ce faisant d'éteindre le différend.

Une réflexion pourrait être engagée sur le choix de l'instance ou de l'autorité la mieux placée pour prendre une décision : ce devrait être le professeur des écoles pour les situations les plus simples et susceptibles de se régler sur place et très vite. Cette réponse toutefois n'a pas apporté d'apaisement dans les situations les plus difficiles et les médiateurs indiquent que les inspecteurs de l'éducation nationale (IEN), parce qu'ils sont des « inspecteurs de proximité et aussi des inspecteurs non impliqués dans les conflits » peuvent être « un recours objectif ». Dans les situations les plus graves, et en raison de la modification du comportement des élèves et des parents dans leur rapport à l'école, il est possible de s'interroger sur le rôle que pourrait jouer une « instance disciplinaire et éducative » qui pourrait être créée au niveau d'une circonscription et présidée par l'IEN.

Il convient de se donner les moyens de passer d'une situation subjective et le plus souvent passionnelle à une situation objective et de raison. C'est dans cet esprit que pour

le second degré la circulaire parue au *BO* spécial n° 8 du 13 juillet 2000 a réactualisé les règles et réorganisé les procédures disciplinaires dans les EPLE, précisant que « le règlement intérieur comportait un chapitre consacré à la discipline des élèves » et qu'« il ne pouvait être prononcé de sanction [...] que ne prévoirait pas le règlement intérieur ».

Le regard des parents sur l'école a en effet changé depuis la circulaire de 1991 modifiée : les parents qui s'adressent au médiateur demandent à comprendre. Et si, de toute évidence, leur attitude peut être qualifiée de consumériste à l'égard de l'institution, elle ne fait que suivre l'évolution assez générale des comportements. L'école n'est pas hors du monde. Ni les parents ni les personnels n'échappent aux évolutions de la société. Les parents estiment que l'école doit leur « rendre des comptes » sur ce qu'il advient de leur enfant dès lors que survient un problème. Pour la plupart des parents d'élèves du primaire, l'élève et l'enfant ne font qu'un et les lettres adressées aux médiateurs montrent à quel point les parents sont enclins à « défendre leur enfant ».

Le médiateur constate aussi, dans certaines situations, la difficulté que rencontrent les professeurs à trouver un positionnement adapté dans la réponse donnée : ni autoritarisme ni impunité, ni toute-puissance, ni complaisance. Le médiateur est parfois intervenu pour permettre à chacun de connaître, puis de déterminer et enfin d'expliciter ses limites. Qu'il s'agisse de celles des parents, de l'enseignant, du directeur d'école ou de l'élève. Certaines médiations ont montré qu'une famille peut parfois s'en remettre totalement à l'école pour l'éducation de son enfant. École et famille sont deux institutions qui doivent coopérer et il faut donc s'entendre et se mettre d'accord sur la répartition des rôles. Le médiateur a pour fonction de réinstaller, de réengager ce dialogue alors que la survenue d'un problème avait brisé cette coopération indispensable, voire avait mis en évidence qu'elle n'avait jamais existé.

Le médiateur a pu être saisi alors que des « dérapages » importants avaient eu lieu : scènes de violence, sous toutes leurs formes, insultes, « harcèlement ». Il n'est pas rare de constater que l'enseignant se sent alors très seul. Dans ces situations, il a été parfois relevé que l'institution et, à travers elle, les adultes peuvent avoir une responsabilité dans le comportement en retour des élèves. Il a été parfois opportun de recevoir les parents hors de l'école, que ce soit le médiateur qui l'ait proposé ou que ce soit à l'initiative de l'IEN, et qu'ainsi l'institution puisse rappeler les familles à leur mission éducative et à leur responsabilité de parents.

Dans tous ces conflits apaisés par les médiateurs, la dimension éducative est restée primordiale. Plus le fonctionnement de l'école sera perçu comme clarifié et cohérent moins il y aura de difficultés.



## Les recommandations

### ReMEDIA 10-01

#### Mieux connaître les difficultés de discipline et les réponses apportées dans le premier degré

Lors des travaux préparatoires, il est apparu que la connaissance des situations tant du point de vue statistique que qualitatif pouvait apparaître comme approximative et en tout cas lacunaire.

##### Le médiateur recommande

- de répertorier les motifs de punition et d'établir une gradation dans une typologie qui regroupe approximativement trois situations bien différentes : jeux dangereux et violences d'élèves à l'encontre d'autres élèves, actes d'indiscipline plus ordinaires, violences d'élèves à l'encontre de l'enseignant ;
- de disposer d'une connaissance fine des réponses apportées dans le premier degré.

### ReMEDIA 10-02

#### Disposer dans chaque école d'un règlement intérieur préparé avec les parents et expliqué aux élèves

Le médiateur recommande, qu'après avoir mis en conformité le règlement intérieur de l'école avec le règlement type départemental, de faire élaborer par l'équipe des enseignants et des personnels d'accompagnement un volet annexe qui construise des réponses cohérentes et clarifiées : en quelque sorte un chapitre consacré à la discipline des élèves. Familles et élèves devront pouvoir être non seulement informés, mais associés à sa réalisation.

Pour l'école maternelle et élémentaire, le médiateur recommande de favoriser l'explication de ce qui est autorisé, permis ou interdit et de poser d'emblée la règle. Toute infraction à la règle doit être reprise en visant l'éducation, en bannissant toute stigmatisation qui demeure une forme de violence pour les jeunes élèves.

### ReMEDIA 10-03

#### Réfléchir aux modalités d'un dialogue efficace et pertinent avec les parents

La rencontre avec les familles doit se faire en dehors de toute difficulté et sous le signe de la recherche d'un accord entre la famille et l'enseignant sur leur apport respectif

à la réussite de l'élève. C'est la raison pour laquelle l'accueil en début d'année scolaire est un moment essentiel qui doit être institutionnalisé. L'école doit, collectivement, soutenir, accueillir, voire susciter ces démarches individuelles.

**Le médiateur recommande** de faire signer le règlement intérieur par la famille en début d'année et en tout cas sans attendre la survenue d'un éventuel problème.

Le médiateur recommande de favoriser le développement de formes diverses d'« écoles des parents », qui auront pour mission de travailler avec les familles sur les droits et devoirs des élèves et des adultes, sur le partage et le respect concret des valeurs afin de construire des réponses concrètes aux dérapages parfois naturels de l'enfance.

Il recommande de généraliser la mallette des parents dans le premier degré.

#### **ReMEDIA 10-04**

##### **Faire prévaloir le caractère éducatif de toute sanction**

**Le médiateur recommande** que toute évolution de la réglementation mette en avant le caractère éducatif de la mesure qui sera prise. Le médiateur propose qu'aucune sanction importante, tel un changement de classe ou d'école, ne puisse être décidée sans qu'ait été mise en place une phase préalable de tutorat.

#### **ReMEDIA 10-05**

##### **S'attacher à développer les compétences 6 des paliers 1 et 2 du livret de compétences de l'élève : « connaître les principes et fondements de la vie civique et sociale et avoir un comportement responsable »**

**Le médiateur recommande**

- de considérer que la réflexion sur les règles de vie scolaires et leur connaissance est un aspect central de l'éducation ;
- de renforcer dans le livret personnel de compétences de l'élève les compétences 6 des paliers 1 et 2 : « connaître les principes et fondements de la vie civique et sociale et avoir un comportement responsable ».

Il propose de valoriser dans ce livret les « actions civiques » accomplies par un élève en direction d'autres élèves par exemple.

## Former les professeurs à la gestion des situations conflictuelles

**Le médiateur recommande** de mettre en œuvre des formations qui permettent d'apprendre à gérer des conflits et dans ce cadre de veiller à établir un cadre cohérent en associant les agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles (ATSEM) afin de s'accorder sur une conception partagée du respect des règles tout au long de la journée et par tous les adultes.

## Les personnels

### Pour une gestion améliorée des non-titulaires

Le Président de la République s'est déclaré le 25 janvier 2010 « tout à fait prêt à envisager la titularisation progressive des contractuels de l'éducation nationale ».

Le ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État a débuté les concertations avec les organisations syndicales le 24 septembre 2010. En termes de calendrier, l'objectif gouvernemental est de déposer un projet de loi au Parlement au printemps 2011 en vue d'une adoption définitive à l'automne. Le protocole d'accord portant sécurisation des parcours professionnels des agents contractuels dans les trois versants de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière) a été signé le 31 mars 2011 à Bercy par six organisations syndicales de fonctionnaires (CFDT, CFE-CGC, CGT, CFTC, FO, UNSA). Le premier axe du protocole prévoit un dispositif pour favoriser l'accès à l'emploi titulaire des agents contractuels dans le respect du principe de l'occupation des emplois permanents par des fonctionnaires et du principe du concours comme voie d'accès à la fonction publique. Le deuxième axe tend à prévenir la reconstitution de situations de précarité pour l'avenir en encadrant mieux les cas de recours au contrat et à son renouvellement. Le troisième axe porte sur l'amélioration des droits individuels et collectifs des contractuels, et de leurs conditions d'emplois.

Dans un courrier adressé le 1<sup>er</sup> avril 2010 aux organisations syndicales au sujet des contractuels, le ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative a jugé le recours à des personnels contractuels inévitable et a affirmé qu'il était indispensable d'arrêter une politique claire sur les conditions de leur emploi. Il a précisé que le dispositif mis en place par la loi du 26 juillet 2005 permettant aux contractuels de bénéficier d'un CDI dès lors qu'ils ont six années de fonction a constitué une évolution importante et ce d'autant que le ministère a interprété de manière très souple les dispositions (prise en compte des vacances scolaires, de certaines interruptions du contrat notamment en début d'année scolaire...). Le ministre a souhaité également :

– qu'une revue des différents types de contrats existants ait lieu afin qu'un cadre général pour l'emploi des personnels contractuels soit défini ;

- que les actions de formation attachées à certains contrats soient effectives ;
- que les conditions de rémunération soient précisées ;
- que les conditions d'une mise en place effective de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ainsi que la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) soient étudiées.

Il a confié à la directrice générale des ressources humaines le soin de conduire cette réflexion en concertation étroite avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Lors du Comité technique paritaire ministériel (CTPMEN) du 7 juillet 2010, un état des lieux a été présenté sur la situation des agents non titulaires de l'éducation nationale. Au cours de l'année 2009-2010, 20 762 enseignants contractuels et maîtres auxiliaires garantis d'emploi (dont 5 066 en CDI) avaient été recrutés pour le second degré soit 5 % de la population totale des enseignants. Il convient d'ajouter 5 704 vacataires enseignants (en avril 2010) recrutés pour un maximum de 200 heures par an, 34 professeurs associés, 635 conseillers d'orientation psychologues intérimaires et 684 conseillers principaux d'éducation contractuels. Il y a très peu de contractuels dans le primaire : 230 instituteurs suppléants et 33 contractuels spécialisés en langue étrangère. 6 331 agents non titulaires ont été employés en tant que personnels ingénieurs, administratifs, techniciens et ouvriers de service, infirmiers et assistants de service social (dont 381 en CDI). Parmi les personnels de surveillance et d'accompagnement, il y avait 84 161 assistants d'éducation (AED), 63 maîtres d'internat et 296 surveillants d'externat. Enfin, il y avait 24 211 contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE) et 26 420 contrats d'avenir (CAV). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le contrat unique d'insertion se substitue à ces deux derniers contrats et prend la forme d'un CAE dans le secteur non marchand (CAE-CUI).

L'enseignement supérieur accueille également un grand nombre de non-titulaires. Il faut toutefois signaler que, dans le supérieur, le recours aux non-titulaires enseignants ne vise pas à recruter des suppléants pour remplacer des titulaires absents. Il s'agit d'un ensemble de dispositifs destinés à pourvoir des besoins particuliers avec des viviers identifiés et maîtrisés. Les problèmes rencontrés ne sont donc pas de même nature que ceux des non-titulaires enseignants du second degré. Les effectifs enseignants ou chercheurs non permanents s'établissaient pour l'année universitaire 2009-2010 de la manière suivante : 3 181 doctorants contractuels, 6 117 moniteurs, 6 243 ATER, 858 lecteurs et répétiteurs INALCO, 169 maîtres de langues, 3 921 professeurs invités, 3 014 enseignants associés soit 24 207 enseignants ou chercheurs non permanents. À côté de ces personnels, il y a des agents contractuels recrutés pour assurer des fonctions techniques ou administratives.

\*

C'est dans le contexte tout à fait particulier d'une négociation interministérielle et ministérielle et sur une matière très mouvante (les communiqués de presse se succèdent) que le médiateur, dans son rôle d'alerte, souhaite apporter sa pierre à l'édifice à partir des éléments recueillis au travers des réclamations de contractuels ou d'anciens contractuels. Cette question est également portée depuis des années par le Médiateur de la République qui a pointé, dans son rapport 2010, le recours aux enseignants vacataires et contractuels, population précaire croissante et l'insuffisance de moyens disponibles

pour recruter des assistants de vie scolaire qui aident à l'insertion des enfants handicapés dans le système scolaire.

Dans les recommandations ci-après, le médiateur n'a pas la prétention d'être exhaustif. Il va seulement s'arrêter sur quelques points qu'il lui semble important de rappeler au moment où se met en place une série de concertations de terrain avec les représentants du personnel.

## Les recommandations

### ReMEDIA 10-07

#### Soigner le recrutement des contractuels

Un constat en préalable est nécessaire. Derrière le vocable de contractuel, se cache une grande diversité : il s'agit d'un groupe très hétérogène qui va des agents recrutés au niveau de la catégorie C et souffrant d'une grande précarité, aux contractuels de haut niveau dont la rémunération peut approcher celle des titulaires les mieux rémunérés. Lors de leur recrutement, ces derniers arrivent en général à négocier, de manière favorable, les termes de leur contrat. Ce n'est pas le cas pour les autres catégories de non-titulaires où le rapport de force n'est pas comparable. Ces agents sont parfois dans un tel besoin d'emploi qu'ils acceptent sans pouvoir discuter les conditions d'embauche qui leur sont faites.

Les réclamations présentées dans la première partie ont montré un déficit d'informations et des clauses contractuelles contestables. Pourtant la DGRH s'est attachée à élaborer pour les services déconcentrés des mémentos d'aide à la gestion. Ainsi l'un, accessible par l'intranet, porte sur les personnels enseignants non titulaires de l'enseignement scolaire (second degré). Au vu des réclamations reçues, ce document qui ne paraît pas toujours utilisé par les services académiques gestionnaires, pourrait être complété sur quelques points, étendu à toutes les catégories de non-titulaires et largement diffusé.

#### *Le service qui recrute un non-titulaire doit :*

- **établir un contrat dans un temps raisonnable**

Des pratiques doivent être complètement abandonnées :

- celle où l'accord est simplement oral, le contrat n'étant jamais établi ;
- celle visant à recruter des « faux » vacataires : trop souvent encore des agents sont recrutés sur plusieurs mois comme « vacataires ». Or la vacation est réservée aux prestataires recrutés pour exécuter un acte déterminé, avec une absence de continuité dans le temps, avec une rémunération à l'acte et une absence de lien de subordination directe à l'autorité hiérarchique ;
- celle qui consiste à repousser la rédaction du contrat : le contrat doit être établi dès l'entrée en fonction d'un agent contractuel, signé par les deux parties et une copie doit être remise à l'agent concerné ;
- celle qui consiste à recruter un agent pour des tâches d'exécution, dans un premier temps, puis à lui confier ensuite des fonctions de plus grande importance sans établir un nouveau contrat ni modifier les clauses du contrat. Ces agents sont alors moins bien

rémunérés pour des tâches identiques et un même niveau de diplôme que d'autres collègues qui n'ont pas eu à passer par la première étape.

- y porter tous les éléments de la rémunération qui doivent ensuite être versés

Le médiateur a découvert à travers des réclamations que des services s'étaient affranchis du versement de l'indemnité de résidence et du supplément familial de traitement quand bien même les mentions figuraient dans le contrat.

- identifier précisément, dans le contrat ou la fiche de poste, les tâches que va accomplir le contractuel

Encore plus qu'avant, le recruteur doit s'attacher à détailler toutes les tâches qui vont être accomplies par l'agent recruté et les contraintes de la fonction (service de nuit en internat...). Il y a, outre la nécessité de recruter le bon candidat, l'idée que celui-ci va s'inscrire ensuite dans une démarche de valorisation des acquis professionnels, que ce soit pour sa carrière dans la fonction publique ou pour un recrutement dans le secteur privé.

- payer l'agent recruté dans des délais raisonnables

S'agissant des délais de paiement des rémunérations dues aux agents vacataires, une instruction ministérielle du 24 septembre 2008 a précisé que la rémunération de ces agents devait leur être versée avec la même régularité que celle des personnels titulaires et dans le respect de la règle du service fait. Ce rappel au service de paye ne suffit pas.

Des simplifications doivent aussi être apportées dans ce domaine. Dans le contexte du chantier de l'Opérateur national de paye (ONP), il faut agir sur les causes des lenteurs. Il faut par exemple améliorer les délais de transmission des certificats de cessation de paiement (CCP) nécessaires lorsqu'un contractuel a été employé sur d'autres fonctions. Il faut parfois plus de deux mois pour obtenir ce document du comptable public antérieur. Actuellement la seule solution, peu satisfaisante, pour les situations difficiles consiste à recourir au prêt d'urgence. Les emplois de contractuels s'adressent souvent à une population précaire qui n'a pas les moyens financiers d'attendre plusieurs mois le versement du salaire.

### *Le ministère doit adapter l'application informatique de gestion aux spécificités de la gestion des non-titulaires*

Les services déconcentrés expliquent qu'une partie des difficultés rencontrées dans la gestion administrative et financière des non-titulaires du second degré résultent du fait que le système d'informations et de gestion EPP (emplois, postes, personnels) n'est pas adapté aux règles de gestion de ces personnels. Il est, de ce fait, nécessaire de recourir à une gestion manuelle pour le calcul des indemnités vacances, des indemnités journalières, de l'ancienneté, des attestations Assedic, des avenants, des acomptes de paie.... C'est chronophage et source d'erreurs. Ce point très important ne doit pas être négligé dans le chantier mené par la DGRH.

*Un besoin en personnels existe à l'éducation nationale qui n'y a pas jusqu'à présent répondu de manière satisfaisante pour le public concerné et les agents recrutés*

L'école a beaucoup évolué ces dernières années. Elle s'est ouverte à l'accueil des élèves handicapés. Elle permet aux personnes handicapées d'exercer des fonctions d'enseignement. Elle s'est modernisée et complexifiée (utilisation de nouvelles technologies, création de dispositifs pour la réussite scolaire de tous les élèves). Elle s'est encore plus ouverte sur l'extérieur et doit gérer un public d'élèves différent qui a besoin d'être mieux encadré. De nouveaux besoins en personnels sont donc nés pour aider à l'accueil et à l'intégration des élèves handicapés, pour permettre de compenser le handicap d'un personnel, pour aider à l'utilisation des nouvelles technologies, pour participer à l'encadrement et à la surveillance des élèves dans les établissements ou les écoles. Deux types de personnels ont été recrutés pour exercer ses nouvelles fonctions :

- en majorité des assistants d'éducation ;
- dans une moindre mesure des contrats aidés.

Aucun des « statuts » existants ne paraît satisfaisant :

- le retour à l'ancien statut des maîtres auxiliaires (décret n° 62-379 du 3 avril 1962) ne paraît pas possible ;
- les conditions prévues par l'article L. 916-1 du Code de l'éducation pour les assistants d'éducation (notamment un recrutement limité à six ans) ne conviennent ni à l'agent, ni à l'employeur. Le vivier n'est pas toujours celui qui avait été prévu, à savoir des étudiants. L'absence de candidats ou leur volatilité a conduit à recruter des personnes plus âgées qui sont en attente d'un emploi pérenne. De plus, exercer de telles fonctions demande de véritables compétences et il est dommageable pour l'institution qu'elle se prive de ces agents après six ans d'exercice ;
- les contrats aidés ne sont pas non plus une réponse correcte pour pourvoir à ces nouveaux besoins. Ces personnels sont par détermination de la loi recrutés par contrat de droit privé. Ils relèvent des dispositions du Code du travail qui encadrent strictement les durées et les conditions de renouvellement de ces contrats. De tels contrats paraissent peu adaptés pour des agents qui assurent une mission de service public. Ni Pôle emploi, ni l'administration ne se sentent véritablement concernés par la gestion de ces agents. De plus, ces derniers sont pénalisés quand il s'agit de se présenter aux concours ouverts sur la base de services effectifs, les contrats de droit privé n'étant pas alors pris en considération.

Dans le même temps, chacun au sein de l'institution se félicite de l'apport de ces personnels et reconnaît les insuffisances des dispositifs actuels. Il faut donc songer à la mise en place d'une autre réponse qui soit plus adaptée aux spécificités de l'éducation nationale et aux besoins des agents recrutés.

### **Le médiateur recommande**

- la rédaction d'un contrat dans un temps raisonnable ;
- la mention dans ce contrat de tous les éléments de rémunération qui seront ensuite dûment versés à l'agent concerné ;
- un descriptif des tâches et des contraintes attachées à l'emploi dans le contrat ou la fiche de poste qui l'accompagne ;
- le versement du salaire à l'agent dans des délais raisonnables ;
- une adaptation de l'outil de gestion EPP à la gestion des non-titulaires ;
- une réflexion sur un recrutement d'agents publics pour pourvoir aux nouveaux besoins de l'éducation nationale.

## **ReMEDIA 10-08**

### **Respecter l'égalité de traitement entre agents occupant une même fonction**

Les droits individuels et collectifs des contractuels doivent être clarifiés et améliorés. Cela fait partie des questions actuellement à l'étude à la fonction publique. Le médiateur souhaite donc simplement évoquer des points de friction qui ont des effets négatifs pour les contractuels recrutés à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

#### *Le ministère doit prendre des mesures pour que soient versés :*

- les mêmes indemnités, à service équivalent, à un non-titulaire qu'à un titulaire

- pour l'ensemble des non-titulaires

Ceux-ci doivent avoir les mêmes prestations que leurs collègues titulaires. Ainsi le chèque emploi service universel (CESU) et les autres prestations de même nature doivent être accessibles à tous les non-titulaires quel que soit le mode de recrutement qui a été mis en place. Cette question a été abordée dans le rapport de l'année 2008 en ReMEDIA 07-08 en p. 92-93 et doit être réexaminée dans le cadre des négociations actuelles.

- s'agissant des enseignants

Actuellement aucun dispositif réglementaire ne prévoit le remboursement des frais de déplacement d'un enseignant non titulaire appelé à donner des heures d'enseignement dans plusieurs établissements situés dans des villes différentes. Pourtant c'est souvent le lot d'un contractuel de remplacer au pied levé des titulaires exerçant leurs fonctions dans des lieux différents. Or les frais occasionnés restent à sa charge. Les rectorats sont parfois obligés de recourir à des mesures qui n'ont pas de base réglementaire pour trouver un agent qui accepte un tel emploi du temps. Ainsi dans des zones difficilement accessibles ou dans des disciplines très déficitaires, il peut arriver qu'une équivalence des indemnités liées aux frais de déplacement lui soit versée. Parfois ce sont des heures qui sont payées



pour couvrir les frais de déplacement. Il faut mettre un terme à ces mesures qui relèvent davantage du « bricolage » que de la gestion des ressources humaines.

Le principe à faire prévaloir lors de la réflexion sur les non-titulaires à l'éducation nationale serait le suivant : à fonction égale, rémunération égale. Il faut donc verser les mêmes indemnités : versement de l'indemnité de professeur principal au contractuel qui exerce une telle fonction, de l'indemnité ZEP à celui affecté dans un tel établissement...

– **s'agissant des personnels administratifs et techniques**

L'instauration d'un régime indemnitaire nouveau pour les titulaires, la prime de fonctions et de résultats (PFR), laisse penser qu'il conviendrait dans un terme peu éloigné de prendre également en compte le contenu des fonctions exercées ainsi que la performance dans les modes de rémunération des agents non titulaires.

• **le même salaire aux non-titulaires qui occupent les mêmes fonctions, ont le même niveau de diplôme, ont la même expérience professionnelle**

Il y a quarante ans un statut avait été élaboré pour la population des non-titulaires enseignants, les maîtres-auxiliaires, auxquels il était fait appel pour remplacer les enseignants titulaires qui n'étaient pas en mesure d'exercer leurs fonctions. Une corrélation directe et précise entre la détention d'un diplôme et le classement était établie dans l'article 2 du décret n° 62-379 du 3 avril 1962. Il n'est plus recruté de maîtres-auxiliaires, le ministère les a remplacés par des non-titulaires mettant beaucoup de flou dans leur gestion. Ainsi il n'existe plus cette corrélation entre la détention d'un diplôme et le classement. La détermination de la rémunération est à la discrétion du service recruteur et donc devenue une question d'offre et de demande (selon le lieu, la discipline...). Là où il y a un vivier important le rectorat peut proposer une rémunération moindre. Le ministère a reconnu, suite aux interventions du médiateur sur cette question, que les recteurs disposaient d'une marge d'appréciation pour la détermination de la catégorie de rémunération dans laquelle ils classent le candidat à un poste de professeur contractuel. Le médiateur s'interroge sur une telle pratique au nom de l'égalité de traitement entre les agents accomplissant les mêmes fonctions et demande qu'une lecture différente soit faite du décret n° 81-535 du 12 mai 1981 relatif au recrutement des professeurs contractuels.

*Le ministère doit s'assurer :*

• **d'un déroulement de carrière pour tous les non-titulaires**

En préalable, il faut rappeler ici que les non-titulaires n'ont pas vocation à occuper des emplois permanents et que le recrutement des agents doit se faire par concours. Mais il est nécessaire de recourir à des non-titulaires pour des besoins limités dans le temps. Ces derniers qui peuvent être ensuite réemployés doivent pouvoir être rémunérés en fonction de leur expérience professionnelle et donc bénéficier d'un changement d'indice. Or actuellement cela n'est pas le cas pour la population la plus précaire des non-titulaires qui remplacent des agents de catégorie C qui sont, pour la plupart, toujours rémunérés au même indice quels que soient le nombre de remplacements effectués et les qualifications acquises.

- de l'abandon des recrutements de professeurs contractuels dix mois

Comme le rappelle le mémento rédigé par la DGRH sur les personnels enseignants non titulaires de l'enseignement scolaire du second degré, le décret n° 81-535 du 12 mai 1981 prévoit que ces agents sont recrutés pour l'année scolaire donc pour une période de douze mois, couvrant l'intégralité des grandes vacances scolaires. Il faut donc cesser la pratique consistant à recruter des professeurs contractuels par des contrats d'une durée de dix mois.

- d'un non-recrutement de contractuels sur des besoins permanents

En université par exemple, des agents contractuels recrutés en application de l'article 6 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 « pour un besoin occasionnel » sur des fonctions administratives correspondant à un besoin permanent relevant des catégories C ou B se voient confier très souvent des fonctions de « secrétaires de scolarité » gérant tout ou partie d'un diplôme ou d'une année d'études. Ces personnels sont recrutés du 1<sup>er</sup> septembre au 30 juin. Comme à cette dernière date, ils doivent avoir épuisé leurs droits à congés, les services de scolarité les perdent quelques jours auparavant pour ne les retrouver qu'au 1<sup>er</sup> septembre suivant c'est-à-dire à des périodes d'intense activité (la seconde session d'examens s'achevant vers le 14 juillet et les cours reprenant vers le 10 septembre). L'université prend en charge sur sa masse salariale l'ensemble de la période (deux mois) et déplore de devoir indemniser en tant que chômeurs des personnels qui lui font défaut du 1<sup>er</sup> au 14 juillet et du 26 au 31 août, périodes particulièrement sensibles. Elle est conduite à indemniser 62 jours de chômage alors qu'elle préférerait rémunérer 62 jours de salaire dont 49 en congés annuels. Cela n'est ni satisfaisant pour les agents concernés, ni pour les établissements qui les emploient.

*Il convient de trouver un statut adapté pour les médecins scolaires et de prévention*

Actuellement il n'est pas possible de recruter directement en CDI des médecins, qui occupant une profession libérale, ne sont pas tous demandeurs d'un recrutement par concours. Ce dossier est abordé dans le chapitre des « précédentes recommandations » et n'est mentionné ici que pour rappel.

#### **Le médiateur recommande**

- le versement aux non-titulaires des mêmes indemnités à service équivalent, des mêmes prestations sociales, des mêmes droits à congés de maladie sans délai de carence qu'aux titulaires ;
- le versement d'un même salaire aux non-titulaires qui occupent les mêmes fonctions, ont le même niveau de diplôme, ont la même expérience professionnelle ;
- un déroulement de carrière avec changement d'indice pour tous les non-titulaires ;
- l'arrêt des recrutements de professeurs contractuels pour une durée de dix mois ;
- l'arrêt des recrutements de contractuels sur des besoins permanents et un recrutement à leur place d'agents titulaires ;
- un recrutement directement en CDI pour les médecins scolaires et de prévention.

## ReMEDIA 10-09

### Mieux accompagner les contractuels pour leur fin de contrat ou pour une stabilité dans l'emploi

#### A. Soigner la fin de contrat

*Le ministère doit prendre toutes les mesures nécessaires pour :*

- informer les agents concernés de la non-reconduction du contrat et de ses motifs avant qu'il ne se termine

Trop souvent les agents contractuels sont dans l'incertitude à l'approche de la fin du contrat sur leur devenir quand bien même l'administration a décidé de ne pas le reconduire. Il n'est pas admissible de les laisser non informés de la décision et de ses motifs. Ainsi un motif d'insuffisance professionnelle doit être porté à la connaissance de l'intéressé pour qu'il puisse se réorienter. Les pièces sur lesquelles s'appuie la décision doivent lui être communiquées.

- améliorer la procédure d'indemnisation et des délais qui y sont attachés

S'agissant des démarches à accomplir, les contractuels évoquent un véritable parcours du combattant avec les nécessaires navettes entre Pôle emploi et l'administration auxquelles s'ajoute ensuite l'étape de la Trésorerie générale. Actuellement demeure un délai incompressible d'au moins deux mois. Le temps important avant le premier versement de l'indemnisation-chômage de l'agent peut conduire l'administration à maintenir un salaire qui devra ensuite être reversé. Cette démarche favorable à l'agent doit être bien comprise et donc être accompagnée d'un courrier d'explication sur les conséquences du trop-perçu. La question de l'amélioration des délais d'indemnisation est étudiée à l'interministériel. Il faudra ensuite veiller à informer soigneusement les contractuels concernés des démarches à accomplir.

- élaborer des documents lisibles par Pôle emploi et les organismes sociaux

Certains agents font des allers-retours entre la fonction publique et des employeurs privés, ont des périodes de recherche d'emploi, reçoivent des prestations sociales. Or actuellement les pièces dont ils disposent pour faire valoir leurs droits sont illisibles en dehors de la fonction publique. Ainsi un trop-perçu versé dans l'attente d'un versement d'allocations chômage va figurer sur un bulletin de paye avec une mention illisible pour un non-initié alors que ce n'est pas un salaire et que la somme va être remboursée par l'agent.

*L'employeur public doit assumer ses responsabilités*

Lors d'un recrutement pour assurer des vacances dans l'enseignement supérieur, l'établissement doit s'assurer que le candidat occupe une activité à titre principal (salarie ou libérale). Or ces vérifications ne sont pas toujours effectuées. Il arrive parfois aussi qu'un nombre considérable d'heures soit donné au vacataire. À la fin de la période de vacation, les éléments du dossier peuvent alors montrer que l'université a été l'employeur principal de l'agent. Trop souvent le médiateur découvre que dans ce cas, l'établissement

peine à reconnaître qu'il doit lui verser une indemnisation pour perte d'emploi. Des retards d'indemnisation très préjudiciables à l'agent peuvent en résulter.

## B. Faciliter la stabilité de l'emploi

### *Le ministère doit intervenir plus fermement auprès des services pour rappeler les conditions du passage de CDD en CDI*

Certains contractuels n'envisagent pas de passer des concours et souhaitent rester contractuels pour conserver leur liberté (notamment s'agissant de leur affectation) ou leur rémunération (qui peut parfois être inférieure en cas de réussite à un concours). Ils ont néanmoins besoin d'obtenir un CDI pour les actes de la vie courante (devenir locataire, propriétaire, accéder à un prêt...). Des réclamations parviennent encore au médiateur d'agents recrutés pour une durée de dix mois sur l'année scolaire qui se voient refuser un renouvellement pour une durée indéterminée après six années d'ancienneté alors que la DGRH a indiqué très clairement notamment dans son mémento sur les personnels enseignants non titulaires qu'une telle situation ouvrait droit à un CDI.

### *La question de la VAE et de la RAEP est primordiale*

La question de la validation des acquis de l'expérience (VAE), de la reconnaissance des acquis de l'expérience (RAEP), de l'ouverture de concours spéciaux, va être très largement traitée ces prochains mois à l'interministériel et à la DGRH. Les non-titulaires sont dans une grande attente de mesures qui reconnaîtront leurs compétences professionnelles et vont leur permettre de ne plus vivre dans la précarité. Le médiateur suit attentivement l'avancée de ce dossier.

### *Le décompte du temps partiel doit être effectué de la même manière que pour un titulaire*

Le médiateur a noté une difficulté s'agissant du décompte du temps partiel pour se présenter à un concours interne ou spécial. L'agent doit pouvoir justifier d'un certain nombre d'années de services effectués en position d'activité. Un nombre important de contractuels sont employés à temps incomplet, situation souvent subie plus que choisie. Le médiateur a découvert à partir d'une réclamation émanant d'un agent non titulaire souhaitant se présenter au concours interne de technicien que les services à temps partiel n'étaient pas décomptés de la même façon pour les agents titulaires et non titulaires :

- pour les fonctionnaires, les services à temps partiel (50 % et au-delà) sont pris en compte comme des périodes effectuées à temps plein ;
- pour les agents non titulaires, les services effectués à temps partiel sont pris en compte, à l'instar des services accomplis à temps incomplet (inférieurs à 50 %), *pro rata temporis*, c'est-à-dire à concurrence de leur durée effective en appliquant une réduction proportionnelle par rapport au temps plein. Un tel calcul tout à fait désavantageux est validé par la fonction publique.

À noter qu'une telle distinction n'existe pas pour les concours enseignants.

### *Le classement dans le corps enseignant doit valoriser les services enseignants accomplis comme non titulaire*

Dans le décret n° 51-1423 du 5 décembre 1951 fixant les règles d'ancienneté des personnels enseignants du second degré, l'article 11 prenait en considération de manière favorable les services d'enseignement accomplis en qualité de maîtres auxiliaires. Ces derniers ont laissé place à des contractuels enseignants qui ne bénéficient pas de ce dispositif mais sont renvoyés aux règles applicables aux agents non titulaires de l'État bien moins avantageuses. Dans le chantier mené par la DGRH, ce point doit être examiné.

#### **Le médiateur recommande**

- une information portée à la connaissance des agents concernés, en cours de contrat, sur la date et les motifs en cas de non-reconduction ;
- une information précise et claire sur le déroulement de la procédure d'indemnisation chômage et un suivi des dossiers en liaison avec Pôle emploi ;
- une réflexion pour clarifier les documents (fiche de paye, trop-versé...), actuellement peu lisibles, qui sont ensuite communiqués à Pôle emploi et aux organismes sociaux ;
- un rappel aux différents recruteurs de vacataires sur les vérifications à faire lors d'un recrutement et sur leurs responsabilités en termes d'indemnisation pour perte d'emploi ;
- un passage de CDD en CDI facilité ;
- l'expérience professionnelle valorisée ;
- une harmonisation du décompte du temps partiel des non-titulaires avec les titulaires.
- la reconnaissance, lors du classement dans un corps d'enseignant, des services de même nature effectués en qualité de non-titulaire.

## **Les titulaires : des recommandations pour favoriser le mouvement des enseignants de l'enseignement scolaire**

S'agissant du barème et des modalités d'affectation et de mutation des enseignants, les observations et analyses exposées dans les parties précédentes amènent le médiateur à présenter les recommandations suivantes :

### **ReMEDIA 10-10**

#### **Étudier la possibilité de procéder à certains élargissements des champs disciplinaires**

Certaines disciplines sont caractérisées par le faible nombre de leurs effectifs enseignants. Cette situation conduit à réduire fortement les possibilités de mutation voire à rendre la mutation impossible.

**Le médiateur recommande** de procéder à l'élargissement du champ de certaines disciplines voire au regroupement de certaines d'entre elles, de façon à rendre à nouveau possibles des mutations dans les disciplines qui comptent actuellement des effectifs faibles.

Des mutations sont d'ores et déjà possibles dans certains groupements de disciplines de lycée professionnel. De même, en 2012, les disciplines STI seront regroupées en quatre options.

**Le médiateur souhaite** que ces premières amorces de regroupement soient fortement accentuées et que des fusions de disciplines soient étudiées, y compris pour les disciplines de l'enseignement général.

## **ReMEDIA 10-11**

### **Autoriser les enseignants effectuant un remplacement dans une autre discipline à muter dans cette discipline**

Les enseignants qui, faute de poste ouvert dans la discipline au titre de laquelle ils ont été recrutés, effectuent des remplacements dans une autre discipline ne sont pas pour autant autorisés à obtenir une mutation dans cette discipline de remplacement.

**Le médiateur recommande** que les enseignants effectuant un remplacement dans une autre discipline que celle au titre de laquelle ils ont été recrutés soient désormais autorisés à muter dans cette discipline de remplacement sous réserve de l'accord préalable de l'IA-IPR de la discipline concernée.

## **ReMEDIA 10-12**

### **Vérifier que les instructions visant à éviter l'affectation d'un enseignant débutant dans une classe de l'enseignement spécialisé ainsi qu'en cours préparatoire sont appliquées de façon satisfaisante**

La classe de CP est généralement perçue comme la classe la plus exigeante. Elle est également la classe pour laquelle l'enjeu scolaire est le plus élevé. Le ministère a rappelé à plusieurs reprises la nécessité d'éviter l'affectation des enseignants débutants dans ces classes ainsi que dans les classes de l'enseignement spécialisé. Cependant ces recommandations ne sont qu'indicatives et différents témoignages, recueillis notamment par le médiateur à l'occasion de l'instruction des réclamations qu'il reçoit, montrent des difficultés de mise en œuvre.

**Le médiateur souhaiterait** que le ministère puisse recueillir auprès des rectorats les informations concernant l'affectation des débutants afin de vérifier que les instructions conduisant à leur éviter d'avoir à prendre en charge certains niveaux de classes difficiles sont appliquées de façon satisfaisante.

#### ReMEDIA 10-13 – ReMEDIA 10-14

##### **Permettre aux enseignants placés en disponibilité faute d'avoir obtenu une mutation pour rapprochement de conjoints de continuer à bénéficier des bonifications liées au rapprochement et aux postes APV**

Le système de barème actuellement en vigueur pénalise les enseignants qui, n'ayant pas obtenu leur mutation pour se rapprocher de leur conjoint, choisissent d'être placés en disponibilité : ces enseignants ne bénéficient pas en effet, au cours de leur période de disponibilité, d'une attribution de points au titre du rapprochement de conjoint.

**Le médiateur recommande** que dans les cas où la disponibilité est directement liée à la non-obtention d'une mutation demandée au titre du rapprochement de conjoint, la période de disponibilité conduise à l'attribution de points de barème au titre de la séparation de conjoint au même titre qu'une période d'activité.

De même, **le médiateur recommande** que dans les cas où la disponibilité est directement liée à la non-obtention d'une mutation demandée au titre du rapprochement de conjoint, la période de disponibilité ne remette pas en cause le bénéfice de la bonification obtenue au titre des postes APV occupés avant la disponibilité.

#### ReMEDIA 10-15

##### **Établir une procédure de mutation simultanée pour les demandes conjointes**

Les couples d'agents ayant demandé l'un et l'autre leur mutation dans une académie donnée se trouvent en situation difficile lorsque seul l'un des membres du couple obtient la mutation en question : en l'état actuel de la réglementation en effet, cet agent n'a pas la possibilité de renoncer au bénéfice d'une mutation qu'il avait demandée, l'obtention d'une mutation se traduisant automatiquement par la vacance du poste occupé précédemment. Ceci ne s'applique pas aux enseignants œuvrant au même niveau d'enseignement qui peuvent faire jouer les dispositions de la note de service relatives aux mutations simultanées.

**Le médiateur souhaite** que ce dispositif de mutation simultanée soit étendu à l'ensemble des catégories de personnels relevant de la DGRH des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.

Le médiateur attend d'ores et déjà les conclusions de l'étude décidée dans le cadre du Comité de suivi du 4 mars 2011 (*cf.* p. 133).

## ReMEDIA 10-16

### Plafonner la bonification liée à l'ancienneté dans le poste

Les circulaires annuelles organisant le mouvement des enseignants accordent des bonifications liées à l'ancienneté dans le poste, ce qui est souhaitable, mais sans plafonnement, ce qui conduit à favoriser la mutation des enseignants étant restés sur leur poste pendant de longues périodes, au détriment notamment des enseignants en situation de séparation de conjoint.

**Le médiateur recommande** que la bonification liée à l'ancienneté dans le poste soit plafonnée (elle pourrait par exemple ne plus augmenter au-delà d'une période de stabilité de cinq ans).

## ReMEDIA 10-17

### Réduire la bonification accordée aux enseignants originaires des DOM

Les enseignants natifs ou dont le conjoint ou les ascendants directs sont originaires des DOM bénéficient d'une bonification de 1 000 points qui leur permet, s'ils le souhaitent, d'obtenir sans difficulté leur mutation dans leur département d'origine. Cette situation est contraire au principe d'égalité ; elle est en outre susceptible d'entraver la mutation des enseignants non originaires dont le conjoint réside ou travaille dans un DOM.

**Le médiateur suggère** au ministère d'expertiser la recommandation récente de la HALDE tendant à ce que la bonification soit accordée aux personnes dont le centre des intérêts matériels et moraux se trouve dans un DOM, sans que la filiation ait à entrer en ligne de compte.



## ReMEDIA 10-18

### Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Plusieurs réclamations dont est saisi le médiateur illustrent les difficultés que peuvent rencontrer les enseignants nouveaux titulaires, notamment lorsqu'ils sont affectés pour leur premier poste dans un département éloigné de leur région d'origine.

**Le médiateur recommande** que des améliorations soient apportées à l'environnement professionnel des enseignants débutants, améliorations qui pourraient consister en particulier en une aide au logement ainsi qu'en une amélioration des aides à l'installation qui sont actuellement attribuées.

## ReMEDIA 10-19

### Lever les incertitudes nées de la modification de la procédure de recrutement

Le recrutement des enseignants au niveau du master aura cette conséquence : une partie des titulaires de master qui se destinaient à l'enseignement échoueront aux concours de recrutement. Les deux années de master qu'ils auront effectuées seront pour eux perdues, alors même qu'ils auront bénéficié des actions de formation professionnelle et des stages prévus par la réforme.

Afin d'éviter la survenance des situations dommageables d'incertitude et d'insatisfaction qui risquent de résulter de la modification de la procédure de recrutement, **le médiateur souhaite** que le ministère étudie au plus vite les hypothèses qui pourraient conduire à avancer le calendrier des concours, en organisant au cours du master 1 soit les épreuves d'admissibilité soit les épreuves d'admission et d'admission.

Il conviendrait également de veiller à ce que les formations dispensées soient dans leur contenu suffisamment ouvertes et polyvalentes, afin de permettre l'insertion professionnelle des titulaires du master qui ne seront pas reçus aux concours de recrutement.

## ReMEDIA 10-20

### Nommer les enseignants stagiaires dans l'académie dans laquelle ils recevront leur première affectation

Une partie des lauréats des concours de recrutement effectuent leur année de stage dans une académie qui ne sera pas celle dans laquelle ils seront affectés après leur titularisation. Cette situation présente plusieurs inconvénients. Elle oblige tout d'abord les enseignants concernés à déménager deux fois à un an d'intervalle. Elle fait naître ensuite un sentiment d'incompréhension et d'insatisfaction chez les enseignants qui espéraient, à tort, être affectés dans l'académie de leur stage.

**Le médiateur souhaiterait** que le ministère étudie rapidement la faisabilité d'une nomination des stagiaires dans leur académie de première affectation.



# Les précédentes recommandations

Le comité de suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur s'est réuni le 4 mars 2011. Il était coprésidé par M. Bernard Dubreuil, directeur adjoint du cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, et par M. Rolland Jouve, conseiller technique de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Avant d'aborder l'ordre du jour, le médiateur a rappelé que le comité de suivi est l'occasion de prendre connaissance des travaux réalisés tout au long de l'année entre la médiation et les directions des deux ministères. Les recommandations sont fondées sur les réclamations adressées aux médiateurs académiques ou national (17 % d'augmentation pour l'année 2010).

Cette réunion a permis également au médiateur de s'arrêter sur les points les plus marquants de l'année écoulée pour la médiation :

- l'accord signé avec le président de la Conférence des présidents d'université (CPU) le 15 novembre 2010 sur le fonctionnement du réseau des médiateurs de l'enseignement supérieur ;
- la mise en place en juin 2010 d'une association qui rassemble les médiateurs des ministères et ceux des grandes entreprises du service public (soit 15 au total), actuellement présidée par M. Constans, médiateur des finances ; il est probable que l'association accueillera rapidement des médiateurs nouveaux (les médiateurs de l'eau, des télécoms, de Pôle emploi...);
- la forte préconisation destinée à régler les difficultés liées aux trop-versés par l'administration (notamment à la suite d'erreurs) portée avec le Médiateur de la République, celui des finances auprès du ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État. La demande est de fixer un cadre réglementaire avec une limite dans le temps (proposition d'un an) pour le reversement des sommes trop-versées par l'administration à un agent.

Le médiateur a tenu à remercier les services pour l'attention portée à ses demandes. Leur étude donne lieu à des réunions de travail, à des débats, à des désaccords parfois. Cela témoigne d'une part, de la reconnaissance de la médiation dans son rôle d'alerte, de veille et, d'autre part, de sa place pour contribuer à l'amélioration du service rendu à l'utilisateur et au personnel.

Après ces propos introductifs, le comité de suivi a commencé l'examen des recommandations figurant à l'ordre du jour.

\*

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

#### 1. les usagers :

- les élèves et parents d'élèves,
- les examens,
- la validation des acquis de l'expérience,
- les étudiants ;

#### 2. les personnels :

- les concours,
- les mutations,
- les congés longs de maladie et fins de droit.

Pour chaque recommandation examinée, sont successivement retranscrits :

- le texte initial de la recommandation ;
- le point de vue le plus récent du médiateur éclairé par les réflexions des directions des ministères telles qu'exprimées durant la période de préparation du comité de suivi du 4 mars 2011 ;
- les débats durant le comité de suivi ;
- la décision des représentants des cabinets ministériels (rubrique « Conclusion »).

## Les usagers

### Les élèves et parents d'élèves

#### ReMEDIA 06-02

#### Mieux informer les parents sur les accidents scolaires

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

*Dans cette perspective, il conviendrait, notamment, d'appeler l'attention des directeurs d'école et des chefs d'établissement sur un certain nombre de mesures urgentes concernant :*

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

### *Débat lors du comité de suivi*

Conformément à un avis de la commission d'accès aux documents administratifs (CADA), une déclaration d'accident scolaire, ainsi que sa copie, constituent des documents administratifs au sens de l'article 2 de la loi du 17 juillet 1978 (CADA, avis du 27 mars 2003, n° 2003-1447). Un tel document est communicable de plein droit aux parents concernés sous réserve d'occulter les mentions mettant en cause des tiers, notamment l'identité des témoins, ainsi que celles couvertes par le secret de la vie privée telles que le nom, l'adresse et les coordonnées d'assurance (*cf.* la circulaire n° 2009-154 du 27 octobre 2009 DGESCO B3-3).

S'agissant de l'occultation des mentions mettant en cause des tiers notamment l'identité des témoins ainsi que les nom, adresse et coordonnées d'assurance des parents de l'enfant auteur, la direction générale de l'enseignement scolaire (DGESCO) va prendre l'attache des fédérations de parents d'élèves pour savoir si elles ont été informées de difficultés en la matière. De son côté, le médiateur a pris contact avec le médiateur des assurances et la MAE qui n'ont pas connaissance de contentieux sur ce dossier.

#### **Conclusion du comité de suivi**

La DGESCO s'engage à prendre l'attache des fédérations de parents d'élèves et d'en faire le bilan avec le médiateur.

Sauf information contraire, le médiateur retirera la recommandation.

## **ReMEDIA 08-14**

### **Mieux informer les parents divorcés ou séparés**

*Le médiateur constate que de grandes tensions peuvent naître entre l'institution scolaire et les parents séparés du fait d'un manque d'informations concernant les droits de ces derniers mais aussi leurs limites. Une information claire devrait être accessible, par brochure ou internet.*

### *Débat lors du comité de suivi*

Suite à cette recommandation issue du rapport du médiateur pour l'année 2008, la DGESCO a élaboré, en concertation avec lui, une brochure sur l'exercice de l'autorité parentale en milieu scolaire. Cette brochure s'attache à interpréter les dispositions législatives et réglementaires applicables en matière d'exercice de l'autorité parentale et à présenter les droits et obligations des parents, notamment divorcés ou séparés. Elle est diffusée sur le site [education.gouv.fr](http://education.gouv.fr) et sa mise en ligne sera accompagnée d'un article dans la Lettre d'information juridique.

Le médiateur salue le travail en commun réalisé avec la DGESCO et la direction des affaires juridiques (DAJ) et l'effort de diffusion du document vers les familles. Il pense qu'il serait pertinent d'assurer la communication de ce texte auprès de chaque

chef d'établissement (1<sup>er</sup> et 2<sup>nd</sup> degré) qui ainsi pourrait en assurer la remise aux parents divorcés ou séparés qui souhaitent connaître leurs droits.

### Conclusion du comité de suivi

Le médiateur, satisfait, clôt la recommandation.

## ReMEDIA 09-13

### Permettre à tous les élèves de troisième d'effectuer une séquence d'observations

*Dans les différents articles du Code de l'éducation qui traitent des élèves mineurs et de la découverte du milieu professionnel, il n'y a pas de mention d'un âge minimum pour participer aux séquences d'observation en milieu professionnel. Cependant l'article D. 332-14 renvoie aux conditions prévues par le Code du travail. Aux termes de l'article L. 4153-1 du Code du travail, les séquences d'observation en milieu professionnel peuvent être effectuées par les élèves de l'enseignement général, mineurs de moins de seize ans durant les deux dernières années de leur scolarité obligatoire (donc ayant au moins 14 ans). Dès lors, l'article D. 332-14 ferait apparaître une contradiction puisque tous les élèves de troisième doivent accomplir une séquence d'observation en milieu professionnel et, dans le même temps, ceux qui n'ont pas 14 ans en seraient exclus (sauf exception des entreprises familiales prévue à l'article L. 4153-5).*

*Les réponses les plus diverses semblent être faites aux parents d'élèves par les principaux de collège, par les services académiques et par l'inspection du travail.*

### Débat lors du comité de suivi

Le médiateur se félicite de la démarche entreprise par la DGESCO auprès des recteurs via son projet de note portant sur le rappel de la réglementation sur les séquences d'observation en milieu professionnel pour les élèves des classes de 3<sup>e</sup>. Il propose que cette démarche soit complétée par une sensibilisation des préfets et des trois grandes associations d'élus des collectivités territoriales quant au fait que le secteur public peut accueillir ces jeunes stagiaires.

S'agissant des dispositions du Code du travail qui limitent les lieux de stage pour les élèves de moins de 14 ans, la DGESCO mentionne qu'elle n'a pas compétence pour les modifier mais que la question pourra être évoquée prochainement lors d'une réunion interministérielle.

Pour le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative, le problème de l'accueil des élèves lors de stages en entreprise pourrait être examiné plus globalement : actuellement les entreprises sont saturées de stagiaires à certaines périodes. L'objectif étant de faire découvrir le monde professionnel aux élèves, il pourrait être envisagé d'organiser des stages à d'autres moments de la scolarité comme en seconde par exemple et ainsi le problème de l'âge ne se poserait plus.

### Conclusion du comité de suivi

Le médiateur accueille avec satisfaction la communication destinée aux recteurs dont il a eu copie. Il souhaite être tenu informé sur la proposition d'évolution du Code du travail et sur une nouvelle organisation des stages de découverte durant la scolarité.

Le médiateur maintient cette recommandation.

## Les examens

### ReMEDIA 07-01

#### Instaurer un dispositif réglementaire pour le baccalauréat

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

*La réglementation devrait prévoir les dispositions suivantes :*

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

#### *Débat lors du comité de suivi*

La DGESCO va faire en sorte que les expérimentations de commissions d'harmonisation dématérialisées se développent.

Le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative décide de ne pas instaurer de dispositif réglementaire pour la tenue des commissions d'entente et d'harmonisation mais rappelle son attachement à une communication du PV de la commission d'harmonisation au candidat qui en fait la demande.

Le médiateur rappelle que les commissions d'harmonisation doivent absolument se tenir et donner lieu à la rédaction d'un PV communicable.



### Conclusion du comité de suivi

Le médiateur souhaite être tenu informé par la DGESCO des effets de la mise en place des commissions dématérialisées. Il prend acte de la décision de ne pas instaurer de dispositif réglementaire.

## ReMEDIA 08-01

### Améliorer la réglementation des examens

*En instruisant certaines réclamations, le médiateur a constaté que des règles superfétatoires ou des pratiques (condition d'âge ou assiduité durant l'année scolaire par exemple) qui n'ont pas pour objectif d'évaluer un niveau de connaissances à l'examen empêchaient des candidats de participer à celui-ci ou à une épreuve. Il suggère qu'elles soient repérées et supprimées.*

**Concernant le caractère éliminatoire d'une absence aux épreuves facultatives du BTS**

#### *Débat lors du comité de suivi*

La Direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle (DGESIP) indique que cette question va être examinée par la Commission interprofessionnelle consultative (CIC) en avril 2010. L'idée est bien de changer l'appellation d'une telle épreuve qui n'a rien de facultatif et de lui enlever son caractère éliminatoire (avec par exemple l'attribution d'un zéro en cas d'absence).

### Conclusion du comité de suivi

Les réponses apportées donnent satisfaction. La recommandation sera retirée une fois les textes nouveaux mis en œuvre.

## Concernant l'accès aux concours enseignants des contractuels

#### *Débat lors du comité de suivi*

S'agissant des contractuels qui ne peuvent pas bénéficier du dispositif transitoire mis en place suite à la réforme de la maîtrise (recrutés par exemple sans Master 2 après le 30 juillet 2009), la DGRH annonce qu'il y a actuellement une réflexion pour une reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) dès la prochaine session. Les conditions exigées pourraient être les suivantes : trois ans d'exercice des fonctions sur les six dernières années.

### Conclusion du comité de suivi

La DGRH poursuit sa réflexion sur ce sujet.

Le médiateur confirme que cette problématique sera reprise lors du rapport sur l'année 2010 dans des recommandations dédiées aux personnels non titulaires.

Cette recommandation fera l'objet d'un suivi.

### Concernant les certifications en langues et en informatique exigées pour se présenter aux concours enseignants

#### *Débat lors du comité de suivi*

Le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative ne souhaite pas différer, à nouveau, l'entrée en vigueur de ces conditions et demande la publication de la liste des certifications équivalentes. La DGRH est en train d'y travailler. La DGESIP indique que lui remontent chaque semaine, pour signature, des maquettes de masters d'enseignement. Il en existe près de 550 et le territoire est bien couvert. Il n'est pas fait état de difficultés sur le terrain. Concernant la réforme de la licence, il y a actuellement des discussions avec la CPU pour l'enseignement des langues vivantes durant le cursus. Il faut savoir que le diplôme d'ingénieur n'est délivré que lorsque les certifications en langues (que ce soit le TOEIC avec un niveau d'au moins 750-780 points ou le TOEFL) ont été obtenues par les étudiants. En effet, une préparation est nécessaire aux étudiants pour atteindre le niveau requis. La médiation pense que cet exemple afférent au diplôme d'ingénieur pourrait être étendu aux concours enseignants. D'ailleurs, il est prévu après réussite au concours, dans les statuts particuliers, la possibilité d'un report de nomination d'une année, le temps d'obtenir un Master 2 : pourquoi ne pas laisser ce même délai aux lauréats des concours enseignants pour obtenir les certifications requises ?

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche constate que des universités peinent effectivement encore à préparer leurs étudiants à un enseignement en langues vivantes et craint d'avoir des reçus-collés aux concours enseignants pour ce motif. Il donne donc son accord pour examiner cette proposition.

### Conclusion du comité de suivi

Le médiateur prend acte du choix fait par les ministres de ne pas prolonger le moratoire décidé pour l'année 2010.

Il ressort du comité de suivi un accord général pour poursuivre l'étude des effets de la mise en œuvre du CLES, pour arrêter les équivalences possibles et pour examiner la proposition tendant à reporter la nomination d'une année d'un lauréat de concours, le temps d'obtenir les certifications.

La recommandation est maintenue.

## ReMEDIA 08-02

### Traiter avec le plus grand soin la phase des inscriptions

*Ayant constaté à travers des réclamations que des candidats ne peuvent pas se présenter à l'examen ou s'y présentent dans de mauvaises conditions à cause d'un problème lié à la phase de l'inscription, le médiateur suggère de recueillir, dans un premier temps, les bonnes pratiques mises en place par des services d'examens puis de les rassembler dans un document à communiquer aux différents acteurs d'un examen.*

*Dans ce document devraient figurer :*

- les consignes claires et complètes à donner aux candidats pour remplir correctement la fiche d'inscription et la vérifier (un délai suffisant doit leur être octroyé) ;*
- la nécessaire implication des chefs d'établissement (collège, lycée, CNED...) pour vérifier que le candidat remplit les conditions pour se présenter à l'examen, n'a pas commis d'erreur en complétant le document et a joint les pièces demandées ;*
- la nécessaire souplesse pour laisser la possibilité à un candidat de retourner la pièce justificative qui faisait défaut, de corriger tardivement une erreur d'inscription...*

*Pour une cohérence du dispositif, il suggère que les logiciels d'inscription (du type OCEAN) soient modifiés afin de permettre de rectifier tardivement une inscription.*

*Il suggère également de faire de la phase actuelle de confirmation d'inscription pour tous les examens où une telle étape a été instituée, une simple phase de vérification de l'inscription avec possibilité de rectification de celle-ci, étant entendu que l'absence de connexion d'un candidat n'aurait plus pour effet une annulation de sa candidature.*

### *Débat lors du comité de suivi*

S'agissant des problèmes liés à la phase d'inscription à un examen, la DGESCO indique que la mission de pilotage va examiner ce qui peut être fait. Les liens avec les divisions des examens et concours (DEC) sont en train de se construire.

### **Conclusion du comité de suivi**

Dans le cadre de la réécriture du logiciel OCEAN, la DGESCO s'engage à apporter le plus d'assouplissement possible quant à la rectification des erreurs commises lors de l'inscription.

## ReMEDIA 08-05

### Faire de la période de stage un atout et non une cause d'élimination du candidat

*S'appuyant sur les réclamations reçues, le médiateur suggère que soit autorisé un empiètement sur les périodes de congés scolaires à la condition qu'un suivi puisse être fait par le maître de stage.*

*Il suggère que soient communiquées avant le début du stage des consignes claires à tous les candidats soumis à une telle obligation de stage sur le lieu du stage, sur la durée du stage, sur le sujet à traiter et sur les motifs rendant le stage non valide.*

### ***Débat lors du comité de suivi***

S'agissant de l'empiètement du stage de quelques jours sur une période de congés, le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche comprend que des assouplissements soient nécessaires. Il s'agit d'aménagements à la marge qui peuvent tenir compte également de la situation économique des entreprises qui ne peuvent pas prendre n'importe quand un étudiant stagiaire.

La DGESCO va sensibiliser les DEC à ce problème. La DGESIP indique que c'est souvent le fait d'établissements privés hors contrat qui ne s'informent pas ou n'informent pas leurs étudiants.

### **Conclusion du comité de suivi**

Pour tenir compte des possibilités des entreprises et des situations des étudiants, des assouplissements ayant été acceptés, la recommandation est retirée.

## **ReMEDIA 08-06**

### **Rendre obligatoire la communication des copies d'examen et des fiches d'appréciation**

*Afin de détecter les erreurs qui auraient pu être commises lors du report des notes, le médiateur suggère de rendre obligatoire dans le centre d'examen la mise à disposition des copies et des fiches d'appréciation à tous les candidats et pour tous les examens après que leur relevé de notes leur a été remis et ce pendant un délai raisonnable (trois jours ou plus). Cette mesure devrait être accompagnée d'une information du candidat de cette faculté de consultation au moment où cela paraîtra le plus pertinent (sur la convocation à l'examen ou sur le relevé de notes).*

La DGESCO et la DGESIP avaient marqué leur accord lors du comité de suivi 2010 pour qu'une expérimentation soit menée dans quelques académies (hors Île-de-France qui l'applique déjà pour le baccalauréat).

### ***Débat lors du comité de suivi***

La DGESCO indique que, faute de volontaires, il n'y a pas eu d'expérimentation jusqu'à présent ; elle s'engage à ce que le travail ait lieu avec des DEC qui seront désignées.

### **Conclusion du comité de suivi**

Le médiateur prend acte de la mise en place d'expérimentations et demande à être tenu informé.

## La validation des acquis de l'expérience

ReMEDIA 08-11

### Améliorer et mieux connaître le fonctionnement des jurys de VAE

*Afin d'améliorer le fonctionnement des jurys de VAE, en assurant une fréquence suffisante des sessions et en organisant des actions de formation des jurys, le médiateur reprend à son compte la suggestion qui lui a été faite par certains des acteurs et qui conduirait à autoriser les dispositifs académiques de validation des acquis et les services académiques responsables des examens à facturer aux organismes de financement de la VAE les coûts d'organisation, de réunion et de formation des jurys, lesquels coûts sont actuellement à la charge des services académiques.*

*Afin d'examiner les causes des disparités constatées entre les académies pour ce qui est des résultats d'ensemble de la VAE, le médiateur souhaite que les ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur fassent réaliser dans les meilleurs délais par l'inspection générale une étude du fonctionnement des services concernés dans les académies où les résultats de la VAE apparaissent inférieurs à la moyenne nationale.*

*Compte tenu de la modestie des résultats obtenus pour les diplômes autorisant une activité commerciale, le médiateur souhaiterait également que les ministères fassent examiner le fonctionnement des jurys de VAE concernés.*

Lors du comité de suivi 2010, les cabinets du ministre de l'Éducation nationale et de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ont décidé que ce thème serait inclus dans le programme de travail des inspections pour 2010-2011.

### *Débat lors du comité de suivi*

La DGESCO, la DGESIP et le médiateur ont rencontré les inspecteurs généraux à qui ils ont communiqué tous les documents qui leur ont été demandés. Le chef de service de l'IGAENR confirme que le rapport devrait être remis en fin d'année scolaire.

### Conclusion du comité de suivi

La recommandation, du fait du travail actuellement mené par l'IGAENR, est retirée.

En fonction des conclusions du rapport, le médiateur pourra ouvrir à nouveau cette recommandation.

## Les étudiants

### Les bourses de l'enseignement supérieur

#### ReMEDIA 09-07

##### Préciser la composition du foyer fiscal

*La définition du foyer fiscal (parents, beaux-parents, personnes rattachées) ayant la charge de l'étudiant et du périmètre des membres de la famille est rendue complexe par les évolutions des recompositions familiales. Les situations particulières sont innombrables.*

*La prise en compte du revenu fiscal des parents est créatrice de beaucoup d'incompréhensions de la part des familles et donnent lieu à des comparaisons d'un CROUS à un autre.*

*Le médiateur recommande un pilotage de ce dossier par le CNOUS afin d'harmoniser les pratiques de chaque CROUS :*

- en exposant clairement les conditions de ressources de l'aide aux études ;
- en publiant des exemples illustrant les principes mis en œuvre.

##### Débat lors du comité de suivi

La DGESIP indique que le vade-mecum élaboré en 2007 a été complété sur cette question en décembre 2010 et qu'en avril 2011, un site internet interactif sera mis en place.

#### Conclusion du comité de suivi

La DGESIP a répondu à cette recommandation que le médiateur clôt.

#### ReMEDIA 09-08

##### Modifier l'année de prise en compte des revenus

*Les revenus de la famille pour les bourses d'une année universitaire sont ceux de l'année civile pénultième (n-2). Par exemple, pour l'année 2010/2011, ce sont les revenus de 2008 déclarés en mai 2009 qui sont retenus. Ainsi, la mensualité versée en juin 2011 tiendra compte des revenus de janvier 2008, soit trois ans et demi avant.*

*Or les télé-déclarations fiscales permettent une connaissance rapide des revenus déclarés l'année n-1.*

*Sans remettre en question les possibilités dérogatoires prévues par la circulaire annuelle qui permet de prendre en compte une évolution importante des revenus de n-1 ou de n à la suite d'un événement grave (chômage, retraite, décès...), le médiateur recommande :*

- que les revenus pris en compte soient systématiquement ceux de l'année civile précédente ;
- qu'une étude technique soit réalisée avec consultation des services fiscaux puis de la CNIL pour que les télé-déclarations soient automatiquement transmises au mois de juin au CROUS compétent.

### *Débat lors du comité de suivi*

La DGESIP mentionne qu'un groupe de travail réfléchit à la modification de l'année de prise en compte des revenus pour passer à l'année n-1 mais des paramètres ne dépendent pas du ministère, c'est donc une question difficile. Actuellement 600 000 bourses sont versées annuellement.

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche rappelle qu'il y a toujours, pour les CROUS, la possibilité de prendre en compte une chute significative des revenus intervenue l'année de la demande de bourse, cela se fait chaque année pour des milliers de dossiers.

Le médiateur mentionne que le fonds d'urgence permet d'intervenir dans les cas difficiles mais qu'il serait plus satisfaisant d'examiner les revenus actuels d'une famille lors de l'étude du dossier de bourse.

### **Conclusion du comité de suivi**

Il est convenu que le médiateur reste en lien avec la DGESIP sur ce dossier.

### *ReMEDIA 09-09*

#### *Assouplir les dates limites de demande de bourse*

*A. Généralement, les dossiers de demande de bourse doivent être déposés avant le 30 avril pour l'année universitaire suivante. La circulaire annuelle permet des dépôts plus tardifs jusqu'à la rentrée, en fonction des justificatifs apportés, et à tout moment en cas de changement notable de la situation. Ces conditions font l'objet d'interprétations diverses par les CROUS.*

*Le médiateur recommande au CNOUS de veiller à étendre les interprétations les plus favorables sur l'ensemble du territoire.*

*B. Certains dossiers sont tardifs par méconnaissance des barèmes de revenus qui sont publiés après la date limite de dépôt.*

*Le médiateur recommande que le délai soit rouvert après la publication de l'arrêté portant barème annuel des ressources.*

### *Débat lors du comité de suivi*

La DGESIP indique que l'assouplissement sur la date est possible depuis 2001 et rappelle qu'il faut avant tout responsabiliser les étudiants. Il faut être attentif à ne pas rendre le système ingérable et à ne pas compliquer la tâche des gestionnaires.

La médiation appuie sa préconisation sur le double intérêt des étudiants, qui parfois sont contraints de faire des demandes tardives, et d'un étalement de la charge de travail des CROUS sur un nombre plus important de mois.

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche rappelle que les étudiants qui s'inscrivent doivent, dans le même temps, déposer leur demande de bourse. La logique est celle d'une gestion par année universitaire qui garantit une saine utilisation des finances publiques. Un dépôt des dossiers au fil de l'eau n'offre pas d'intérêt. La souplesse existe déjà et la dématérialisation du dossier social étudiant, travail qui est en cours, est la bonne démarche.

### **Conclusion du comité de suivi**

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche rejette la proposition du médiateur.

## **ReMEDIA 09-10**

### **Mieux informer les étudiants sur leurs droits et le suivi de leur dossier**

*A. Les CROUS ont su développer une information notamment sur internet. Mais les bourses sur critères sociaux constituent, quel que soit leur taux, un revenu décisif pour la vie quotidienne de 500 000 étudiants et les retards ou les incidents qui affectent leurs bénéficiaires les inquiètent lorsqu'ils ne peuvent joindre personne téléphoniquement.*

*Le médiateur recommande que, dans les périodes tendues, les CROUS mettent en place un service de réponses téléphoniques personnalisés.*

*B. Des étudiants découvrent tardivement que des établissements d'enseignement supérieurs, notamment privés, ou des formations sociales, paramédicales, magistères professionnalisés ou diplômes d'universités (DU) n'ouvrent pas droit aux bourses du ministère de l'Enseignement supérieur.*

*Le médiateur recommande qu'une information exhaustive sur les établissements et les formations habilités à recevoir les boursiers soit consultable sur les sites d'information.*

### **Débat lors du comité de suivi**

La DGESIP indique que les établissements habilités à recevoir des boursiers donnent l'information aux étudiants qui souhaitent s'y inscrire : ces derniers devraient se méfier de ceux qui ne donnent pas d'information sur ce point.

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche trouve dangereux d'établir la liste des établissements et des formations habilités à recevoir des boursiers. Il y a toujours un risque de fiabilité d'une telle liste qui peut n'être pas mise à jour et n'être pas exhaustive.

La DGESIP ajoute qu'il ne faut pas négliger le risque de contentieux.

La médiation, partant du constat que l'information semble bien exister dans l'application AGLAE, au niveau de chaque établissement, propose qu'un applicatif complémentaire permette à l'étudiant de trouver l'intégralité des établissements et des



formations ouvrant droit à l'octroi ou au maintien d'une bourse sur le territoire français ou dans un pays du Conseil de l'Europe.

### Conclusion du comité de suivi

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche souhaite que le problème soit examiné conjointement par la DGESIP et la DAJ. Le médiateur souhaite être tenu informé.

## ReMEDIA 09-11

### Améliorer la mise en œuvre du versement de la bourse

*A. L'aide au mérite n'est attribuée actuellement qu'à la triple condition simultanée de bénéficiaire d'une bourse sociale, d'une mention Très bien au baccalauréat et d'études supérieures continues entamées immédiatement après l'obtention du baccalauréat.*

*Le médiateur recommande que les catégories d'étudiants suivants puissent également recevoir l'aide au mérite :*

- les bacheliers qui ne débutent pas immédiatement leurs études supérieures ;*
- ceux qui deviennent boursiers après la première année ;*
- les meilleurs licenciés devenant boursiers la 2<sup>e</sup> année de master, ou en cours de cursus en grandes écoles ou en médecine ;*
- les méritants qui perdent une année leur bourse sociale mais la retrouvent ensuite<sup>1</sup>.*

*B. Depuis l'avancée du paiement de la première mensualité fin septembre, il n'est plus possible de verser la quatrième mensualité en décembre, elle n'arrive au mieux que fin janvier en même temps que celle de février ce qui met des étudiants en difficulté financière.*

Le médiateur observe avec satisfaction que, grâce à un effort budgétaire particulier, la mensualité de décembre a pu être liquidée en fin d'exercice 2010.

### Débat lors du comité de suivi

S'agissant d'offrir la possibilité aux néo-bacheliers ayant retardé d'un an leur inscription en L1 de percevoir l'aide au mérite, le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche pense que cela concerne, en fait, peu d'étudiants mais dit que l'aide au mérite repose sur un principe de continuité des études et n'y est donc pas favorable, de même que pour les deux autres.

1. La circulaire n° 2010-0010 du 7 mai 2010 satisfait ce point.

## Conclusion du comité de suivi

Le médiateur en prend acte et retire la recommandation.

## La formation initiale et continue

### ReMEDIA 09-12

#### Clarifier la frontière entre formation initiale et continue

*Alerté par plusieurs réclamants, le médiateur a pu constater que certaines universités tendaient à créer leurs propres règles quant à la définition des champs respectifs de la formation initiale et de la formation continue. Ainsi certains établissements considèrent que toute inscription d'une personne âgée de plus de 26 ans ou non affiliée au régime de sécurité sociale étudiante se rattache automatiquement à la formation continue, avec toutes les conséquences financières qui en découlent.*

*Le médiateur recommande au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de :*

- clarifier les régimes juridiques respectifs des deux domaines auprès des universités et grandes écoles ;
- rappeler que l'inscription en formation initiale est libre sous condition de diplôme antérieur et que le rattachement au régime de la formation continue suppose la création d'un cursus particulier, identifié, avec des aménagements spéciaux.

#### Débat lors du comité de suivi

La DGESIP mentionne que dans cette affaire, les universités étaient de bonne foi en s'appuyant sur le critère de l'âge pour rattacher ou non un étudiant à la formation initiale. Cette question n'avait jusqu'à présent jamais été clarifiée. C'est l'existence ou non d'un contrat de formation continue ou d'une convention qui fait la différence.

Le cabinet du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche décide qu'un rappel du droit doit être fait aux recteurs et à la CPU.

## Conclusion du comité de suivi

La DGESIP propose d'élaborer une note avec la DAJ que le médiateur pourrait relire.

Le médiateur se félicite de cette proposition et retirera la recommandation lorsque le texte aura été diffusé.

## Les personnels

### Les concours

ReMEDIA 08-08

#### Améliorer le dispositif pour les concours internes et les troisièmes concours

*À défaut de pouvoir simplifier la réglementation existante sur les conditions à remplir pour se présenter aux concours internes ou troisièmes concours, les services ministériels et rectoraux ont fait un travail considérable pour informer les candidats notamment aux concours enseignants. Sur les sites internet sont notamment répertoriées les situations qui permettent à un candidat de s'inscrire à un tel concours mais pas l'inverse. Le médiateur suggère que cette information soit complétée avec les principales situations qui n'ouvrent pas droit à se présenter (un contrat aidé, contrat de droit privé, ne permet pas par exemple de se présenter à un concours interne).*

*Faute de pouvoir vérifier l'ensemble des candidatures aux concours avant le début des épreuves, il suggère que soit procédé à une vérification des candidatures aux concours internes et troisièmes concours.*

*En parallèle avec cette mesure et pour rendre effective la mesure qui permet de s'inscrire à plusieurs titres à un concours (externe, interne, troisième concours), il suggère que des modalités soient trouvées pour que les épreuves concomitantes puissent être prises en compte pour chacun des concours.*

#### *Débat lors du comité de suivi*

La DGRH étudie actuellement cette possibilité.

#### Conclusion du comité de suivi

La DGRH communiquera au médiateur les résultats de l'enquête.

La recommandation est maintenue.

### Les mutations

ReMEDIA 08-15

#### Favoriser le rapprochement de conjoint

*Actuellement la bonification du barème cesse de progresser à compter de la troisième année de séparation, le médiateur propose une modification des dispositions de la note de service. Une meilleure progressivité du barème permettrait de prendre en compte et d'améliorer la situation de nombreux agents contraints à des durées de séparation bien supérieures à trois années.*

### *Débat lors du comité de suivi*

Le médiateur indique que la question des mutations des enseignants du premier et second degré sera abordée dans le rapport sur l'année 2010. Il rappelle son attachement à une prévention des séparations administratives des conjoints et à une réflexion sur une mutation conjointe des couples de fonctionnaires de nos ministères. La DGRH n'est pas favorable à une telle possibilité qui a existé précédemment mais qui posait quelques problèmes. Elle rappelle que les séparations de conjoints ne sont pas forcément subies mais certaines sont volontaires et délibérées.

Le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative pense que la question de la mutation conjointe doit être examinée au travers d'une étude faisant apparaître les avantages et les inconvénients.

#### **Conclusion du comité de suivi**

Il est pris acte de cette étude à conduire. Ce sujet sera repris dans les mois à venir.

La recommandation est maintenue.

## **Les congés longs de maladie et fins de droit**

### **ReMEDIA 09-01**

#### **Assurer le pilotage du dossier « congé long de maladie et retraite pour invalidité »**

*Compte tenu de la complexité de la réglementation, des difficultés administratives et financières relevées dans les rapports susmentionnés, des besoins particuliers de ces personnels fragilisés par une grave maladie, des délais très longs pris par certains dossiers complexes, le médiateur recommande :*

- la création d'un service chargé de la santé des personnels (pour l'ensemble des personnels de nos administrations) à l'administration centrale, tête de réseau des services spécialisés académiques, et ayant pour mission la mise en place des outils d'amélioration du fonctionnement des procédures médicales ;
- l'élaboration par ce service d'une brochure à destination des personnels sollicitant un congé long de maladie ou une retraite pour invalidité, pour les informer de leurs droits, à leur remettre systématiquement lors de la demande du premier congé long de maladie ou d'une retraite pour invalidité. Cette brochure, périodiquement actualisée, devra contenir des informations précises et pratiques pour les aider dans leur démarche et pour les éclairer sur leur situation administrative et financière ;
- la rédaction par ce même service d'un guide à l'usage des personnes ressources : gestionnaires, médecins de prévention, assistants sociaux, DRH, équipes de direction des EPLE, IEN... ;
- la négociation d'un accord avec la MGEN pour que le complément de revenus qu'elle assure à ses adhérents en cas d'arrêt de travail pour des raisons de santé ait un caractère automatique (donc sans démarche particulière de leur part) ;
- la mise en place dans chaque académie d'un service chargé de la santé des personnels ;

– à l'intérieur de cette structure, la désignation d'un chef de file chargé du suivi des dossiers tout au long de la procédure.

### ***Débat lors du comité de suivi***

Le médiateur rappelle que ce dossier « santé des personnels » ne peut pas aboutir dans du court terme mais doit être inscrit dans du temps moyen. Il est à traiter en interne mais aussi à l'interministériel. Il rappelle l'importance qu'il y a de piloter ce dossier à la DGRH. Il se réjouit que les deux brochures (l'une destinée aux personnes ressources des services déconcentrés, l'autre destinée aux personnels) soient en cours d'élaboration. Il les relira avec une grande attention.

S'agissant du complément de revenus assuré par la MGEN, il prend acte qu'un accord avec cette mutuelle ne viserait pas l'ensemble des personnels (même si 95 % des personnels y sont adhérents) et que le ministère ne souhaite pas la privilégier même s'il a passé des accords et travaille étroitement avec elle sur les questions de santé des personnels. Face aux réticences du ministère, il retire sa demande limitée à la MGEN et souhaite qu'un accord soit passé avec l'ensemble des mutuelles concernées.

### **Conclusion du comité de suivi**

Les deux brochures sont en cours d'élaboration et seront transmises au médiateur pour relecture.

Le secrétaire général se montre favorable à une information donnée par toutes les mutuelles et respectant ainsi une égalité de traitement des personnels face à l'information.

## **ReMEDIA 09-02**

### **S'appuyer sur les médecins de prévention pour faire progresser la médecine du travail**

*Des missions essentielles sont confiées aux médecins de prévention en matière de suivi de la santé des personnels.*

*De par leurs fonctions, ils peuvent détecter de possibles problèmes de fonctionnement de certaines instances médicales et le refus de congés longs pour des pathologies qui, bien que très invalidantes, ne rentrent pas actuellement dans la liste des maladies ouvrant droit à un congé de longue durée.*

*Le médiateur recommande :*

- que nos administrations recrutent un nombre suffisant de médecins de prévention pour assurer une couverture homogène de l'ensemble du territoire et leur permettre d'exercer pleinement leur mission ;
- qu'une communication concomitante de chaque délibération des instances médicales soit faite aux services spécialisés et aux médecins de prévention qui eux ont accès aux pièces médicales, évitant ainsi que soit prise une décision administrative inadaptée ;

- que les médecins de prévention qui le souhaitent soient associés à l'élaboration de la brochure pour les personnels ;
- que les médecins de prévention soient invités à établir un rapport destiné au comité médical supérieur à qui a été dévolu un rôle de coordination des avis des comités médicaux et d'actualisation de la liste des pathologies ouvrant droit à des congés longs.

### **Débat lors du comité de suivi**

La DGRH mentionne que seuls 13 médecins de prévention sur les 40 recherchés pour l'année en cours sont arrivés. Les rectorats peinent à les recruter. Il faut être conscient que le recrutement en CDD qu'imposent les textes réglementaires est peu attractif, les médecins de prévention préférant se tourner vers les collectivités territoriales qui leur offrent des conditions de recrutement plus avantageuses. Cette profession libérale n'est pas demandeuse d'un recrutement par concours avec un statut de fonctionnaire et une affectation qui peut être prononcée là où il y a des besoins mais d'un recrutement académique en CDI avec une rémunération correspondant à son niveau de qualification.

La DGRH a été confrontée à un autre problème. L'amélioration des conditions de rémunération des médecins qui viennent d'être recrutés a créé des tensions avec les médecins en place qui n'ont pas obtenu jusqu'à présent de revalorisation.

Le médiateur pense que cette question ne doit pas être négligée, toute la politique de la santé au travail des personnels repose sur les médecins de prévention, on peut comprendre que les écarts de rémunération ne soient pas acceptés.

### **Conclusion du comité de suivi**

Le cabinet du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative préconise que, lors de la nouvelle recherche de médecins de prévention, les candidats potentiels soient mieux informés des avantages que présente un recrutement à l'éducation nationale. Il portera à l'interministériel la possibilité d'un recrutement en CDI sur un territoire donné assorti d'une rémunération adéquate.

## **ReMEDIA 09-03**

### **Mettre en place une véritable politique de reclassement**

*L'administration doit, après avis du comité médical déclarant un agent inapte à l'exercice de ses fonctions par suite de l'altération de son état de santé et dont le poste de travail ne peut être adapté, inviter l'intéressé à présenter une demande de reclassement dans un emploi d'un autre corps.*

*Dès lors que l'agent a formulé une telle demande en précisant le corps dans lequel le reclassement est souhaité, elle ne peut, à l'expiration de ses droits statutaires à congés de maladie, le mettre en retraite pour invalidité que si un tel reclassement est impossible.*

*Le nombre d'emplois disponibles est actuellement très loin de répondre aux besoins alors que le nombre de demandes de reclassement peut être amené à croître ces prochaines années.*

*La politique de reclassement doit donc devenir un chantier prioritaire pour nos administrations parmi les dossiers à traiter en matière de gestion des personnels.*

*Le médiateur recommande que le travail de pilotage et de coordination initié par les services ministériels soit poursuivi, en l'intensifiant avec :*

- une réflexion à mener pour inscrire cette politique dans les calendriers de gestion des personnels ;*
- une aide à apporter aux comités médicaux et aux CAP pour la formulation de leurs avis ;*
- un développement des emplois à même d'accueillir les agents devant bénéficier d'un tel reclassement ;*
- une possibilité de reclassement pour tous les personnels de nos administrations : personnels de l'enseignement supérieur, maîtres du privé sous contrat d'association...*

### **Débat lors du comité de suivi**

Le médiateur reconnaît qu'il s'agit là d'un dossier difficile pour les services. Il sera attentif aux éléments contenus dans la circulaire qui sera publiée par la fonction publique et au recours au Fonds d'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP). Actuellement seul le volet médical du dossier est examiné, le volet « ressources humaines » est négligé. Il faut que les agents qui doivent bénéficier d'un reclassement, soient reçus par les DRH et non par les cellules « handicap ». Il ne faut pas aller chercher des solutions en dehors de nos administrations.

Le médiateur a rencontré des responsables de la SNCF sur cette question du reclassement et en a retiré trois éléments :

- le reclassement doit être une préoccupation des ressources humaines ;
- le reclassement passe par un bilan de compétences ;
- le reclassement ne peut être réussi que s'il est accompagné d'une formation donnée aux agents concernés pour ne pas arriver à une moins-value sur le poste occupé.

La DGRH indique que le reclassement a un fondement médical au départ et que le nombre de postes adaptés augmente chaque année.

### **Conclusion du comité de suivi**

Le médiateur, très attaché à cette politique, considère qu'une politique de reclassement se construit dans la durée et restera très vigilant quant à ses modalités de mise en œuvre.

## **ReMEDIA 09-04**

### **Contribuer à l'amélioration du fonctionnement des instances médicales**

*Des réclamations parvenues à la médiation ont révélé des problèmes liés à des expertises médicales insuffisamment étayées, contradictoires entre elles... ou/et au fonctionnement des instances médicales (non-régularité de la procédure, lenteur due à la surcharge de travail...), à des décisions contradictoires entre services ou avec une autre administration.*

*Des dossiers se sont égarés dans le dédale de la procédure médicale.*

*Le médiateur recommande :*

- *la création d'un outil interministériel de suivi des dossiers médicaux, système d'information partagé avec les instances médicales, pour que des dossiers qui s'enlisent soient détectés ;*
- *une étude réalisée par la direction des affaires juridiques :*
  - . *sur la jurisprudence en matière d'annulation des procédures médicales (motifs d'annulation, instances médicales concernées...),*
  - . *sur les conséquences qui en résultent lors de l'exécution du jugement et le « coût » pour la société,*
  - . *sur les mesures qui pourraient être prises pour y mettre fin ;*
- *que cette étude ainsi que le présent rapport soient portés à la connaissance de la DGAFP montrant ainsi l'importance qu'il y a, pour un bon fonctionnement de ces instances médicales, à dégager :*
  - . *des moyens humains adaptés : des médecins experts et membres des instances médicales en nombre suffisant pour assurer une couverture homogène de l'ensemble du territoire,*
  - . *des moyens financiers pour une meilleure indemnisation de ces médecins,*
  - . *des moyens pour leur assurer une véritable formation notamment par une documentation régulièrement mise à jour ;*
- *que soit portée auprès de la DGAFP une proposition visant à alléger les attributions du comité médical départemental, actuellement saturé de dossiers, par une modification du décret du 14 mars 1986. Les demandes de renouvellement des congés longs de maladie obtenant l'accord de l'employeur (sur avis du médecin de l'administration) ne seraient plus soumises à l'avis de cette instance médicale.*

### ***Débat lors du comité de suivi***

Le médiateur est tout à fait conscient qu'un outil interministériel de suivi des dossiers médicaux nécessite l'accord de la CNIL et que se pose la question du secret médical mais il rappelle l'importance de le mettre en place afin que des dossiers médicaux ne s'enlisent pas. C'est d'ailleurs une des préconisations des inspecteurs généraux qui ont remis le rapport sur le fonctionnement des instances médicales.

La DAJ travaille actuellement sur les motifs d'annulation des procédures médicales. Elle a noté, lors de ce travail, que la position qui pose le plus de problème est celle de la disponibilité d'office. En effet les agents sont placés dans cette position du fait des retards (notamment de la part des instances médicales) dans le traitement des procédures médicales. Une telle position n'ouvre pas droit à rémunération.

Pour le médiateur, cela montre bien l'importance qu'il y aurait à porter à l'interministériel la demande d'allègement des attributions du comité médical départemental et ce pour éviter ces retards et réserver un temps plus long à l'étude des dossiers posant problème.

### **Conclusion du comité de suivi**

La DAJ réalisera cette étude qui sera communiquée à la DGRH et au médiateur et devra être portée auprès de la DGAFP pour parvenir à améliorer le déroulement des procédures médicales et à alléger les attributions des comités médicaux.

La DGRH saisira la DGAFP sur le projet interministériel de suivi.



## ReMEDIA 09-05

### Ne plus pénaliser financièrement un agent à cause d'une décision prise à titre rétroactif ou à cause des lenteurs de la procédure

*Les dysfonctionnements susmentionnés peuvent conduire à prendre des décisions à caractère rétroactif. Ainsi des retraites pour invalidité prennent effet plusieurs mois auparavant. La « régularisation » des situations administratives qui accompagne ces décisions administratives : reversement des trop-perçus ou perception de sommes importantes (comme des arrérages de pension) peuvent mettre un agent en grande difficulté financière. Car au-delà des conséquences financières facilement imaginables s'ajoutent d'autres effets négatifs tels que la privation de droits sociaux annexes ou un taux d'imposition (du fait de l'annualité de l'impôt) sans commune mesure avec les sommes qu'il aurait dû percevoir.*

*Des disponibilités d'office ne sont assorties d'aucune rémunération, d'aucune allocation journalière.*

*Même si nos préconisations pour l'amélioration du fonctionnement des instances médicales se concrétisent, la lourdeur des procédures respectueuses des droits de l'agent et de son employeur (comme la possibilité de solliciter une contre-expertise, un appel devant le comité médical supérieur) et l'effet suspensif qui s'y attache ne permettent pas toujours de prendre la décision administrative dès l'issue des congés statutaires.*

*Le médiateur recommande que nos administrations portent auprès de la DGAFP l'idée de mettre en place un groupe de travail chargé d'une réflexion sur la création, dans cette hypothèse, d'une situation ou d'une position administrative d'attente qui ne serait pas préjudiciable aux agents et n'aurait pas d'effet négatif sur leur carrière.*

#### **Débat lors du comité de suivi**

Le médiateur demande à la DGRH de suivre très attentivement le projet de décret actuellement à l'étude. Il faut absolument apporter une réponse qui prenne en considération les problèmes humains et financiers que posent actuellement les procédures médicales qui n'en finissent pas.

#### **Conclusion du comité de suivi**

La DGRH est en effet attentive à l'ensemble des textes préparés par la DGAFP concernant la problématique santé au travail.

## ReMEDIA 09-06

### Ne plus radier un agent pour invalidité sans concession d'une pension

*Le médiateur s'est déjà exprimé pour que cessent de telles pratiques mais il reste des décisions de radiation des cadres pour invalidité sans concession d'une pension civile d'invalidité et sans pour autant que la mesure de radiation initiale ait été rapportée.*

*Les raisons sont à rechercher dans le décalage des décisions de radiation des cadres pour invalidité et d'octroi de la pension civile et le fait que les autorités compétentes pour ces décisions ont des approches différentes, l'une s'appuyant sur le simple avis de l'instance médicale compétente, l'autre se livrant à une analyse de tous les éléments du dossier (déroulement de carrière et pièces médicales).*

*L'agent est totalement extérieur à ces contradictions administratives et médicales mais en subit les conséquences qui peuvent être dramatiques (radiation définitive sans aucune ressource jusqu'à la date d'admission à une retraite autre que pour invalidité).*

*Le médiateur recommande :*

- que des mesures immédiates soient prises pour que cessent de telles situations ;*
- que la modification de la réglementation, actuellement à l'étude par le service des retraites de l'État, aboutisse rapidement et donc que nos administrations rappellent à la DGAFP l'urgence de ce dossier. Il s'agit de parvenir à ce que l'avis de ce service sur la concession d'une pension soit requis avant toute radiation des cadres pour invalidité.*

### ***Débat lors du comité de suivi***

Le médiateur a noté que de telles procédures étaient totalement irrespectueuses du droit des personnes. Grâce à l'obstination du médiateur, un agent a obtenu le versement d'une pension de retraite pour invalidité mais il ne faut pas que de tels faits se reproduisent. Lors d'une réunion, la DGAFP a indiqué au médiateur qu'elle prépare un projet de décret insérant un article dans le Code des pensions civiles et militaires de retraite pour que la décision de radiation des cadres pour invalidité ne puisse être prise que si un accord préalable a été donné par le service des pensions de l'État.

Il faut donc veiller ensemble à l'aboutissement de ce projet de modification du Code des pensions car il y a chaque année plusieurs dossiers de ce type dans nos ministères.

### **Conclusion du comité de suivi**

Le secrétaire général souhaite qu'une note soit préparée par la DAJ pour les recteurs attirant leur attention sur ce point.



Quatrième partie

---

# Informations



# Les statistiques d'activité des médiateurs en 2010

## Les réclamations reçues

En 2010, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs académiques) ont reçu 8 076 réclamations.

Tableau n° 1 : **Réclamations reçues en 2010**

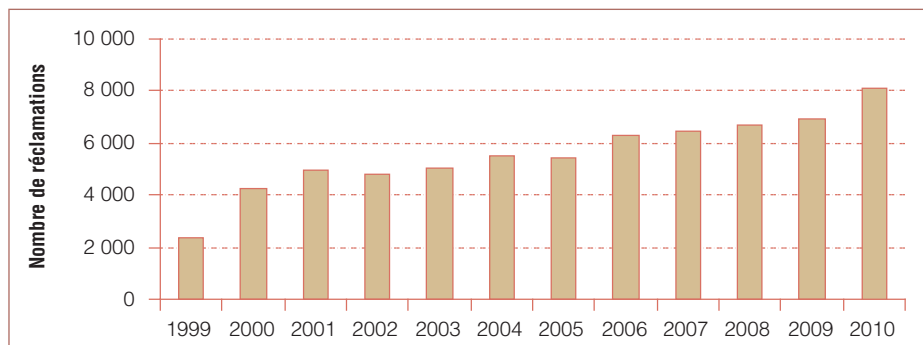
	2010			
	Nombre de réclamations	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000
Situation au 1/01/2010				
Réclamations reportées des années antérieures	1 081			
<b>Réclamations reçues en 2010</b>				
Reçues par les médiateurs académiques	7 235	90 %	20 %	105 %
Reçues par le médiateur national	841	10 %	- 4 %	21 %
<b>Total des réclamations reçues en 2010</b>	<b>8 076</b>	<b>100 %</b>	<b>17 %</b>	<b>91 %</b>
<i>Total des réclamations traitées en 2010 (report des années antérieures + reçues en 2010)</i>	9 157			
Dossiers de réclamations clôturés en 2010	7 229			
Situation au 31/12/2010				
Réclamations en cours d'instruction au 31/12/10	1 408			
Réclamations en attente de réponse de l'administration au 31/12/10	520			
<b>Total des réclamations reportées sur l'année suivante *</b>	<b>1 928</b>			

\* La différence entre dossiers reportés l'année suivante et dossiers reçus de l'année précédente résulte de la suppression de doublons.

Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2006, ce nombre avait augmenté de façon sensible (16 %). L'augmentation s'est ensuite poursuivie depuis, à un rythme plus réduit d'environ 3 %.

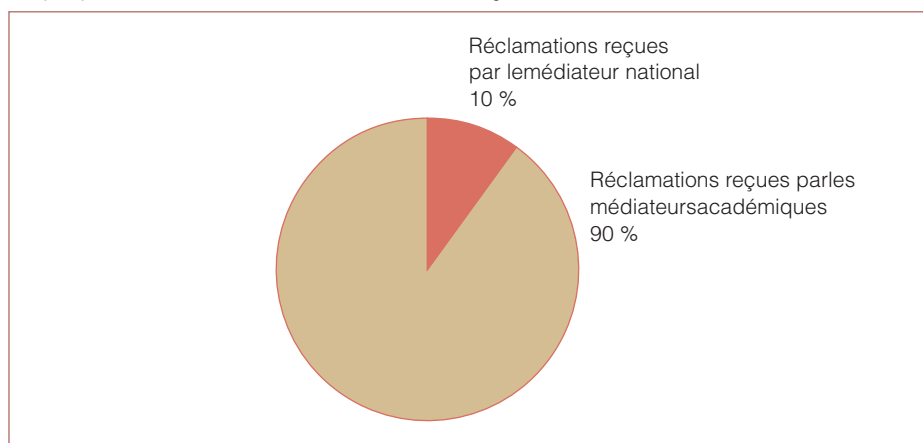
L'année 2010 est marquée par une nouvelle forte augmentation, de 17 %, soit plus de 1 000 réclamations supplémentaires. De ce fait le nombre des réclamations reçues par le médiateur a passé cette année le cap des 8 000.

Graphique n° 1 : **Nombre des réclamations reçues**



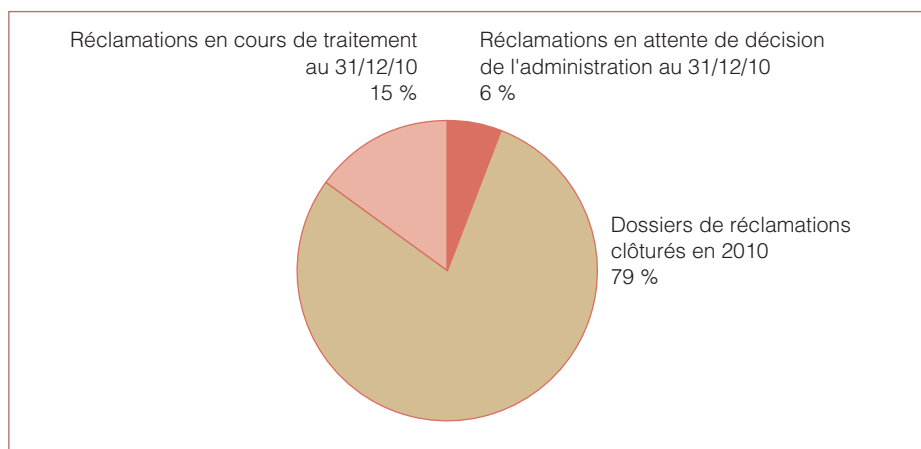
Comme les années précédentes, la plupart (90 %) des réclamations transmises à la médiation en 2010 ont été traitées par les médiateurs académiques ; 10 % l'ont été par le médiateur national.

Graphique n° 2 : **Répartition des réclamations reçues en 2010**



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2009, ce sont 9 157 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2010 par les médiateurs. Sur ce total, 79 % des dossiers ont été terminés au cours de l'année. Pour 6 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31 décembre 2010, à une réponse de l'administration. Enfin, 15 % de ces dossiers étaient en cours de traitement par les médiateurs à cette date.

Graphique n° 3 : État des réclamations traitées en 2010 (9 157 dossiers)



## L'origine des réclamations

33 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2010) émanent des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, les usagers représentant 67 % des réclamations.

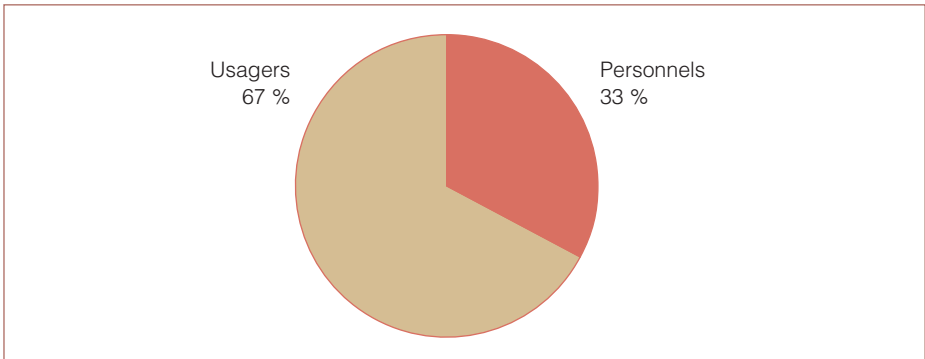
Tableau n° 2 : Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2010

	2010			
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000
<b>PERSONNELS</b>				
Personnels enseignants non titulaires	184	8 %	44 %	
Personnels non enseignants non titulaires (AVS...)	148	6 %	1 %	
<i>Total personnels non titulaires</i>	<i>332</i>	<i>14 %</i>	<i>21 %</i>	
Personnels (titulaires) ouvrier, technique et administratif catégorie B et C	251	11 %	- 1 %	
Personnels (titulaires) ouvrier, technique et administratif catégorie A	111	5 %	- 8 %	
Personnels d'inspection et de direction	63	3 %	- 26 %	
Personnels social et de santé	34	1 %	10 %	
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	40	2 %	- 5 %	
<i>Total personnels titulaires non enseignants</i>	<i>499</i>	<i>21 %</i>	<i>- 6 %</i>	
Enseignants titulaires du premier degré public	372	16 %	- 1 %	
Enseignants titulaires du second degré public	916	38 %	- 6 %	
Enseignants titulaires du supérieur public	103	4 %	26 %	
Enseignants du privé sous contrat	164	7 %	12 %	
<i>Total personnels enseignants titulaires</i>	<i>1 555</i>	<i>65 %</i>	<i>- 2 %</i>	
<i>Total PERSONNELS</i>	<i>2 386</i>	<i>100 %</i>	<i>0 %</i>	<i>- 15 %</i>
<i>(personnels en % du total)</i>		<i>33 %</i>		



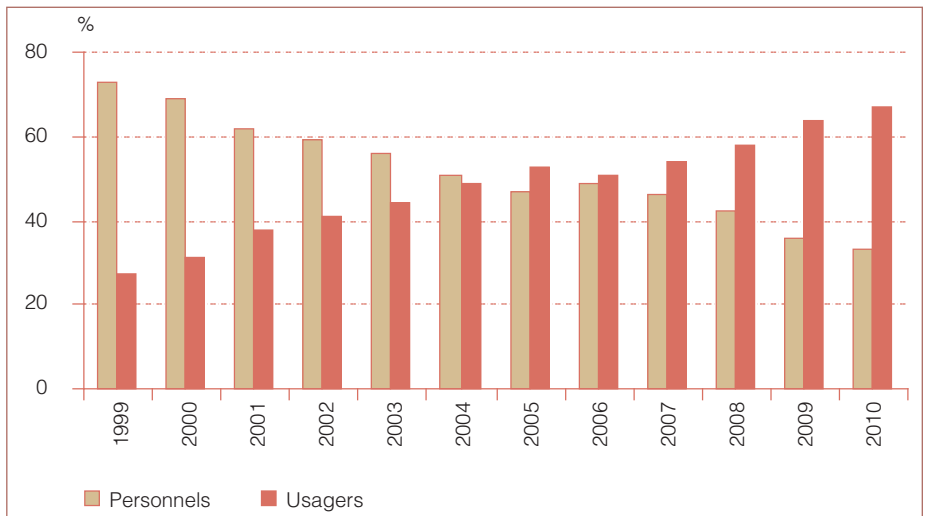
	2010			
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000
<b>USAGERS</b>				
Établissements publics premier degré	620	13 %	20 %	
Établissements publics second degré	2 351	51 %	11 %	
Établissements publics enseignement supérieur	1 367	28 %	19 %	
Établissements privés	335	7 %	7 %	
Divers (tiers, entreprises)	170	1 %	102 %	
<i>Total USAGERS</i>	<b>4843</b>	<b>100 %</b>	<b>16 %</b>	<b>284 %</b>
<i>(usagers en % du total)</i>		<b>67 %</b>		
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année :</i>	<b>7229</b>		<b>10 %</b>	<b>77 %</b>

Graphique n° 4 : **Origine des réclamations clôturées en 2010**



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

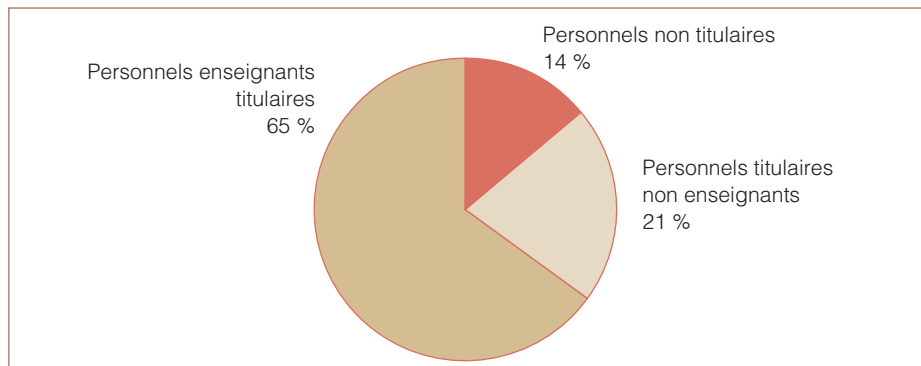
Graphique n° 5 : **Origine des réclamations**



La part des réclamations présentées par les personnels diminue de façon régulière dans le total des réclamations traitées par le médiateur. Le nombre de ces réclamations enregistre également une diminution en valeur absolue (de 15 % par rapport à l'année 2000).

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 65 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n° 2).

Graphique n° 6 : Réclamations présentées par des personnels

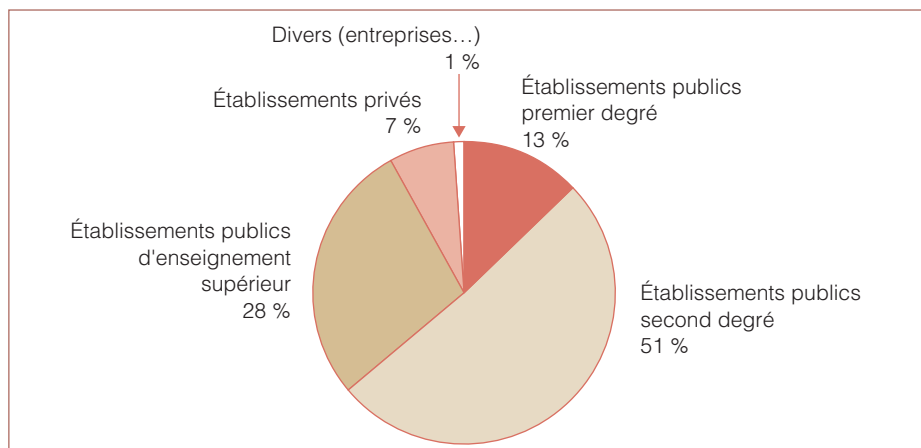


Le nombre des réclamations adressées au médiateur par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur progresse, lui, nettement année après année (la progression est de 16 % par rapport à l'an dernier et correspond à un quasi-triplement par rapport à l'année 2000).

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

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la moitié (51 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau n° 2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur continuent d'augmenter et atteignent 28 % des réclamations d'usagers.

Graphique n° 7 : Réclamations présentées par des usagers



## La nature des réclamations

Tableau n° 3 : Nature des dossiers de réclamations clôturés en 2010

	2010			
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2000
<b>PERSONNELS :</b>				
Recrutements (tour extérieur, titularisation...)	129	5 %	26 %	- 47 %
Protection sociale	109	5 %	2 %	
Mutations – Affectations	425	18 %	- 12 %	- 27 %
Pensions – Retraites	196	8 %	- 3 %	6 %
Déroulement de carrière	480	20 %	- 4 %	- 50 %
Questions financières	589	25 %	18 %	8 %
Organisation du travail et relations professionnelles	295	12 %	- 16 %	15 %
Divers	163	7 %	15 %	167 %
<i>(Sous-total : personnels)</i>	2 386	100 %	0 %	- 15 %
<b>USAGERS :</b>				
Scolarité et inscriptions	2 031	42 %	22 %	295 %
Examens et concours	1 023	21 %	- 4 %	256 %
Vie scolaire et universitaire	786	16 %	10 %	202 %
Questions financières et sociales	660	14 %	48 %	424 %
Handicap	96	2 %	- 3 %	
Divers	247	5 %	26 %	238 %
<i>(Sous-total : usagers)</i>	4 843	100 %	16 %	284 %
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année</i>	7 229		10 %	77 %

Quant à leur nature, les réclamations présentées par les PERSONNELS se répartissent de façon assez équilibrée entre les différentes sources possibles de contestation.

Les réclamations désormais les plus nombreuses (25 % du total) sont liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop-perçus, remises gracieuses, prestations diverses).

20 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanction, licenciement, reclassement, bonification, congé formation, cessation progressive d'activité...). Les réclamations portant sur les questions de carrière suscitent un nombre de réclamations en forte diminution (- 50 % depuis 2000).

Les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil...) représentent 18 % du total. Le nombre des réclamations de ce type est en diminution régulière et sensible (- 27 % depuis 2000).

12 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Les réclamations de ce type concernant

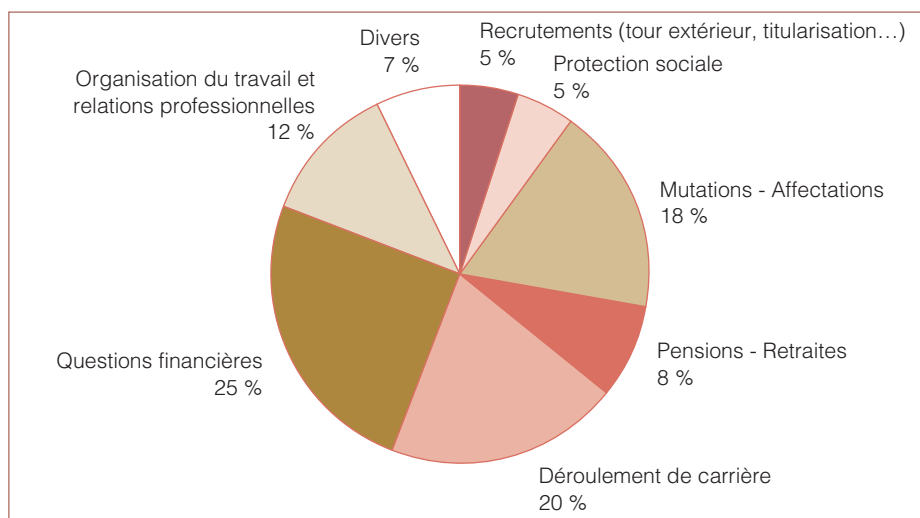
les personnels sont les seules à avoir connu une augmentation significative depuis que le médiateur a commencé ses activités (+ 15 % du nombre de réclamations).

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 8 % des dossiers.

Les réclamations liées aux autres questions de protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...) représentent 5 % des dossiers.

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

Graphique n° 8 : **Nature des réclamations présentées par les personnels**



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

21 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

16 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...).

Enfin, 14 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

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

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

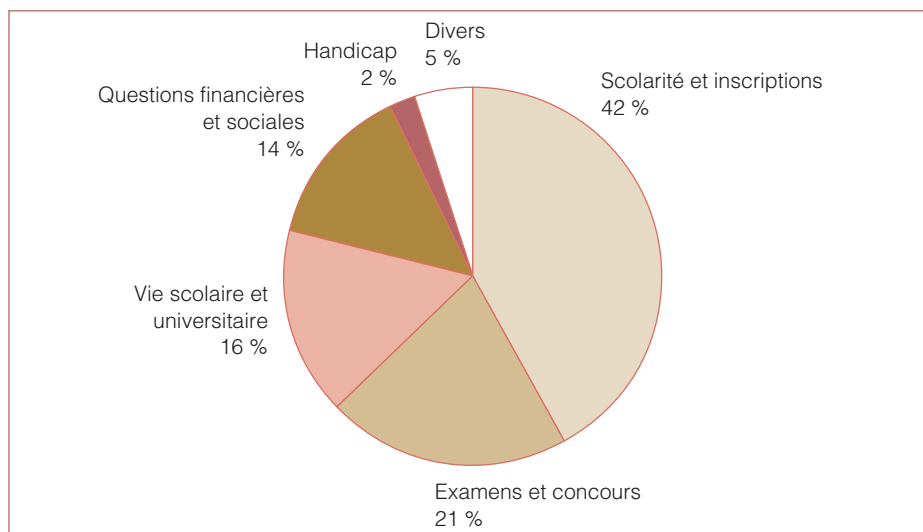
Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire (+ 202 %), aux examens et concours (+ 256 %) et à la scolarité et inscriptions (+ 295 %) ont fortement augmenté depuis dix ans.

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

Le médiateur relève également une forte augmentation en 2010 des réclamations concernant les questions financières et sociales : ces réclamations sont liées pour l'essentiel au changement de législation qui vient d'intervenir concernant les bourses de l'enseignement supérieur.

En revanche, le nombre des réclamations concernant les examens et concours a depuis quelques années tendance à baisser.

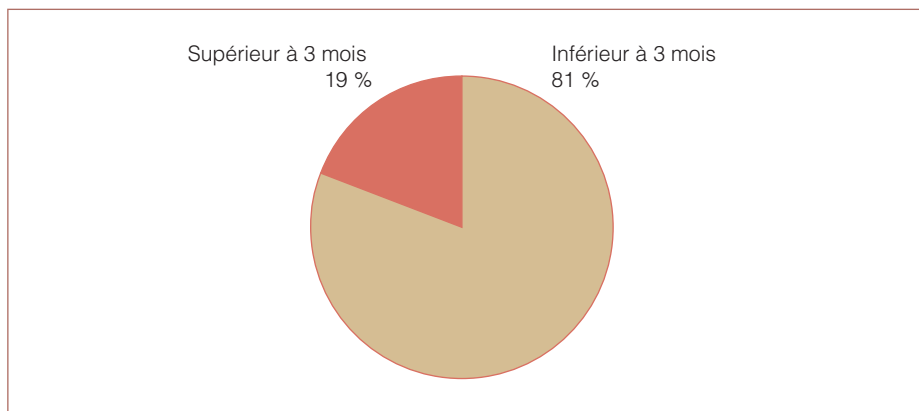
Graphique n° 9 : **Nature des réclamations présentées par les usagers**



## Les délais d'intervention des médiateurs

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2010, le délai de règlement a été inférieur ou égal à trois mois dans 81 % des cas et supérieur à trois mois pour 19 % des dossiers. Ces chiffres marquent une légère augmentation du délai de règlement par rapport à l'an dernier (NB : cette statistique ne porte pas sur les dossiers qui n'étaient pas réglés définitivement au 31 décembre 2010, soit parce qu'ils étaient encore en cours de traitement par les médiateurs, soit parce que leur règlement était à cette date suspendu à une réponse de l'administration).

Graphique n° 10 : Délai de règlement définitif des dossiers



## Les résultats de l'intervention des médiateurs

Tableau n° 4 : Résultats de l'intervention des médiateurs en 2010

	Nombre de dossiers	en % des dossiers clôturés (7 229)	en % des dossiers ayant donné lieu à intervention (4950)
<b>1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :</b>	<b>4 950</b>	<b>68 %</b>	
<i>1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant, dont :</i>	<b>4 321</b>		<b>87 %</b>
Erreur de l'administration rectifiée	1 079		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	1 060		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	399		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	1 454		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	329		
<i>1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :</i>	<b>629</b>		<b>13 %</b>
Erreur de l'administration non rectifiée	130		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	373		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	126		
<b>2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :</b>	<b>2 279</b>	<b>32 %</b>	
Réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	300		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	194		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	356		
Réclamations non fondées et rejetées par les médiateurs	1 429		
<i>Total (dossiers clôturés en 2010)</i>	<b>7 229</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## 68 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur

Parmi les dossiers définitivement réglés au cours de l'année 2010 (soit 7 229 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une information à la personne ayant présenté une réclamation dans 4 950 de ces dossiers (soit dans 68 % du total des réclamations transmises aux médiateurs ; voir tableau n° 4).

Dans les autres cas (2 279 dossiers, soit 32 % des dossiers traités), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur, réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

Il est à souligner que, même dans les cas où la réclamation ne leur apparaît pas fondée, les médiateurs donnent à la personne concernée une explication détaillée. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre 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 fournies dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

## Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 87 % des cas

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 4 950 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 87 % des cas (soit 4 321 dossiers).

Pour 629 de ces dossiers (soit 13 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

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

Dans un certain nombre de cas (2 139 dossiers), les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée : soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur, soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable.

Concernant 399 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation » : ces dossiers de « médiation » concernent des personnes qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail ou au sein d'une structure scolaire. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue.

Dans un nombre appréciable de cas (1 454 dossiers soit 20 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil.

# Un exemple de suivi des recommandations : la brochure sur l'exercice de l'autorité parentale en milieu scolaire



## Point d'information DGESCO

### BROCHURE SUR L'EXERCICE DE L'AUTORITE PARENTALE EN MILIEU SCOLAIRE

#### ▪ Mieux informer

La recommandation 08-14 « *Mieux informer les parents divorcés ou séparés* », issue du rapport du médiateur de l'éducation nationale, constatait que « *de grandes tensions peuvent naître entre l'institution scolaire et les parents séparés du fait du manque d'informations* ». Il préconisait la diffusion d'une information claire sur le sujet à leur attention, par voie de brochure ou de mise en ligne sur internet.

Une brochure a été élaborée en concertation avec Madame Sassier, médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, et avec la direction des affaires juridiques. Elle a été communiquée pour avis, aux quatre fédérations ou unions de parents d'élèves : FCPE, PEEP, UNAPE, APEL.

#### ▪ La brochure

Il s'agit d'un **document technique** qui peut servir de guide à la fois pour les parents et les personnels de l'éducation, faciliter le dialogue, éviter les conflits et indiquer les médiations possibles.

Les relations des parents divorcés avec l'Éducation nationale sont souvent complexes.

Les parents divorcés conservent chacun l'exercice de l'autorité parentale. Les décisions éducatives relatives à l'enfant requièrent en effet l'accord des deux parents. Cependant l'article 372-2 du code civil permet à l'un d'entre eux de faire seul un acte usuel de l'autorité parentale, l'accord de l'autre parent étant présumé et son information réalisée par le parent acteur. On peut ainsi citer dans les actes usuels la primo inscription dans un établissement scolaire public, la réinscription dans un établissement scolaire, la demande d'attestation de scolarité, la prise de contacts avec les enseignants et la communication des résultats scolaires de l'enfant.

Ces actes usuels sont à distinguer des actes considérés comme non usuels qui nécessitent le commun accord des parents. Selon l'interprétation la plus habituelle, est ainsi qualifié tout acte marquant une rupture avec le passé et qui engage l'avenir de l'enfant. La décision d'orientation, le changement d'orientation en font notamment partie.

Compte-tenu du caractère jurisprudentiel de la définition de l'acte usuel, cette brochure est **diffusée à titre indicatif** et doit faire l'objet d'une actualisation régulière.

#### ▪ A diffuser très largement

Cette brochure est déjà diffusée sur internet :

- sur le site "education.gouv.fr" ;
- sur Éduscol.





# Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

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

### Article 40

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

#### *Chapitre X*

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

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

## Les dispositions du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale – Articles D. 222-37 à D. 222-42<sup>1</sup>

### Article D. 222-37

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

---

1. Codification du décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs à l'Éducation nationale.

#### **Article D. 222-38**

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

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

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

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

#### **Article D. 222-39**

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

#### **Article D. 222-40**

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

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

#### **Article D. 222-41**

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

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

#### **Article D. 222-42**

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

# La convention Conférence des présidents d'université / Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Suite au colloque du 15 décembre 2009 organisé pour les dix ans de la médiation dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur, le réseau des médiateurs et la commission juridique de la CPU ont commencé un travail de collaboration en réponse aux souhaits de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, qui s'est dit favorable à un plan d'action pour le développement et la structuration de la fonction médiation dans l'enseignement supérieur.

Depuis quelques années certaines universités se sont dotées de « médiateurs internes » nommés par le président. Un recensement non exhaustif en fait apparaître un petit nombre.

La question posée était celle de l'articulation entre le réseau national de médiation et le monde universitaire dans sa diversité de conception des modes de gestion de la conflictualité.

Concernant le champ de l'enseignement supérieur, ce sont le décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs institutionnels et l'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités dite « loi LRU » qui ont respectivement créé puis confirmé les fonctions du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ainsi que celles de médiateurs académiques.

Le réseau des médiateurs et la CPU ont formalisé les modalités de collaboration en signant une convention le 15 novembre 2010. Les objectifs étant de proposer aux usagers et aux personnels de l'enseignement supérieur un mode alternatif de règlement des conflits, de mieux répondre à la montée très régulière des réclamations provenant de ces deux publics, et d'offrir aux acteurs de la médiation des échanges au sein d'un réseau, dans le respect de la charte des médiateurs du service public, des conditions de travail adéquates et des garanties personnelles en cas de mise en cause.

Les tendances actuelles amèneraient à voir plus d'établissements se doter d'un médiateur, de même que le réseau national s'enrichirait toujours plus de compétences issues du supérieur.

- Le réseau des médiateurs et la CPU se sont accordés sur les deux axes d'action suivants :
- rapprocher les acteurs et construire la médiation sur la base de principes communs, et particulièrement celui « d'extériorité » qui tend à garantir au réclamant une distance entre le médiateur et l'institution dont émane la décision contestée.
  - instaurer une concertation régulière.

Ainsi, pour la nomination des médiateurs académiques de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur du réseau national, il convient désormais de favoriser l'émergence d'un vivier de candidats provenant des corps de l'enseignement supérieur et que le médiateur informe les instances de la CPU lors de la nomination des médiateurs académiques issus de l'enseignement supérieur.

Enfin, il convient de réfléchir ensemble à la « carte » des médiateurs et à leur nombre pour faire face aux besoins croissants des usagers et personnels.

Paris, le 15 novembre 2010

Monique Sassier

Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

**LE PRESIDENT DE LA CONFERENCE  
DES PRESIDENTS D'UNIVERSITE  
ET  
LA MEDIATRICE DE L'EDUCATION NATIONALE  
ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR**

Constatant leur accord pour élargir le recours à des modes alternatifs de résolution des litiges, les Parties se sont accordées sur les points ci-dessous afin de faciliter la mission des médiateurs dans l'enseignement supérieur universitaire.

**1 – Rappel des fondements de la médiation institutionnelle.**

La médiation institutionnelle est celle qui procède de textes législatifs ou réglementaires et non de la seule volonté des parties au litige. Créée par la volonté des institutions, elle obéit à des principes déontologiques fondamentaux tels que notamment la confidentialité, la neutralité, l'impartialité et la gratuité.

Concernant le champ de l'enseignement supérieur, ce sont le décret n° 98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale et l'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités dite « loi LRU » qui ont respectivement créé puis confirmé les fonctions de médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ainsi que celles de médiateurs académiques et de correspondants.

**2 – Les objectifs partagés.**

La CPU et le réseau des médiateurs entendent :

- 2.1. Proposer aux usagers et aux personnels de l'enseignement supérieur un mode alternatif de règlement des conflits,
- 2.2. Mieux répondre à la montée très régulière des réclamations provenant de ces deux publics,
- 2.3. Offrir aux acteurs de la médiation des conditions de travail adéquates et des garanties personnelles en cas de mise en cause devant une juridiction.

### 3 – Les moyens d’action et de développement.

La CPU et le réseau des médiateurs s’accordent sur les deux axes d’action ci-dessous :

3.1. Rapprocher les acteurs et construire la médiation sur la base de principes communs, et particulièrement celui «d’extériorité» qui tend à garantir au réclamant une distance entre le médiateur et l’institution dont émane la décision contestée.

Lorsque les médiateurs ont été institués par l’établissement lui-même, il convient d’associer les médiateurs internes aux travaux du réseau national à travers leur invitation aux principales réunions ou leur consultation à l’occasion de la rédaction des rapports annuels.

3.2. Instaurer une concertation régulière.

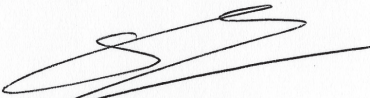
Pour la nomination des médiateurs académiques de l’éducation nationale et de l’enseignement supérieur du réseau national il convient :

- de favoriser l’émergence d’un vivier de candidats provenant des corps de l’enseignement supérieur,
- que le médiateur informe les instances de la CPU lors de la nomination des médiateurs académiques issus de l’enseignement supérieur.

Enfin, il convient de réfléchir ensemble à la « carte » des médiateurs et à leur nombre pour faire face aux besoins croissants des usagers et personnels.

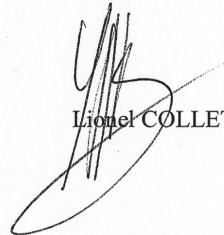
Fait à Paris, le 15 novembre 2010

La médiatrice de l’éducation nationale  
et de l’enseignement supérieur



Monique SASSIER

Le Président de la conférence  
des Présidents d’université



Lionel COLLET

# Le club des médiateurs de services au public

## La charte



1<sup>er</sup> mars 2011

### Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité ;



- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

### **Définition de la médiation institutionnelle**

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

## **Le Médiateur**

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

- Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

- Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

### **Le processus de médiation**

- Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

- La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

- La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

- Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

- La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désaccord des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

\*

## Membres du Club des médiateurs de services au public au 1<sup>er</sup> mars 2011

### *Membre d'honneur*

Le Médiateur de la République

### *Membres fondateurs*

Le médiateur de l'autorité des marchés financiers

Le médiateur de la Caisse des dépôts

Le médiateur d'EDF

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

Le médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance

Le médiateur de France 2

Le médiateur de France 3

Le médiateur des programmes de France-Télévision

Le médiateur de GDF SUEZ

Le médiateur du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État

Le médiateur de la Mutualité sociale agricole

Le médiateur du Groupe La Poste

Le médiateur de la RATP

Le médiateur de la SNCF

La médiateur de la Ville de Paris



# Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

• Vous êtes un **parent d'élève** en conflit avec un enseignant ou l'administration et le dialogue est rompu ?

• Vous n'arrivez pas à obtenir les explications qu'appellent les décisions prises à l'égard de votre **enfant** ?

• Vous êtes un **étudiant** ou un **adulte en formation** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen... ?

• Vous êtes un **enseignant** ou un **administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération... ?

**ET** votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

**ALORS** vous pouvez faire appel au médiateur.

### Des médiateurs

pour aider, en cas de litige, les usagers

et les personnels de l'éducation nationale

et de l'enseignement supérieur

– au plus près de chez vous

des médiateurs académiques

– au niveau national

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

### Qui peut saisir le médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève majeur, étudiant, adulte en formation) et chaque agent de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.

### Quand le saisir ?

En cas de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès des administrations de ces ministères n'ont pas abouti.

### Quel médiateur saisir ?

- **Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** pour les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux des ministères et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

- **Les médiateurs académiques** pour les réclamations concernant les services et les établissements (écoles, collèges, lycées, universités...) relevant d'une académie.

### Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur **directement**, de préférence par écrit, télécopie ou courriel, en fournissant tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige (décisions, lettres...).

### Que fait le médiateur ?

- Si l'affaire est recevable, il examine le dossier et se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige.

- Au plan national, le médiateur remet aux ministres un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

### Le médiateur intervient :

- gratuitement,
- en cas de litige persistant après que vous avez fait sans succès une démarche auprès des services concernés,
- en instruisant les demandes en toute confidentialité,
- en privilégiant le dialogue et la conciliation.

### Le médiateur n'intervient pas :

- dans un litige entre personnes privées,
- dans une procédure engagée devant un tribunal,
- pour remettre en cause une décision de justice,
- dans un litige avec une autre administration.

# Le réseau des médiateurs

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

Adresse postale : Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Carré Suffren

110 rue de Grenelle

75357 Paris cedex 07 SP

Adresse électronique : [mediateur@education.gouv.fr](mailto:mediateur@education.gouv.fr)

Fax : 01 55 55 22 99

Sites internet : [www.education.gouv.fr/mediateur](http://www.education.gouv.fr/mediateur)

[www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/le-mediateur](http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/le-mediateur)

## Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Monique Sassier

Tél. : 01 55 55 39 87

## Adjoint

Jean-François Texier

Tél. : 01 55 55 33 03

## Chargés de mission

Colette Damiot-Marcou

Tél. : 01 55 55 24 69

Louis Jouve

Tél. : 01 55 55 39 72

Bertrand Sens

Tél. : 01 55 55 24 26

## Assistante

Chantal Bourgois

Tél. : 01 55 55 36 11

## Secrétaire

Catherine Santi

Tél. : 01 55 55 39 25



## Les médiateurs académiques

### Médiateur académique : une mission passionnante !

*Les médiateurs académiques sont des personnes qualifiées qui se consacrent bénévolement à la mission de médiation. Ils sont nommés par arrêté des ministres pour une année renouvelable. Retraités de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, ils ont exercé des fonctions diverses d'administration, d'inspection ou d'enseignement. Ils ont acquis au cours de leur activité professionnelle une compétence précieuse pour répondre aux réclamations des usagers ou des personnels et aider à résoudre des litiges entre les requérants et les services et établissements relevant des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.*

Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, l'origine des 49 médiateurs académiques est la suivante :

- 1 directeur d'administration centrale
- 4 inspecteurs généraux de l'éducation nationale
- 1 inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
- 2 secrétaires généraux d'établissements d'enseignement supérieur
- 2 secrétaires généraux d'inspection académique ou d'IUFM
- 3 inspecteurs d'académie-directeurs des services départementaux de l'éducation nationale
- 10 inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux
- 1 inspecteur de l'éducation nationale
- 13 proviseurs
- 1 directeur d'unité pédagogique régionale des services pénitentiaires
- 3 principaux de collège
- 2 maîtres de conférences
- 1 professeur de lycée professionnel
- 1 ingénieur de recherche
- 1 administrateur civil
- 1 conseiller d'administration scolaire et universitaire
- 1 administrateur de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
- 1 attaché d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

## Aix-Marseille

Guy Chaigneau

Jean-Louis Bouillot

Place Lucien Paye

13621 Aix-en-Provence cedex 1

Tél. : 04 42 91 75 26

Fax : 04 42 26 68 03

mediateur@ac-aix-marseille.fr

## Amiens

Claudette Tabary

20, bd Alsace-Lorraine

80063 Amiens cedex 9

Tél. : 03 22 82 38 23

Fax : 03 22 92 82 12

mediateur@ac-amiens.fr

## Besançon

René Colin

45, avenue Carnot

25030 Besançon cedex

Tél. : 03 81 65 49 74

mediateur@ac-besancon.fr

## Bordeaux

Miguel Torres

5, rue Joseph de Carayon-Latour

BP 935, 33060 Bordeaux cedex

Tél. : 05 57 57 87 21

Fax : 05 57 57 87 78

mediateur@ac-bordeaux.fr

## Caen

Jacques Dremeau

168, rue Caponière, BP 6184

14061 Caen cedex

Tél. : 02 31 30 15 98

Fax : 02 31 30 15 92

mediateur@ac-caen.fr

## Clermont-Ferrand

Jacques Boudot

3, avenue Vercingétorix

63033 Clermont-Ferrand cedex 1

Tél. : 04 73 99 33 66

Fax : 04 73 99 30 00

mediateur63@ac-clermont.fr

## Corse

Jean-François Colonna d'Istria

BP 808, 20192 Ajaccio cedex 4

Tél. : 04 95 50 33 16

Fax : 04 95 51 27 06

med-aca@ac-corse.fr

## Créteil

Bernard Gossot

Dominique Benoist

Charles Dahan

4, rue Georges Enesco

94010 Créteil cedex 04

Tél. : 01 57 02 60 30

Fax : 01 57 02 62 50

mediateur@ac-creteil.fr

## Dijon

Jean Roche

51, rue Monge, BP 1516

21033 Dijon cedex

Tél. : 03 80 44 86 07

Fax : 03 80 44 86 95

jean.roche@ac-dijon.fr

## Grenoble

Michel Amoudry

7, place Bir-Hakeim, BP 1065

38021 Grenoble cedex

Tél. : 04 76 74 76 85 / 06 10 99 05 26

Fax : 04 76 74 75 00

ce.mediateur@ac-grenoble.fr

## Guadeloupe

Jack Arron

Bld de l'Union, 97142 Abymes

Tél. : 05 90 21 38 59

Fax : 05 90 21 65 04

mediateur@ac-guadeloupe.fr

## Guyane

Raphaël Robinson

Route de Baduel, BP 6011

97392 Cayenne cedex

Tél. : 05 94 35 13 47

mediateur@ac-guyane.fr

## Lille

Philippe Hémez

20, rue Saint-Jacques, BP 709

59033 Lille cedex

Tél. : 03 20 15 67 15

Fax : 03 20 15 61 55

stephanie.allaeyts@ac-lille.fr

### **Bernadette Conflant**

IA du Nord  
1, rue Claude Bernard  
59033 Lille cedex  
Tél. : 03 20 62 30 83  
Fax : 03 20 62 32 91  
bernadette.conflant@ac-lille.fr

### **Alain Galan**

IA du Pas-de-Calais  
21, boulevard de la Liberté  
62000 Arras  
Tél. : 03 21 23 82 55  
mediateur62@ac-lille.fr

### **Limoges**

#### **André Videaud**

13, rue F. Chénieux  
87031 Limoges cedex  
Tél. : 06 73 87 04 82  
Fax : 05 55 79 82 21  
andre.videaud@ac-limoges.fr

### **Lyon**

#### **Michèle Bournerias**

#### **Pierre-Henri Besson**

92, rue de Marseille, BP 7227  
69354 Lyon cedex 07  
Tél. : 04 72 80 60 12  
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

### **Martinique**

#### **Claude Davidas**

9, avenue Saint-John-Perse  
97262 Fort-de-France cedex  
Tél. : 05 96 59 99 35  
Fax : 05 96 59 99 17  
claude.davidas@ac-martinique.fr

### **Montpellier**

#### **Claude Mauvy**

#### **Bernard Biau**

31, rue de l'Université  
34064 Montpellier cedex 2  
Tél. : 04 67 91 46 49  
Fax : 04 67 60 76 15  
mediateur@ac-montpellier.fr

### **Nancy-Metz**

#### **Henri Sidokpohou**

#### **François Dietsch**

Lycée Arthur-Varoquaux, BP 10049, rue  
Jean-Moulin  
54510 Tomblaine  
Tél. : 03 83 29 85 57  
Fax : 03 83 33 27 08  
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

### **Nantes**

#### **Achille Villeneuve**

4, chemin de La Houssinière  
BP 72616, 44326 Nantes cedex 03  
Tél. : 02 40 37 37 11  
Fax : 02 40 37 37 00  
mediateur@ac-nantes.fr

#### **Guy Faucon**

IA de la Loire atlantique  
7, route de la Jonelière  
44322 Nantes cedex 3  
Tél./Fax : 02 51 12 43 56  
Fax : 02 51 12 43 56  
guyfaucon@wanadoo.fr

### **Nice**

#### **Anne Radisse**

#### **Jean-Philippe Cante**

53, avenue Cap-de-Croix  
06181 Nice cedex 02  
Tél. : 04 93 53 72 43  
Fax : 04 93 53 72 44  
mediateur-academique@ac-nice.fr

### **Orléans-Tours**

#### **Jean-Paul Lamorille**

4, rue Marcel-Proust, Bât. C  
45000 Orléans  
Tél. : 02 38 79 42 01  
mediateur@ac-orleans-tours.fr

### **Paris**

#### **Marlène Celermajer**

#### **Claude Boichot**

#### **Michel Coudroy**

47, rue des Écoles  
75230 Paris cedex 05  
Tél. : 01 40 46 20 36  
Fax : 01 40 46 23 43  
mediateur.acad@ac-paris.fr

**Correspondante pour le CNAM :**

**Marie-Jeanne Perruchon**

CNAM : 292, rue Saint-Martin, Case 729

75141 PARIS cedex 03

Tél. : 01 40 27 21 43

marie-jeanne.perruchon@cnam.fr

### Poitiers

**Marcel Levy**

Cité administrative Duperré

Place des Cordeliers BP 508

17021 La Rochelle cedex

Tél. : 06 12 67 35 94

Fax : 05 46 51 68 99

mediateur@ac-poitiers.fr

### Reims

**Jean-Marie Munier**

1, rue Navier, 51082 Reims cedex

Tél. : 03 26 05 68 05 / 06 30 96 78 92

Fax : 03 26 05 99 95

mediateur@ac-reims.fr

### Rennes

**André Quintric**

96, rue d'Antrain, CS 10503

35705 Rennes cedex 7

Tél. : 02 99 25 35 25

Fax : 02 99 25 35 26

mediateur@ac-rennes.fr

### Réunion

**Christiane André**

24, avenue Georges-Brassens

97702 Saint-Denis Messag cedex 9

Tél. : 02 62 29 78 29 / 06 92 42 42 89

mediateur@ac-reunion.fr

### Rouen

**Patrick Tach**

IA de la Seine Maritime

5, Place des Faienciers

76037 Rouen cedex

Tél. : 02 32 08 97 77

Fax : 02 32 08 97 78

mediateur.academique@ac-rouen.fr

### Strasbourg

**Paul Muller**

6, rue de la Toussaint

67975 Strasbourg cedex 09

Tél. : 03 88 23 35 27

Fax : 03 88 23 39 28

mediateur@ac-strasbourg.fr

### Toulouse

**François Samson**

**Norbert Champredonde**

**Gérard Trève**

Place Saint-Jacques

31073 Toulouse cedex

Tél. : 05 61 17 81 20

Fax : 05 61 17 81 71

mediateur@ac-toulouse.fr

### Versailles

**Georges Septours**

**Martine Safra**

**Marie-Claire Rouillaux**

3, bld de Lesseps

78017 Versailles cedex

Tél. : 01 30 83 51 06

Fax : 01 30 83 51 03

ce.mediateur@ac-versailles.fr

### Collectivités d'outre-mer

**Lucien Lellouche**

**Carré Suffren**

110, rue de Grenelle

75357 PARIS cedex 07 SP

Fax : 01 55 55 22 99

lucien.lellouche64@orange.fr

### Centre national d'enseignement à distance

**Gilbert Le Gouic-Martun**

**Direction générale du CNED**

2, avenue Nicéphore-Niepce, BP 80300

86963 Futuroscope Chasseneuil cedex

Tél. : 05 49 49 34 50

Fax : 05 49 49 05 81

mediateur@cned.fr

