

**LA MEDIATION DANS
L'ACADEMIE DE TOULOUSE**

Rapport d'activité

Année 2011

**Norbert CHAMPREDONDE
François SAMSON
Gérard TREVE**

Médiateurs académique

ANNÉE 2011- RAPPORT D'ACTIVITÉ
DES MEDIATEURS DE L'ACADÉMIE DE TOULOUSE

SOMMAIRE

1	L'ÉVOLUTION DE LA DEMANDE	4
1.1	<i>L'évolution du volume des réclamations</i>	4
1.2	<i>L'évolution de l'origine des réclamations</i>	5
1.3	<i>L'évolution de la nature des réclamations</i>	6
1.4	<i>L'évolution des résultats du traitement des réclamations</i>	8
2	LES RECLAMATIONS DES USAGERS EN 2011	12
2.1	<i>Les effectifs des usagers dans l'académie de Toulouse à la rentrée 2010-2011</i>	12
2.2	<i>L'origine des réclamations des usagers en 2011</i>	12
2.3	<i>La nature des réclamations selon le niveau d'enseignement</i>	14
3	LES RECLAMATIONS DES PERSONNELS EN 2011	19
3.1	<i>Les effectifs des personnels de l'académie de Toulouse à la rentrée 2010-2011</i>	19
3.2	<i>L'origine des réclamations chez les personnels</i>	19
3.3	<i>Les réclamations des personnels enseignants</i>	19
3.4	<i>Les réclamations des personnels non enseignants</i>	23
4	EN SYNTHÈSE	26
4.1	<i>Des tendances générales</i>	26
5	EN CONCLUSION	28

ANNEE 2011 - RAPPORT D'ACTIVITE DES MEDIATEURS DE L'ACADEMIE DE TOULOUSE

Les Médiateurs ont procédé à une analyse des résultats de leur activité pour l'année 2011, afin d'en dégager les grandes tendances.

On notera, comme il est habituel, que les observations faites portent sur un faible nombre d'évènements, si on les rapporte aux effectifs d'usagers et de personnels concernés par l'Education Nationale dans l'Académie de Toulouse.

Cependant, dans la mesure où les mêmes observations sont faites par les médiateurs du réseau national, ces constats révèlent parfois des problèmes ou des difficultés de fonctionnement qui méritent d'être examinés.

Les médiateurs proposent une présentation rapide des chiffres significatifs de leur activité. Simultanément ils explicitent les résultats observés.

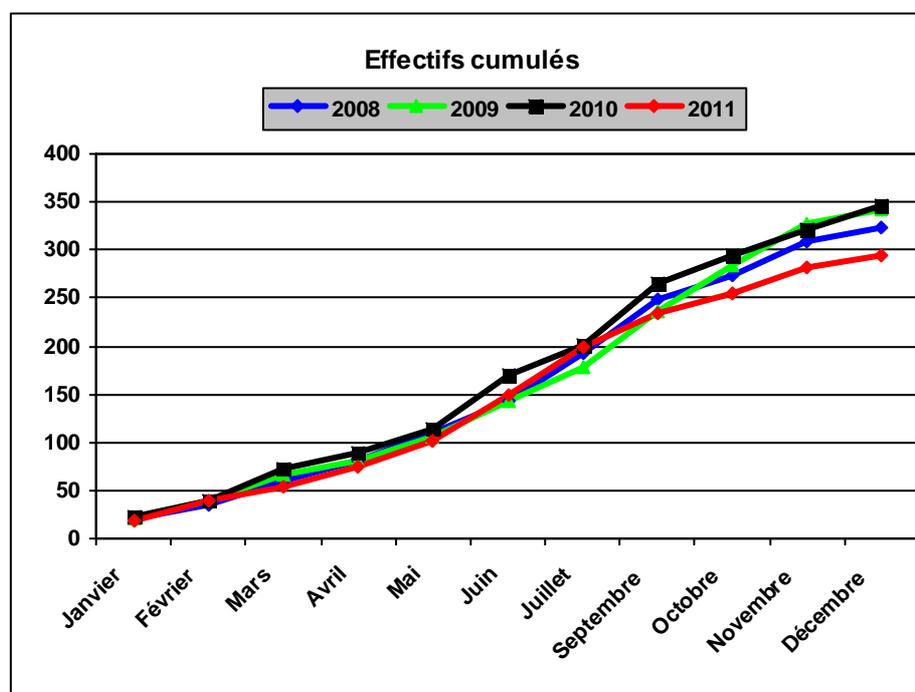
Dans certains domaines, des suggestions sont avancées avec le souci permanent de l'amélioration du service apporté tant aux personnels qu'aux usagers.

Les médiateurs tiennent à souligner la qualité des collaborations qu'ils entretiennent avec les services du rectorat, des inspections académiques et des établissements de l'enseignement supérieur et en remercient l'ensemble des personnels concernés.

1. L'EVOLUTION DE LA DEMANDE

1.1 L'évolution du volume des réclamations

Effectifs cumulés	2008	2009	2010	2011
JANVIER	21	21	23	18
FEVRIER	35	39	39	40
MARS	60	66	72	54
AVRIL	81	80	89	75
MAI	109	106	114	102
JUIN	142	144	170	149
JUILLET	192	178	202	200
SEPTEMBRE	249	237	265	235
OCTOBRE	274	283	295	254
NOVEMBRE	309	327	322	281
DÉCEMBRE	324	341	347	294



Les chiffres :

Pour la première fois depuis le début de l'activité de la médiation dans l'académie de Toulouse, on constate une baisse sensible du nombre des réclamations.

Deux explications peuvent être avancées :

- Tout d'abord, et l'on ne peut que s'en réjouir, deux problèmes récurrents en 2010 tant pour les usagers que pour les personnels ont été moins prégnants en 2011. Il s'agit des questions financières liées aux bourses de l'enseignement supérieur pour les usagers et des litiges concernant le remboursement des frais de déplacement pour les personnels
- En second lieu, il est sans doute nécessaire de s'interroger sur la connaissance que les usagers comme les personnels ont de l'existence de la médiation académique. Un nouvel effort de communication est sans doute à produire en particulier dans les établissements d'enseignement supérieur qui n'affichent pas tous l'existence de la médiation sur leur site.

Les préconisations :

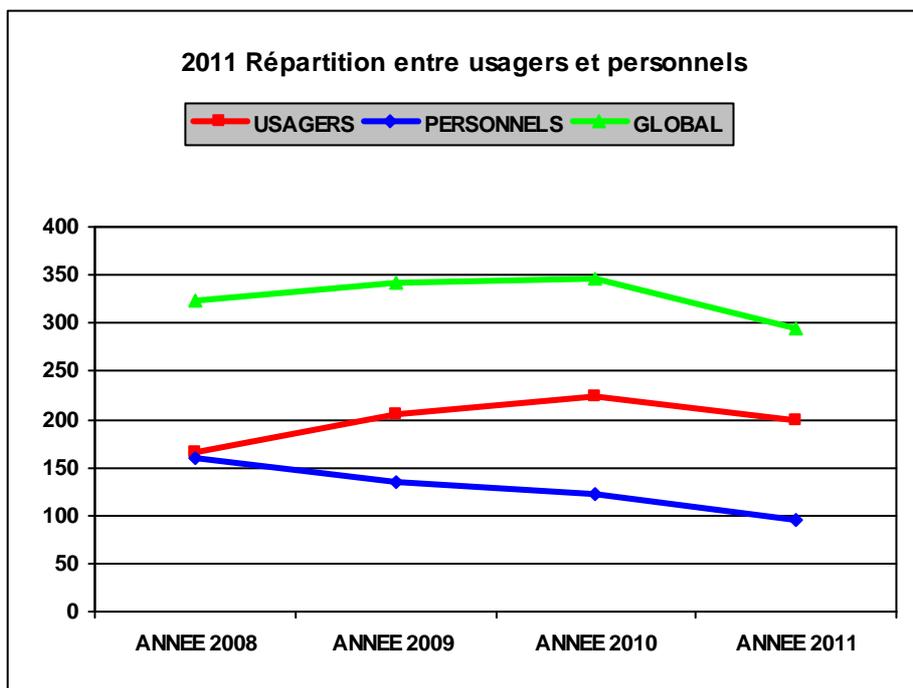
- Les médiateurs préconisent qu'une information soit actualisée tous les ans sur les sites départementaux et sur le site académique afin de rappeler l'existence de la médiation académique.
- Ils proposent qu'une information soit systématiquement faite aux familles à l'occasion des élections aux conseils d'administration et aux conseils d'écoles.
- Ils proposent qu'une information soit systématiquement faite sur les sites des établissements d'enseignement supérieur.
- Ils tiennent à la disposition des services, une fiche de présentation de la médiation nationale et de sa déclinaison dans l'académie de Toulouse.

1.2 L'évolution de l'origine des réclamations

1.2.1 La répartition entre usagers et personnels

Cette année à nouveau, les demandes des usagers sont majoritaires et l'on constate en plus une nouvelle diminution très sensible de la demande des personnels. Celle-ci ne représente plus qu'un tiers de la demande globale.

	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011
Usagers	165	206	224	198
Personnels	159	135	123	96
Globale	324	341	347	294



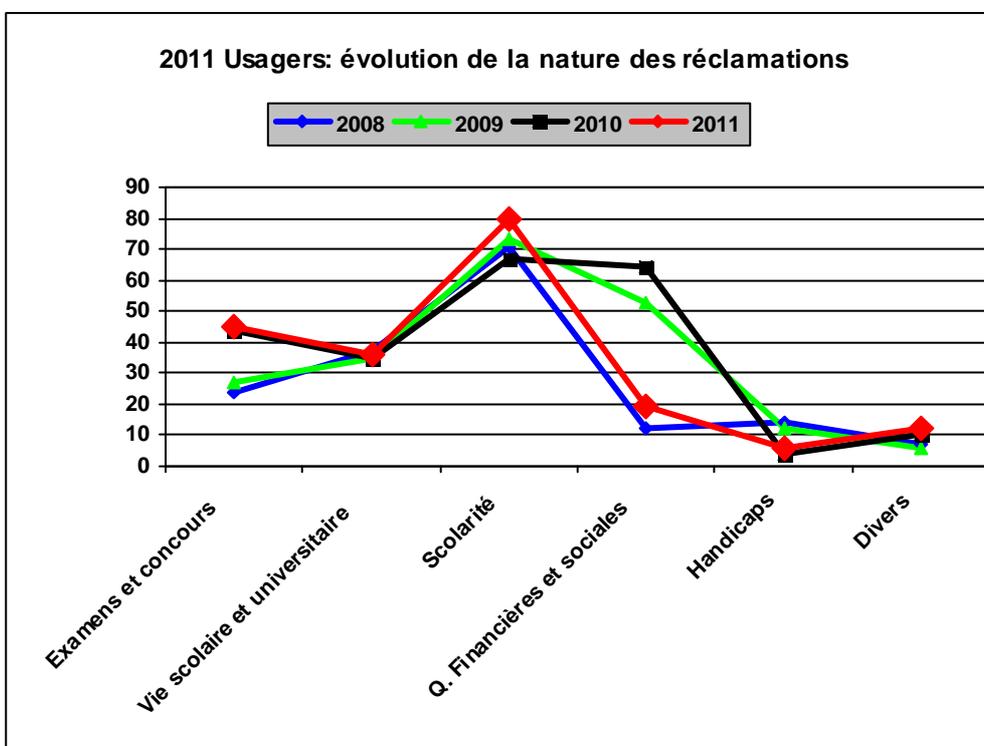
1.2.2 La répartition des réclamations entre privé et public

Pour la première fois, les réclamations provenant des usagers de l'enseignement privé représentent un nombre en rapport avec le poids de l'enseignement privé dans l'académie. La question de l'enseignement privé est reprise plus avant dans le rapport car une part importante des demandes d'intervention concerne des établissements privés hors contrat ainsi que la contestation du fonctionnement de certains jurys d'examen.

1.3 L'évolution de la nature des réclamations

1.3.1 Chez les usagers

	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011
Examens et concours	24	27	44	45
Vie scolaire et universitaire	37	35	35	36
Questions de scolarité	71	73	67	80
Questions financières et sociales	12	53	64	19
Handicap	14	12	4	6
Divers	7	6	10	12
Totaux	165	206	224	198

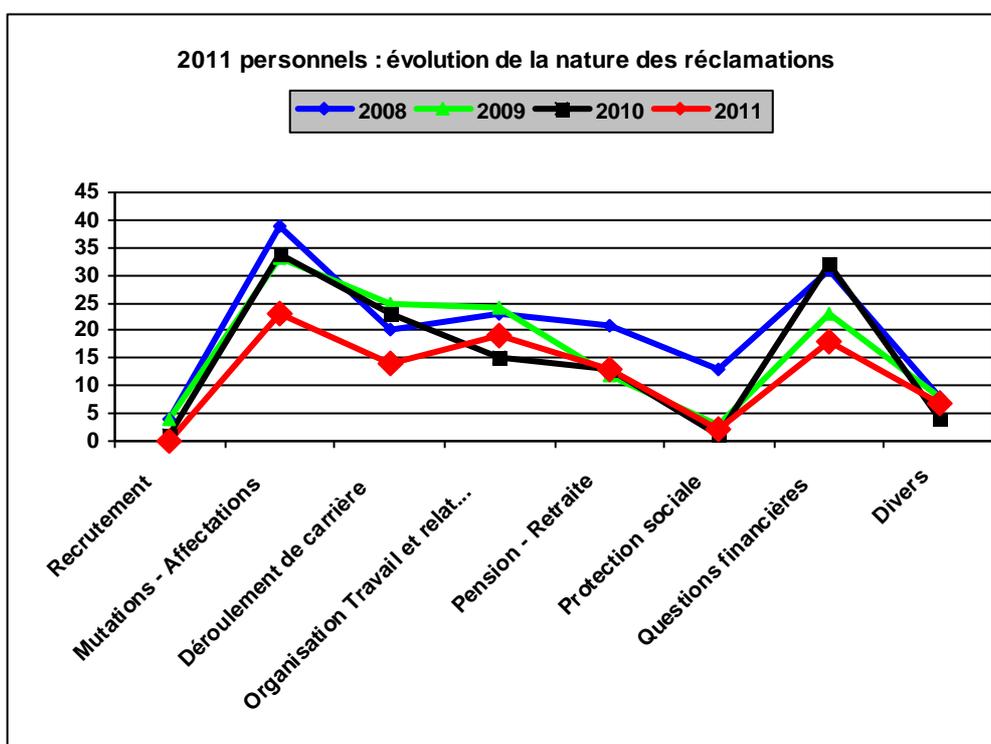


Commentaires :

- Les trois principales occurrences demeurent les examens et concours, la vie scolaire et universitaire et de façon singulièrement renforcée en 2011, les questions de scolarité.
- Les questions financières demeurent présentes, mais de façon très réduite par rapport aux deux années précédentes, en particulier dans l'enseignement supérieur où elles concernent essentiellement les problèmes de bourse. De la même manière il existe encore, quoiqu'en diminution par rapport aux années antérieures, une demande relative à la mise en place des moyens d'accompagnement des élèves handicapés. En revanche, les réclamations ne portent plus guère sur le fonctionnement des équipes de suivi des élèves.

1.3.2 Pour les personnels :

	Année 2008	année 2009	année 2010	année 2011
Recrutement	4	4	1	0
Mutations affectations	39	33	34	23
Déroulements de carrière	20	25	23	14
Organisation du travail et relations personnels-administration	23	24	15	19
Pension-Retraite	21	12	13	13
Protection sociale	13	3	1	2
Questions financières	31	23	32	18
Divers	8	8	4	7
TOTAL	159	135	123	96



- Les questions financières sont en nette diminution compte tenu de la mise en œuvre dans l'académie des dispositions ministérielles en matière de remboursement des frais de déplacement et autres indemnités. De nombreuses réclamations présentées en 2008-2010 ont été réexaminées en 2011 à l'initiative de l'administration et/ou à la demande des médiateurs et ne sont bien entendu pas comptabilisées au titre de l'activité en 2011.

Commentaires :

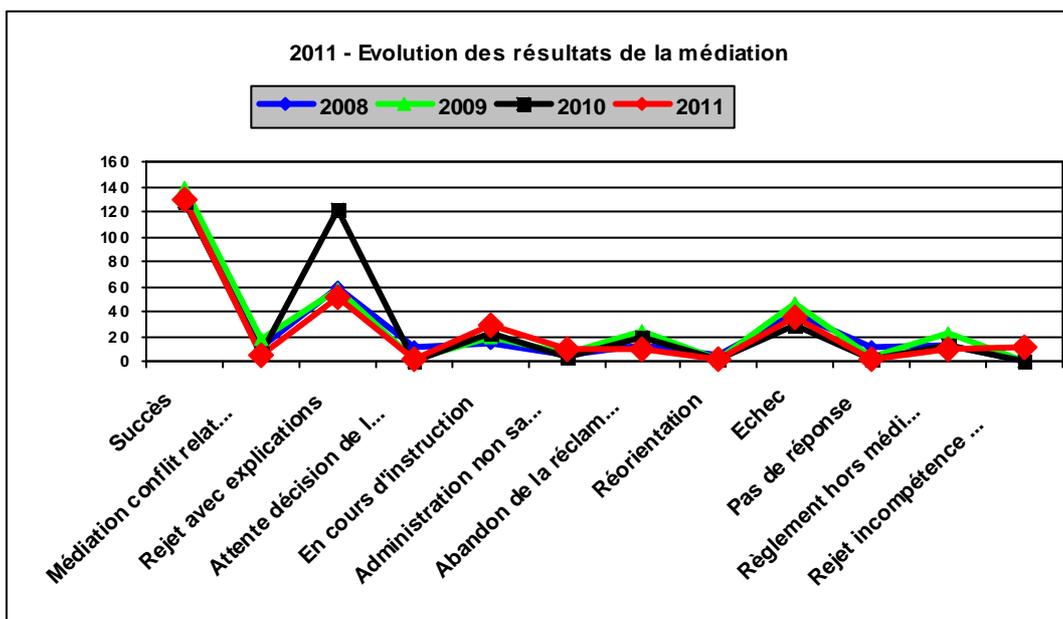
- Le cadrage très précis du traitement des mutations/affectations ainsi que les procédures mises en place par la Division des Personnels Enseignants pour l'accueil des personnels et l'examen individualisé de leur situation, explique la baisse continue du nombre de dossiers reçus par la médiation académique et ne justifie plus que rarement l'intervention de cette dernière, dans le Second Degré.
-
- Il en va de même pour ce qui concerne les déroulements de carrière

En résumé, pour l'ensemble des demandes d'intervention que nous présentent les usagers et les personnels, nous observons :

1. une diminution, phénomène nouveau, du nombre des demandes.
2. Une poursuite de l'inversion de la tendance constatée à partir de 2007 entre les demandes présentées par les usagers et celles des personnels. Ce phénomène qui n'est pas propre à l'académie de Toulouse, nous amène désormais à un rapport de deux demandes d'usager pour une demande d'un personnel.
3. Une demande en progression émanant des usagers de l'enseignement privé tant sous contrat d'association avec l'Etat qu'hors contrat ; cette hausse résulte en particulier de la contestation du fonctionnement de certains jurys d'examen (notamment de BTS). Par ailleurs, les possibilités d'intervention des médiateurs sont très réduites s'agissant des questions de vie scolaire dans ces établissements.
4. Un même profil des courbes annuelles avec une progression régulière des demandes et deux accélérations en juin et septembre, corrélées à des événements de la vie scolaire pour les usagers (orientation et affectation, bourses pour l'enseignement supérieur) et de la vie professionnelle pour les personnels (notamment les questions de mutation et d'affectation).

1.4 L'évolution des résultats du traitement des réclamations

	année 2008	année 2009	année 2010	année 2011
Succès	132	140	128	130
Médiation conflit relationnel	12	17	6	5
Rejet avec explications	59	58	122	51
Attente décision de l'administration	11	1	0	1
En cours d'instruction	15	20	23	29
Administration non saisie	5	7	3	9
Abandon de la réclamation	13	24	20	9
Réorientation	5	2	1	2
Echec	38	45	29	35
Pas de réponse	11	4	2	2
Règlement hors médiation	13	22	13	10
Rejet incompétence Médiateur	10	0	0	11
TOTAL	324	341	347	294



Commentaires :

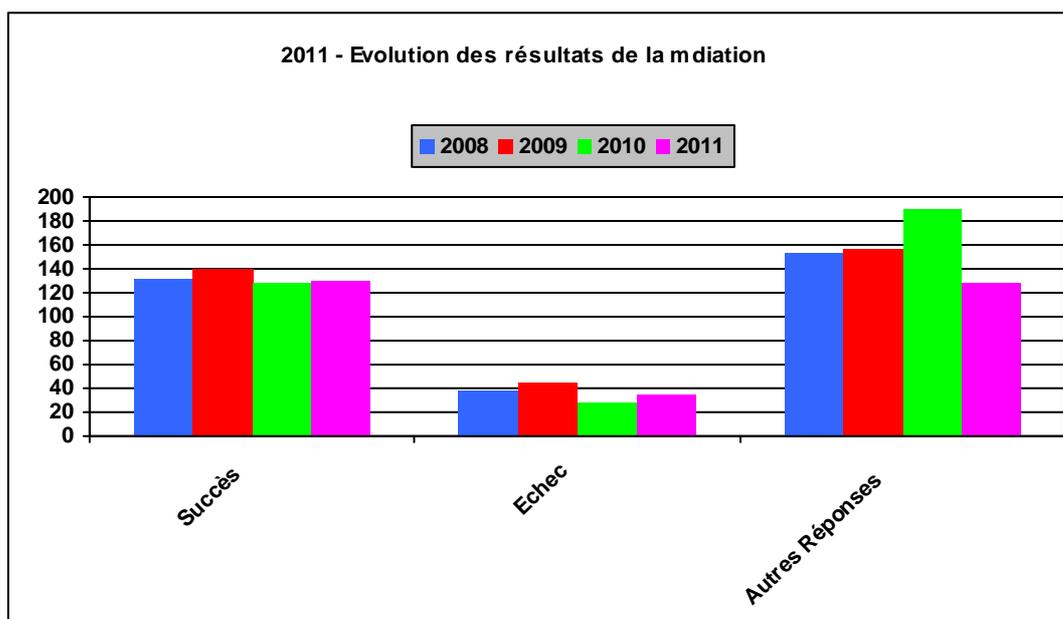
Le tableau qui précède peut être présenté un peu différemment de façon à mettre davantage en lumière les effets de l'action des médiateurs dans les différents dossiers traités.

	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Année 2011
Succès	132	140	128	130
Echec	38	45	29	35
Autres réponses	154	156	190	129
Total	324	341	347	294

Remarque :

Les termes « succès » ou « échec » n'ont aucune connotation positive ou négative ; ils constituent des raccourcis sémantiques pour traduire les situations suivantes :

- Succès : le demandeur a obtenu une réponse positive à sa réclamation ou il a reconnu le bien fondé de la réponse qui lui a été apportée.
- Echec : l'administration est demeurée sur sa position malgré une préconisation éventuelle du médiateur ou le demandeur campe sur ses positions et n'accepte pas la réponse obtenue.



Autres Réponses	année 2008	année 2009	année 2010	année 2011
Médiation dans un conflit relationnel	12	17	6	5
Rejet de la demande avec explications	59	58	122	51
Rejet incompétence du médiateur	0	0	0	11
Absence de réponse de l'administration ou réponse en attente	22	5	2	3
Dossier réglé hors intervention de la médiation	13	22	13	10
Administration non saisie au préalable	5	7	3	9
Demande en cours d'instruction	15	20	23	29
Réorientation vers un autre niveau d'instruction	5	2	1	2
Abandon de la réclamation par l'intéressé	12	34	20	9
TOTAL	144	156	190	129

Commentaires :

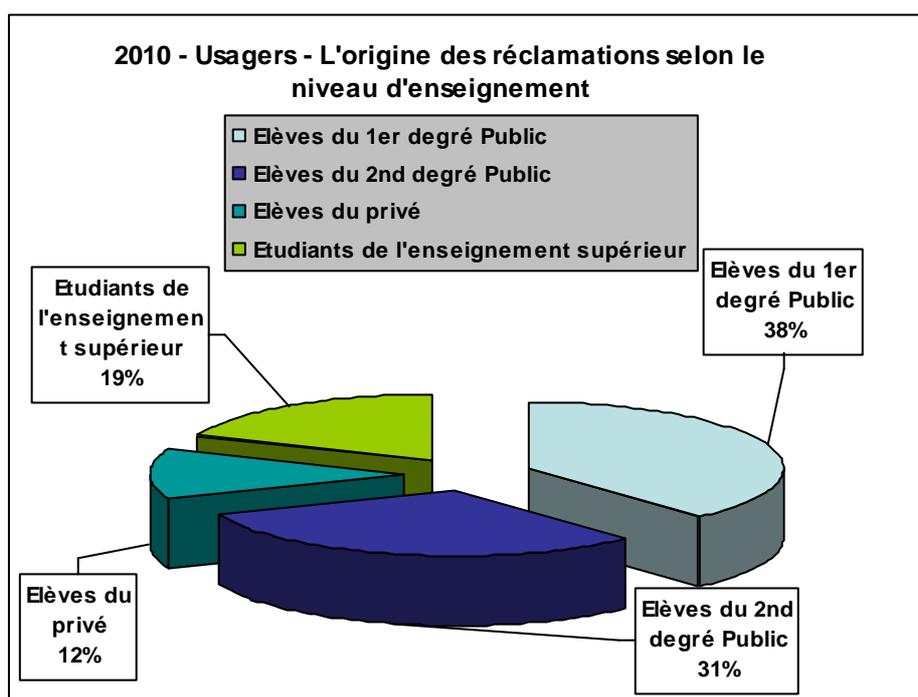
- le nombre des demandes rejetées en 2010 jugées non recevables était probablement erroné ainsi qu'il a été précisé dans le rapport correspondant. Il résulte probablement d'un amalgame de plusieurs rubriques. Le nombre de 2011 est plus conforme à la réalité.
- Il faut aussi noter un nombre relativement élevé de dossiers ouverts en 2011 qui n'ont pas obtenu de solution rapidement. Cela résulte probablement de la complexité de ces dossiers. Certains d'entre eux demandent plusieurs mois afin d'être traités et donner lieu à une conclusion et cela, soit pour des raisons liées au calendrier des procédures soit parce que des services extérieurs à l'éducation dans l'académie sont impliqués (dossiers de retraites, mutations, recouvrement de sommes dues...).

Par ailleurs, il convient aussi de signaler que le nombre limité de réponses possibles proposées à la rubrique « résultats » dans la base utilisée par l'ensemble des médiateurs peut parfois conduire ces derniers à choisir une réponse qui ne décrit qu'approximativement le résultat effectivement obtenu.

2. LES RECLAMATIONS DES USAGERS EN 2011

2.1 Les effectifs des usagers dans l'académie de Toulouse à la rentrée 2011

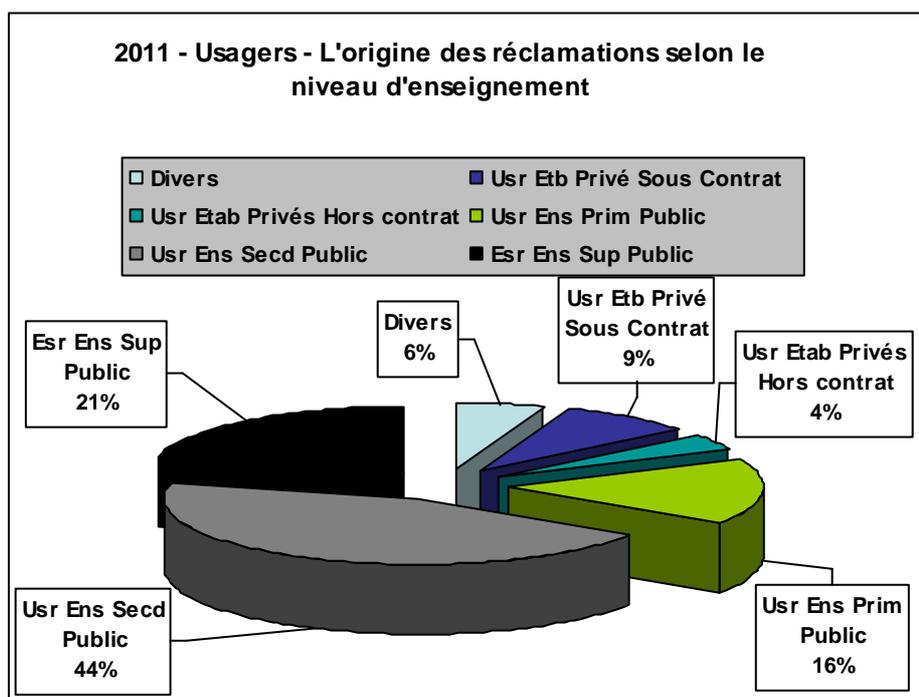
Les élèves du premier degré public	235 661	38%
Les élèves du second degré public	191 585	31%
les élèves du privé	74 938	12%
Les étudiants de l'enseignement supérieur	116 904	19%
Total	619088	100%



2.2 L'origine des réclamations des usagers en 2011

Nous avons reçu 198 réclamations des usagers contre 224 en 2010. Elles se répartissent de la façon suivante :

Privé sous contrat	17	9%
Privé hors contrat	8	4%
Enseignement primaire public	32	16%
Enseignement secondaire public	88	44%
Enseignement supérieur public	42	21%
Divers	11	6%
TOTAL	198	100%



Quatre observations :

Le nombre des demandes d'intervention concernant les usagers de l'enseignement du premier degré demeure très inférieur au poids réel de ceux-ci dans l'académie. Il est probable que d'une part les médiateurs ne sont pas assez connus dans les écoles et que d'autre part, nombre de situations de conflits sont réglées par l'intervention des inspecteurs de circonscription.

On sait également que les réclamations formulées par les usagers ont fréquemment trait à des questions de scolarité (orientation, affectation,...) et que ces questions se posent peu dans l'enseignement du premier degré.

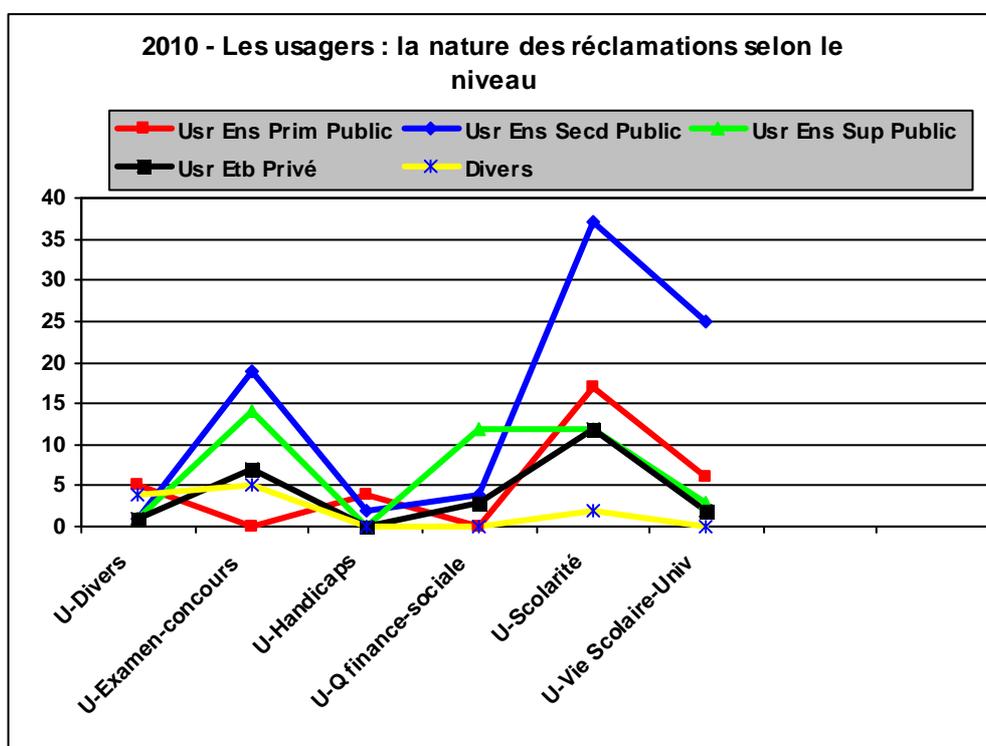
Le nombre des réclamations des usagers de l'enseignement secondaire varie peu en valeur relative et demeure supérieur au poids de cette population dans l'académie.

En revanche, on constate une demande d'intervention d'usagers de l'enseignement supérieur qui, si elle a diminué en nombre du fait du traitement hors intervention des médiateurs des questions de bourses, correspond assez bien au poids relatif de l'enseignement supérieur dans l'académie. Par ailleurs, ces demandes se sont assez largement diversifiées, ce qui justifie qu'un des trois médiateurs s'y consacre plus particulièrement.

La rubrique « Divers » recouvre essentiellement les réclamations présentées par des usagers non scolarisés ou scolarisés dans des établissements privés hors contrat. Pour les premiers il s'agit fréquemment d'auditeurs de la formation continue ou d'usagers qui interpellent la médiation pour des problèmes d'examen et, récemment, de VAE. Pour les seconds, les questions sont essentiellement liées aux examens, au coût de la formation et aux modalités de traitement des affaires disciplinaires.

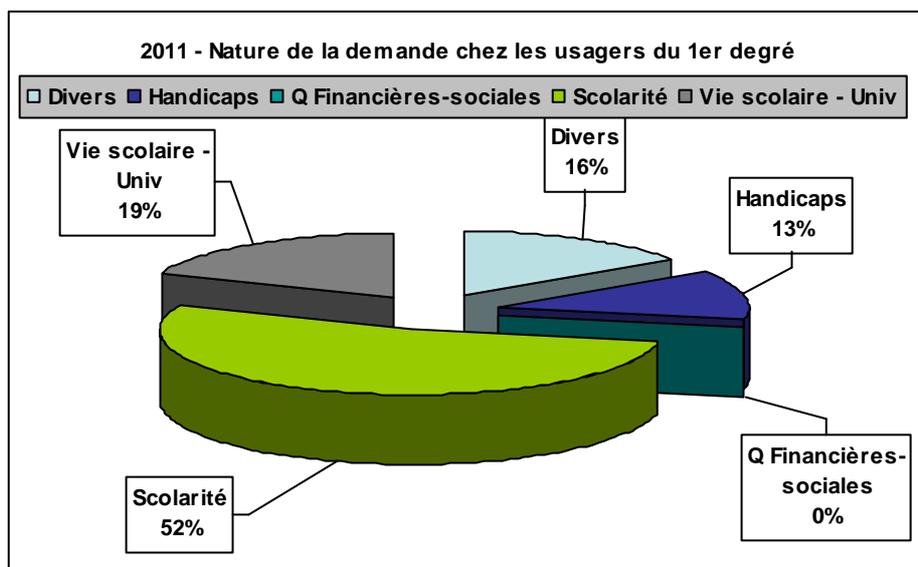
2.3 La nature de la réclamation des usagers selon le niveau d'enseignement

	Usr Ens Prim Public	Usr Ens Secd Public	Usr Ens Sup Public	U Etb Privé Contrat	Divers	TOTAL
U-Divers	5	1	1	1	4	12
U-Examen-concours	0	19	14	7	5	45
U-Handicaps	4	2	0	0	0	6
U-Questions financières ou sociales	0	4	12	3	0	19
U-Scolarité	17	37	12	12	2	80
U-Vie Scolaire et universitaire	6	25	3	2	0	36
TOTAL	32	88	42	25	11	198



2.3.1 Les usagers de l'enseignement primaire

	Usr Ens Prim Public
Divers	5
Handicap	4
Questions financières et sociales	0
Scolarité	17
Vie Scolaire	6
TOTAL	32



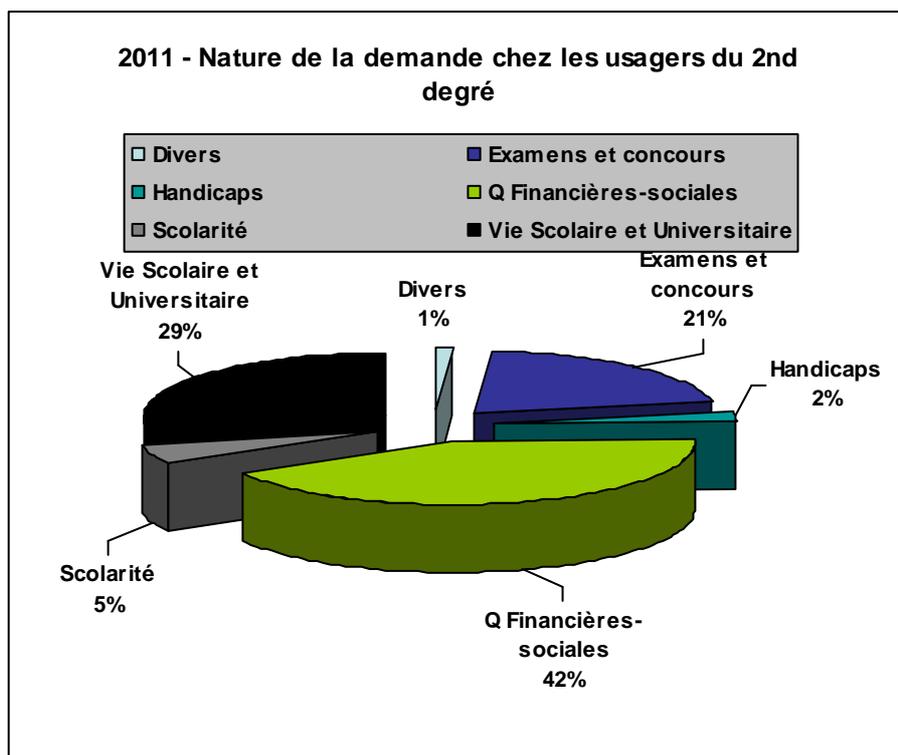
Les demandes de ces derniers concernent essentiellement les questions de scolarité et de vie scolaire.

Ainsi qu'il a été signalé ci-dessus, le nombre de ces demandes est peu élevé et correspond certainement à un traitement local des situations de conflit, les inspecteurs jouant un rôle éminent dans ce domaine.

Il convient cependant encore de signaler parmi ces demandes, la question de l'accompagnement des élèves handicapés. C'est le statut des auxiliaires de vie scolaire qui se trouve posé de manière récurrente et notamment en ce qui concerne la pérennisation de leur action ainsi que leur formation.

2.3.2 Les usagers de l'enseignement secondaire

	Usr Ens Secd Public
Divers	1
Examen-concours	19
Handicap	2
Scolarité	37
Questions financières et sociales	4
Vie Scolaire	25
TOTAL	88

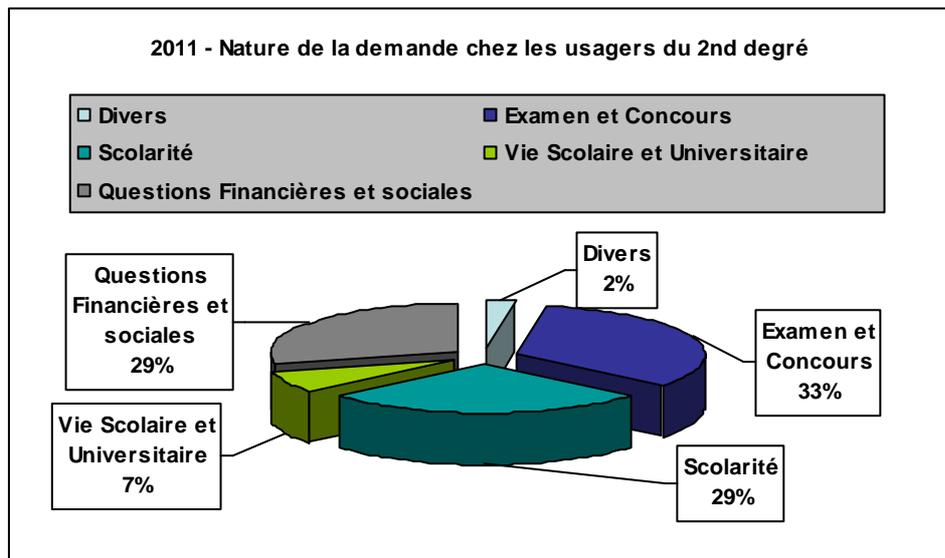


Les demandes des usagers de l'enseignement secondaire concernent principalement les questions de scolarité, de vie scolaire et d'examens.

Dans ce dernier cas, il s'agit le plus souvent de s'interroger sur les modalités d'accès à l'information relative à la notation des épreuves, si l'on excepte, bien entendu la polémique qui a concerné l'épreuve de mathématiques de la série S.

2.3.3 Les usagers de l'enseignement supérieur

	Usr Ens Sup Public
Divers	1
Examens-concours	14
Questions financières et sociales	12
Vie scolaire et universitaire	3
Scolarité	12
TOTAL	42



Les réclamations des étudiants sont en diminution et se sont diversifiées.

Concernant les questions financières :

Si nous ne sommes plus que très peu sollicités pour régler les questions de bourses de l'enseignement supérieur, nous souhaitons néanmoins soulever à nouveau l'inconvénient que pose la prise en compte de l'année N-2 pour l'estimation des ressources du foyer fiscal. Il nous semble que ce choix est mal adapté à la situation actuelle dans la mesure où les familles sont très fréquemment confrontées à une évolution brutale de leurs revenus.

Concernant la scolarité :

Les demandes des étudiants concernent traditionnellement les modalités d'entrée dans un cursus de formation ainsi que les modalités d'accès dans un master 2.

Là encore, il semble qu'un effort de clarification et de communication des procédures appliquées soit à accomplir, en particulier pour ce qui concerne les critères retenus pour le classement des dossiers de candidatures, chaque fois qu'il y est procédé.

EN CONCLUSION SUR CE POINT

Les médiateurs souhaitent attirer l'attention sur un certain nombre de questions qui concernent globalement les usagers de l'éducation nationale dans l'académie.

→ La mise en cause du déroulement de certains examens par les candidats :

Cette question concerne principalement les épreuves orales des BTS (dont certaines qui se déroulent dans d'autres académies mais sont pilotées par l'académie de Toulouse). Les réclamations font état d'un manque d'objectivité ou de neutralité de certains jurys ou de l'incompréhension de la décision du jury. Des établissements privés hors contrat se sont plaints des conditions dans lesquelles étaient évalués leurs candidats. Ces plaintes qui sont récurrentes depuis deux ans, concernent essentiellement, il faut le noter, des BTS fortement attractifs pour lesquels l'offre de formation est numériquement réduite dans l'enseignement public.

Les médiateurs tiennent toutefois à signaler que certaines des critiques formulées par les directions de ces établissements leur ont parfois semblées insuffisamment fondées et même peu crédibles. Ils s'étonnent aussi que ces établissements se soient livrés à des mises en cause publiques dans la presse locale.

On peut également s'étonner de la participation à certains jurys d'examen d'enseignants d'établissements privés hors contrat.

On note également que les conditions de validation des acquis pour la délivrance de certains diplômes de BTS par la procédure de la VAE, ont fait l'objet de réclamations. Ces réclamations, encore peu nombreuses, sont nouvelles en 2011.

Enfin, s'agissant des autres examens, la demande est le plus fréquemment liée à une méconnaissance des modalités d'accès aux informations et la réponse des médiateurs consiste à rappeler les procédures en usage.

Il faut cependant noter un nombre important de réclamations qui ont concerné la notation de l'épreuve de mathématiques au baccalauréat S Maths. 25 demandes ont été présentées aux médiateurs à ce titre, elles ont fait l'objet d'une réponse commune (qui n'a en général pas véritablement satisfait les plaignants...) et qui a été enregistrée pour un seul dossier dans le décompte des demandes d'intervention.

→ **Les conditions de recrutement dans les sections à numéris clausus :**

Ce point concerne, par exemple les sections bi-langues en collège ou certaines sections internationales en lycée. Les plaignants déplorent le manque de transparence des commissions de recrutement, l'absence de critères précis de sélection, la disparité des modes de recrutement selon les établissements.

→ **La prise en compte de la situation des familles séparées :**

Ce problème est de plus en plus fréquent ; le parent qui n'a pas la garde usuelle de l'enfant se plaint des difficultés qu'il éprouve à obtenir des informations sur la scolarité de son fils ou de sa fille. Parfois même, il semblerait, dans les écoles en particulier, que des enseignants aient des difficultés à conserver une absolue neutralité dans les conflits familiaux qu'ils ont à connaître. La proximité au quotidien avec l'un des parents en est probablement la cause essentielle.

→ **Les décisions des conseils de discipline :**

Celles-ci font fréquemment l'objet de contestations par les familles, notamment pour ce qui concerne les procédures et le déroulement ainsi que plus généralement, l'autorité du chef d'établissement. Celle-ci est de plus en plus fréquemment remise en question.

Les médiateurs suggèrent :

→ **Pour ce qui concerne les examens :**

Rappeler aux jurys la nécessité d'adopter une attitude de stricte neutralité vis-à-vis des candidats et de formuler une appréciation explicite qui puisse être communiquée aux candidats examinés lors des preuves orales.

Veiller à ce que toutes les modifications des référentiels de formation ou de certification fassent l'objet d'une publication officielle et informer systématiquement les établissements privés hors contrat des dispositions prises concernant le déroulement des examens et les attentes des jurys.

→ **Pour ce qui concerne le recrutement dans les sections à numéris clausus :**

Favoriser une harmonisation au niveau académique des règles de sélection et de recrutement dans ces diverses sections.

Afficher clairement les attentes des commissions de sélection et les critères retenus.

Communiquer les éléments de la décision des commissions aux familles qui en font la demande.

→ **Pour ce qui concerne les relations avec les familles séparées :**

Faire un rappel de la législation auprès des directeurs et chefs d'établissements.

Les médiateurs préconisent à nouveau l'édition d'un « vade me cum » sur les procédures à appliquer et les documents à diffuser.

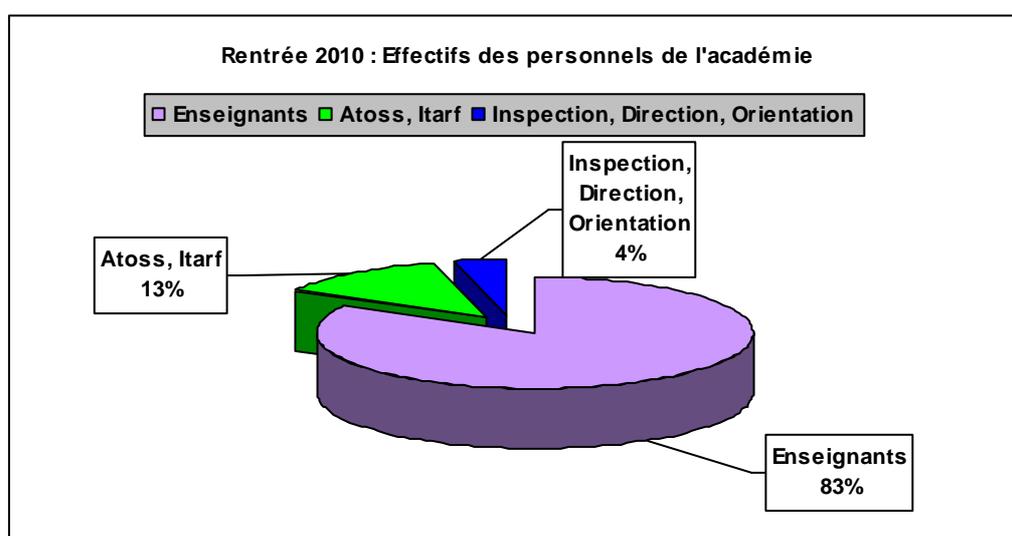
→ **Pour ce qui concerne les décisions des conseils de discipline :**

Demander aux chefs d'établissement de recevoir plus systématiquement les familles afin de les informer sur les procédures et surtout, sur les motifs de la comparution de l'élève et attirer à nouveau leur attention sur la nécessité d'un respect scrupuleux des procédures.

3. RECLAMATIONS DES PERSONNELS EN 2011

3.1 Les effectifs des personnels de l'académie à la rentrée 2011

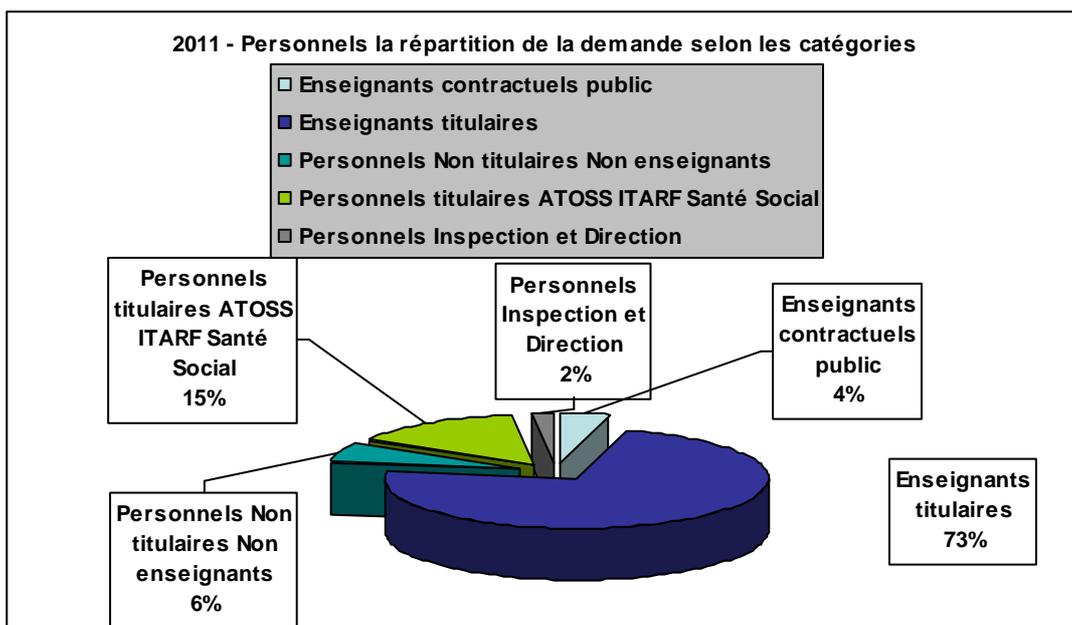
	Effectifs	Pourcentage
Enseignants	39 705	83%
ATOSS ITARF	8 159	13%
Inspection Direction Orientation	1 925	4%



3.2 L'origine des réclamations chez les personnels

3.2.1 Les réclamations des personnels selon la catégorie en 2011

Enseignants contractuels public	4	4%
Enseignants titulaires: -Enseignants premier degré titulaires -Enseignants second degré titulaires -Enseignants Supérieur Titulaires -Enseignants privés ss contrat	70	73%
Personnels Non Titulaires Non Enseignants	6	6%
Personnels Titulaires: -ATOSS -ITARF -Personnel Social et de Santé	14	15%
Personnels d'Inspection et de Direction	2	2%



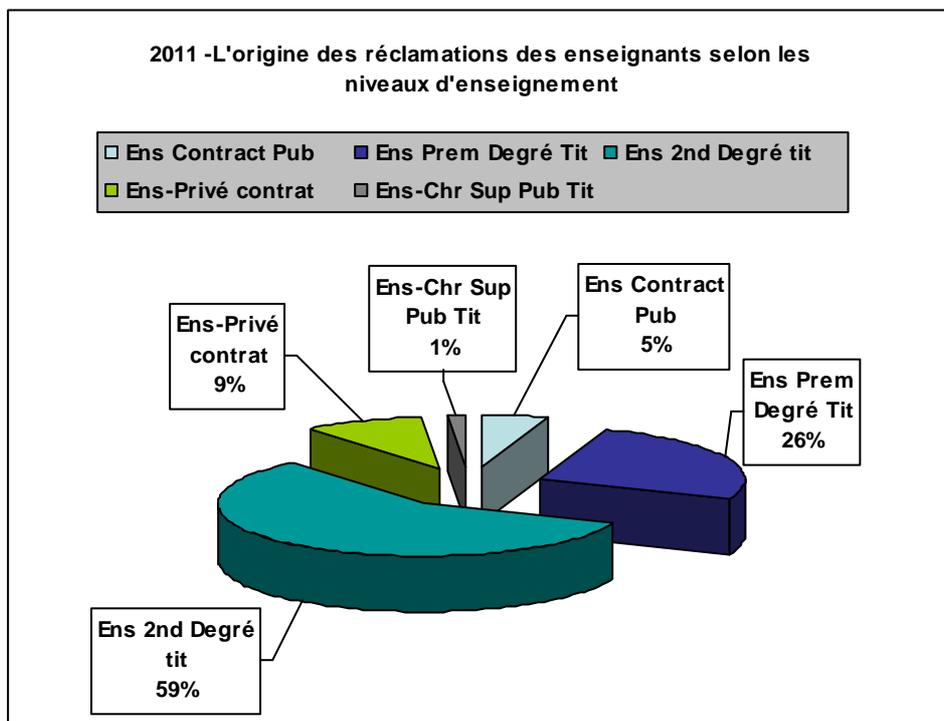
Le nombre des demandes d'intervention des personnels est en baisse lente mais continue depuis plusieurs années.

Parmi ces demandes émanant des personnels, les enseignants sont de plus en plus majoritaires pour l'ensemble des différents types de réclamation ; la demande est cohérente avec le poids relatif de chacune des catégories de personnels dans l'académie avec des disparités toutefois à l'intérieur de la catégorie personnels enseignants.

3.3 Les réclamations des personnels enseignants

3.3.1 Les réclamations des enseignants selon les niveaux d'enseignement en 2011

Ens Contract Pub	4	5%
Ens Prem Degré Tit	19	26%
Ens 2nd Degré tit	43	59%
Ens-Privé contrat	7	9%
Ens-Chr Sup Pub Tit	1	1%



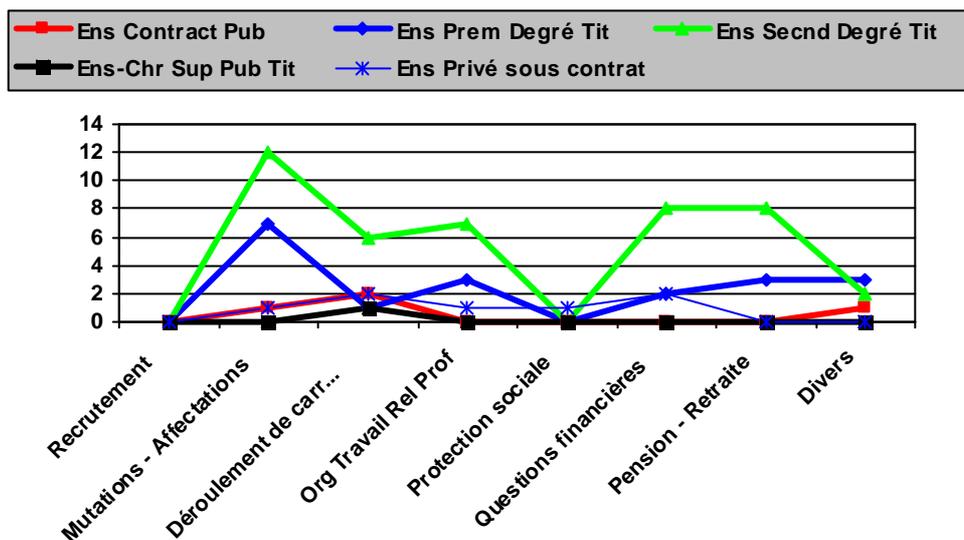
Commentaires

- On constate une grande stabilité dans la répartition des dossiers selon les niveaux d'enseignement avec cependant une augmentation des demandes provenant des établissements privés sous contrat d'association avec l'Etat. Cependant, compte tenu de la faiblesse du nombre de dossiers il sera nécessaire d'observer la tendance en 2012 pour confirmer cette observation.

3.3.2 La nature des réclamations des enseignants selon le niveau d'enseignement

	P-Recrutement	P-Mutations-Affect.	P-Déroulent carrière	P-Org trav rel prof	P-Protect ion sociale	P-Quest. financière	P-Pension-Retraite	P-Divers	total
Ens Contract Pub	0	1	2	0	0	0	0	1	4
Ens Prem Degré Tit	0	7	1	3	0	2	3	3	19
Ens Secnd Degré Tit	0	12	6	7	0	8	8	2	43
Ens-Chr Sup Pub Tit	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ens Privé sous contrat	0	1	2	1	1	2	0	0	7
TOTAL	0	21	12	11	1	12	11	6	74

2011 - La nature des réclamations des enseignants



Les problématiques rencontrées

Les problèmes récurrents portent de manière assez équilibrée sur les mutations, le déroulement de carrière, les retraites et les relations au travail.

- Les questions financières relatives au remboursement des frais de déplacement (singulièrement pour les personnels TZR) ou au versement de certaines indemnités ont disparu en 2011. Demeurent encore des questions de remboursement de trop versés avec en particulier des problèmes d'information et de calendrier de mise en œuvre de la procédure
- S'agissant des questions relatives aux carrières ils concernent des personnels en difficultés qui sont dans le déni de leur situation ou encore des problèmes liés aux promotions HC des certifiés ou des agrégés, opérations pour lesquelles il semble parfois y avoir soit une méconnaissance des procédures soit une ignorance des classements retenus dans l'académie
- S'agissant des retraites, quelques demandes ont à nouveau concerné la mise en œuvre des nouvelles mesures (départ au terme de 15 ans de carrière) ainsi qu'à plusieurs reprises, la non application de la bonification d'un an en cas d'adoption d'un enfant.
- Les médiateurs ont été confrontés (sur un seul dossier, il faut le reconnaître) au problème posé à un personnel contractuel par une diminution de la durée de son contrat de travail (liée à la reprise anticipée de son poste par le titulaire). Il semble que le service des personnels se soit trouvé contraint de demander à ce professeur contractuel de signer un nouveau contrat sans avoir la possibilité de lui assurer une poursuite de son activité au-delà de ce nouveau contrat. Il nous semble nécessaire que l'administration s'engage au maintien du contrat initial dans sa durée, sur un autre emploi comparable au premier en ce qui concerne en particulier les contraintes matérielles qu'il implique. Une telle position assumée par l'administration aurait le mérite d'éviter de placer le personnel concerné devant une décision qu'il ne peut prendre et correspondrait d'ailleurs à la position constante du service qui fait finalement tous les efforts nécessaires pour régler le problème convenablement sans préjudice pour l'intéressé.

Concernant les questions de mutation affectation :

C'est le domaine dans lequel les enseignants du premier degré sollicitent le plus fréquemment les médiateurs et cette question représente plus de 30% de leurs demandes d'intervention.

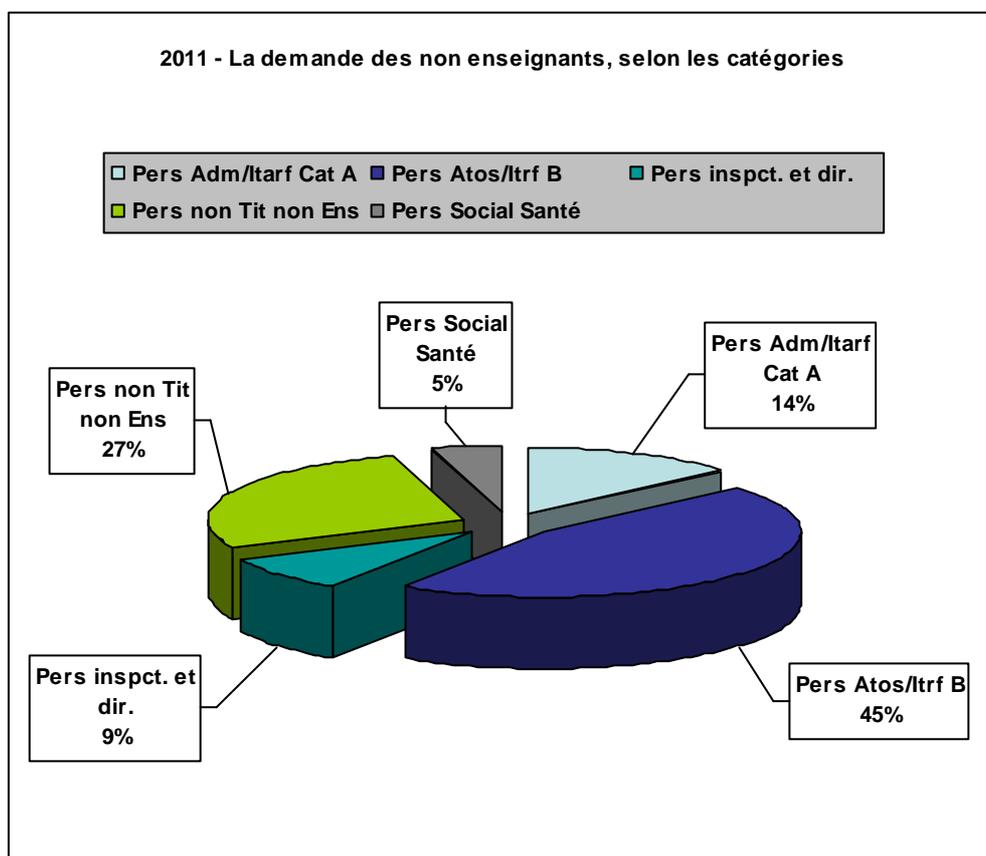
Cette demande prioritaire se rencontre dans toutes les académies et ce fait a conduit la médiation nationale à en confier l'examen à un groupe de travail. Les préconisations figurent dans son rapport 2010.

Les réclamations portent essentiellement sur des problèmes de rapprochement de conjoints, ou les conséquences de mesures de carte scolaire. Cette question est devenue plus prégnante encore cette année pour le premier degré en raison du nombre important de « surnombres » que les inspecteurs d'académie ont été amenés à gérer et de l'impossibilité dans laquelle ils ont été placés d'intégrer des enseignants par inéats non compensés.

3.4 Les réclamations des personnels non enseignants

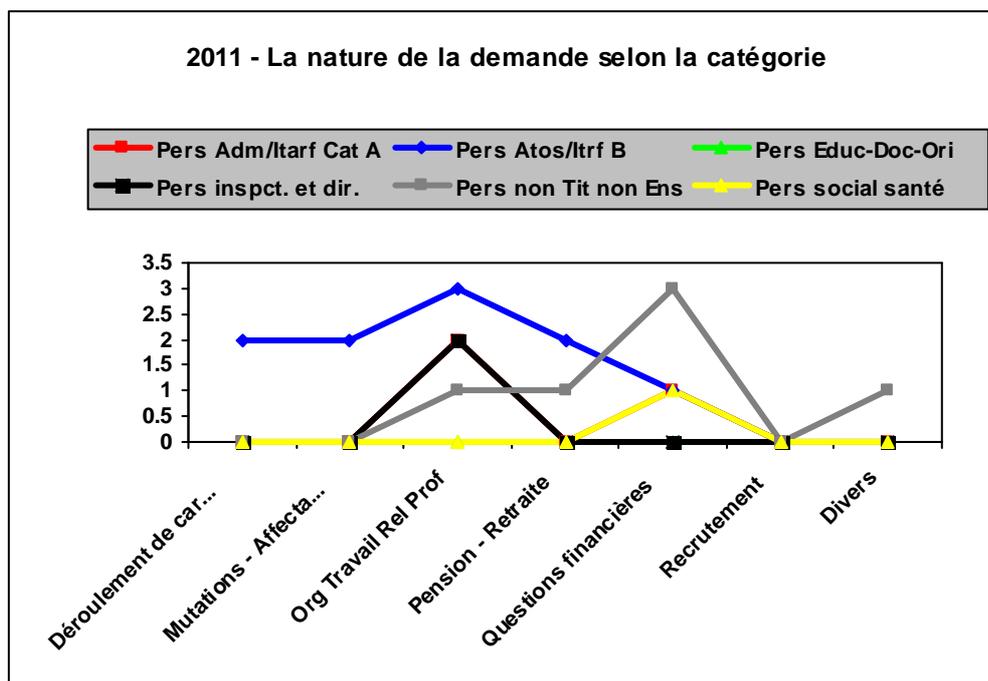
3.4.1 Les demandes des personnels non enseignants selon la catégorie en 2011

Pers Adm/Itarf Cat A	3
Pers Atos/Itrf B	10
Pers inspct. et dir.	2
Pers non Tit non Ens	6
Pers Social Santé	1
TOTAL	22



3.4.2 La nature de la demande des personnels non enseignants selon la catégorie

	P- Déroulemt carrière	P- Mutations- Affect.	P-Org trav rel prof	P- Pension- Retraite	P-Quest. financière	P- Recrutement	P- Divers	Total
Pers Adm/ltarf Cat A	0	0	2	0	1	0	0	3
Pers Atos/ltrf B	2	2	3	2	1	0	0	10
Pers Educ- Doc-Ori	0	0	0	0	0	0	0	0
Pers inspct. et dir.	0	0	2	0	0	0	0	2
Pers non Tit non Ens	0	0	1	1	3	0	1	6
Pers social santé	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	2	2	8	3	6	0	1	22



Le faible nombre de dossiers rend peu pertinents des commentaires globaux. Il demeure que l'essentiel des demandes portent sur les questions d'organisation du travail ainsi que sur des questions financières.

- Une réclamation a porté très récemment sur la diminution des congés annuels d'un personnel administratif partant en congé de maternité. la règle appliquée découle de la circulaire « B. GILLE » de janvier 2003. Il semble aux médiateurs que d'une part, la notion de situations de travail « les plus courantes » par rapport à celle de situations de travail « particulières » dont relèverait entre autre le congé de maternité...ne figure pas dans les textes relatifs à la mise en place de l'ARTT et que d'autre part, la plupart des personnels administratifs ont des horaires de travail constants sur la durée de l'année et qu'il serait possible (si cela s'avérait nécessaire) de calculer le droit à congé de manière linéaire et non par tranches de congés (moins de 3 mois, 3 à 6 mois, plus de 6 mois).
- La mise en place d'horaires modulaires qui justifieraient ce découpage ne devrait-elle pas faire l'objet d'un affichage explicite dans la fiche d'organisation du service du personnel concerné ?
- Enfin, on ne peut s'interdire de soulever le caractère discriminatoire de cette procédure appliquée aux congés de maternité.

4. EN SYNTHÈSE

Les demandes des usagers deviennent largement majoritaires, tandis que celles des personnels ont tendance à se réduire.

Chez les usagers, on constate toujours une majorité de demandes d'interventions pour des questions de scolarité et de vie scolaire et d'examens.

Pour les personnels, les demandes se répartissent de manière plus homogène entre les questions de mutation et d'affectation, les questions financières et, dans une moindre mesure, les problèmes de déroulement de carrière, d'organisation du travail, de relations professionnelles et de retraite.

Ne sont pas comptabilisées dans ce rapport les nombreuses demandes d'informations qui, n'ayant pas nécessité d'instruction particulière de la demande, n'ont pas justifié l'ouverture d'un dossier. Cependant, l'ensemble témoigne souvent d'une désorientation des usagers (principalement) et parfois même des personnels, devant la complexité du système.

Enfin, il convient de préciser **le sens à donner au mot succès de la médiation**.

La médiation réussie est plus souvent celle qui conduit le demandeur à comprendre et admettre la décision de l'autorité que celle qui aboutit à la correction d'une erreur commise par cette dernière.

4.1 Des tendances chez les usagers, des observations, des préconisations

4.1.1 Les usagers sont de plus en plus nombreux à saisir les médiateurs

Les usagers de l'enseignement du 1^{er} degré sont peu nombreux. La proportion de ceux-ci n'est pas en rapport avec le « poids » qu'ils représentent dans l'académie. Plusieurs causes peuvent expliquer cette situation.

- Le rôle joué par les inspecteurs de circonscription du fait de leur proximité avec le terrain; ils sont ainsi des « médiateurs naturels » et sont à même de remédier à nombre de situations de conflits naissants.
- Le fait que l'existence du médiateur académique soit peut-être mal connue dans les écoles.

Les usagers de l'enseignement du second degré sont les plus nombreux à solliciter les médiateurs, en nombre légèrement supérieur à leur poids dans l'académie.

Les usagers de l'enseignement supérieur sont plus nombreux à solliciter la médiation académique et leurs demandes se sont diversifiées. Il est possible de voir là l'effet de la communication effectuée sur l'existence d'un médiateur plus spécifiquement en charge de l'enseignement supérieur.

Les médiateurs préconisent

Qu'une information soit à nouveau faite sur l'existence des médiateurs académiques, le rôle qu'ils jouent et la manière de les joindre.

Outre le site académique, les sites des Inspections académiques, et les sites des Universités et des Grands établissements (INP, INSA...) doivent relayer cette information.

Les médiateurs académiques proposent de mettre à disposition une fiche synthétique de présentation de leur fonction.

Les directeurs d'écoles pourraient être sollicités d'informer les conseils d'école.

5 EN CONCLUSION

Ainsi que nous le signalons tous les ans avec satisfaction :

- les services rectoraux ou départementaux, les établissements d'enseignement supérieur, sont attentifs aux demandes des médiateurs et le plus souvent diligents pour y répondre avec soin et efficacité
- La demande de médiation marginale montre assez que les services « gèrent » les masses avec grande efficacité

Norbert CHAMPREDONDE
François SAMSON
Gérard TREVE