



Pour mieux se connaître

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



Avant propos

La précédente enquête de satisfaction avait été réalisée en mai-juin 2005 et donnait une “photographie” à un moment donné de l’opinion des personnes interrogées. Avec cette deuxième enquête faite en mai-juin 2007, des comparaisons sont devenues possibles. L’évolution de la nature ainsi que du nombre des réclamations adressées par les usagers et les personnels au service public de l’enseignement peut maintenant être approchée. Cette évolution montre dans quelle mesure et avec quelle efficacité l’institution parvient à remédier aux dysfonctionnements qui lui sont signalés.

Ce “baromètre de satisfaction” constitue donc un indicateur de la manière dont est perçu le fonctionnement de l’administration et un moyen de déterminer dans quelle direction elle doit porter ses efforts d’amélioration. C’est également un élément complémentaire de réflexion en matière de management et un aiguillon dans la recherche d’un fonctionnement plus efficace et plus à l’écoute de l’usager. Il peut aussi devenir l’un de ces leviers du changement qui sont indispensables dans la définition d’une politique des ressources humaines.

Ce “baromètre de satisfaction” complète d’ailleurs, sous un autre angle, les observations figurant dans le rapport annuel du médiateur de l’éducation nationale. Sa présentation sous la forme de la présente plaquette, doit le rendre plus accessible et favoriser la mise en œuvre de démarches qualité lesquelles permettent de promouvoir la confiance.

C’est grâce à l’intérêt que lui porte la Direction générale des ressources humaines et au savoir faire, dans ce domaine, de la Direction de l’évaluation, de la prospective et de la performance, que l’on peut légitimement espérer que cet outil sera pérennisé.

Jean-Marie JUTANT



Pourquoi un tel baromètre ?

En 2005, une première enquête est menée auprès des usagers et des personnels de l'éducation nationale pour mesurer durant l'année scolaire 2004-2005 :

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

Deux ans après, en 2007, une étape est franchie avec la nouvelle enquête. L'administration dispose ainsi d'un « baromètre » qui mesure l'évolution, dans le temps, de la nature de ces différends et de la manière dont ils sont réglés par l'administration, avec ou sans l'intervention du médiateur.



Comment ce baromètre a-t-il été réalisé ?

Les deux enquêtes ont été réalisées par la Société JCA Développement par téléphone et ont porté sur 7 publics différents :

Usagers - parents d'élèves ;
- étudiants ;

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

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

Les limites sur l'interprétation et l'usage d'un tel baromètre.

L'interprétation des données recueillies tant en 2005 qu'en 2007 doit être nuancée. En effet, ce baromètre ne permet pas de mesurer des données quantitatives et objectives. Il mesure des **perceptions** exprimées à partir de questionnaires renseignés. Ainsi il faut être conscient qu'il s'agit de **ressentis** pour les personnes interrogées : telle personne verra un différend là où telle autre, confrontée à une même situation, n'en verra peut-être pas.

Il faut de plus se garder d'en faire un « outil mathématique » des différends à l'éducation nationale :

- certaines populations (par exemple les chefs d'établissement) n'ont pas été interrogées ;
- le poids des 7 publics enquêtés n'est pas représentatif de leur poids réel dans le système éducatif puisque l'objectif était de contacter autant de personnes que nécessaire pour en obtenir 200 qui estiment être concernées par un différend, pour chaque public.



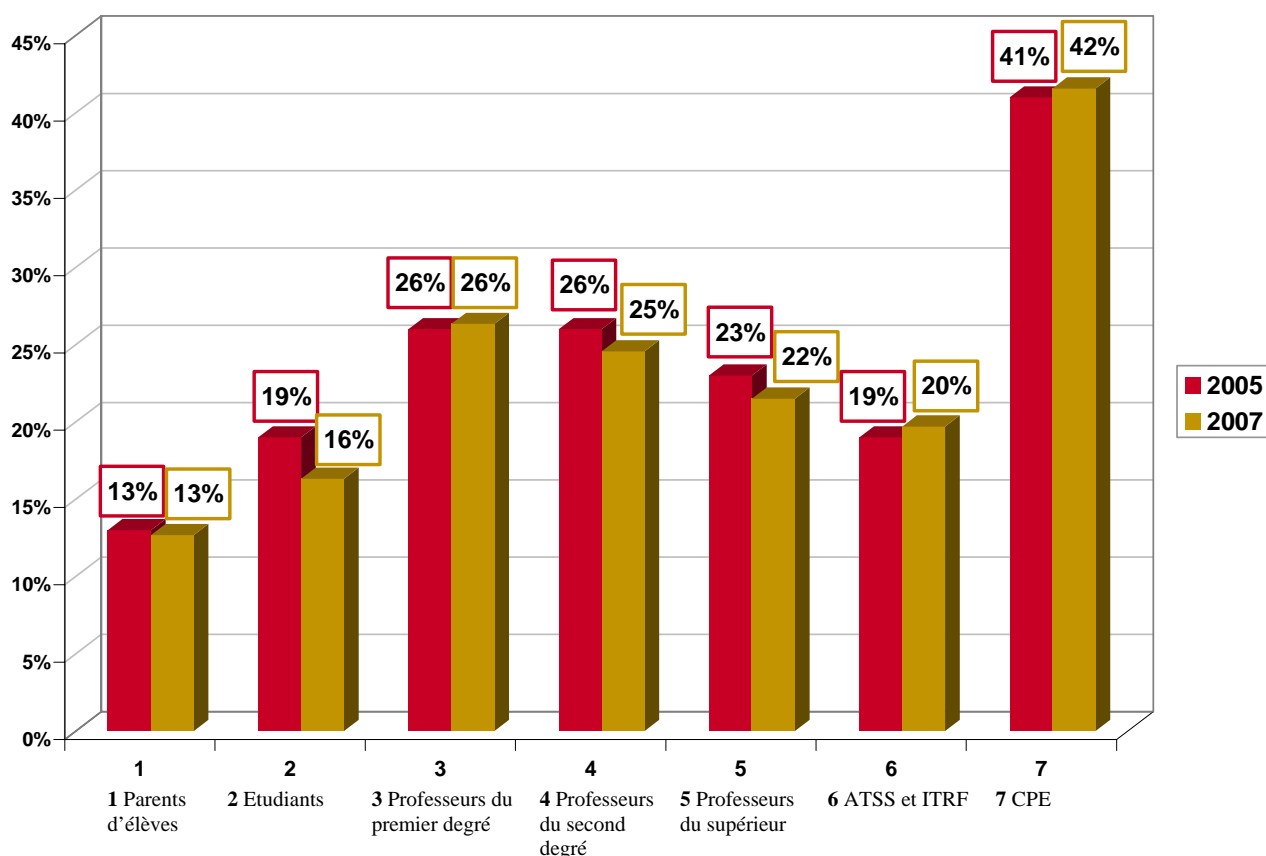
Quels résultats ont été obtenus ?

Les enquêtes faites en 2005 et 2007 répondent aux interrogations suivantes :

- 1°. Quel est, pour chacune des catégories de personnes interrogées, la part de celles qui ont eu un différend avec le service public de l'enseignement ?
- 2°. Quelle est la nature des différends auxquels ont été confrontées ces personnes ?
- 3°. Dans quelle mesure le traitement de ces différends a répondu à l'attente des intéressés ?
- 4°. En cas d'insatisfaction dans le traitement des différends, quelles en sont les principales causes ?
- 6°. Dans quelle mesure est connue l'existence du médiateur et dans quelle mesure son intervention est sollicitée ?

La fréquence des différends selon les catégories de personnes interrogées

Par rapport aux publics contactés et ayant accepté de répondre, le taux de différends s'établit de la manière suivante :



On note des résultats presque identiques d'une enquête à l'autre pour le taux de différends avec néanmoins une petite évolution positive pour les étudiants : baisse de 3 points du taux des différends. Dans les deux enquêtes, les personnels sont proportionnellement plus concernés par les différends que les usagers, surtout les CPE appelés à s'occuper de la vie scolaire (retards, absences, sanctions disciplinaires des élèves...).

La nature des différends

S'agissant des usagers

Sur les 200 usagers interrogés qui ont eu au moins un différend durant l'année scolaire :

Nature des différends	Parents		Etudiants	
	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007
- scolarité d'un point de vue administratif (inscription, bourse ...)	48	30	103	95
- scolarité d'un point de vue pédagogique : examens, organisation des cours, discipline, absence, emploi du temps, orientation	124	160	91	116
- avec un ou plusieurs enseignants	110	103	65	59

Les parents d'élèves sont plus en désaccord avec les décisions prises au sein de l'établissement scolaire qu'avec les décisions de type administratif prises par les services de gestion.

Le même constat ne peut pas être fait pour **les étudiants** qui sont confrontés aussi bien à des difficultés de type administratif que de type pédagogique. La tendance s'est tout de même inversée entre les deux enquêtes pour ce public : les différends concernant le déroulement des études dans l'université (examens, organisation des cours ...) ont un peu augmenté et sont supérieurs aux différends d'ordre administratif qui eux ont baissé.

S'agissant des personnels

Sur les 200 personnels interrogés qui ont eu au moins un différend durant l'année scolaire :

Nature des différends	Enseignants du 1 ^{er} degré		Enseignants du 2 nd degré		Enseignants du supérieur		ATSS et ITRF		CPE	
	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007	année scolaire 2004-2005	année scolaire 2006-2007
Carrière et situation administrative	96	98	129	138	123	99	113	116	89	74
Manque d'information	80	65	109	88	98	91	104	76	66	40
Avec les hiérarchies dans l'exercice du quotidien	20	27	59	72	69	58	78	51	59	44
Avec les parents d'élèves ou d'étudiants au sujet de leur(s) enfant(s)	84	96	44	46	5	25	20	46	116	139
Avec les parents d'élèves ou d'étudiants, sur un sujet d'ordre général	40	47	14	24	2	13	13	34	50	73

Pour tous les personnels, à l'exception des CPE, les différends les plus fréquents portent, pour les deux années scolaires à comparer, **sur la carrière et la situation administrative**.

Ce sont les enseignants des collèges et lycées qui se plaignent le plus et, de plus en plus, de dysfonctionnements dans leur carrière.

Pour les enseignants du supérieur, il y a moins de mécontentement concernant le déroulement de leur carrière et leur situation administrative.

Autre sujet de préoccupation pour les enseignants du 1^{er} degré et les CPE : **les différends avec les parents d'élèves au sujet de leur(s) enfant(s)**. Pour ces deux catégories de personnels, ces différends sont en nette augmentation (+12 points pour les enseignants du 1^{er} degré, +23 points pour les CPE).

Pour les autres personnels, le second motif de préoccupation reste **le manque d'informations concernant la carrière ou leur situation administrative** mais ce motif est moins évoqué que lors de la première enquête.

Les services gestionnaires se trouvant dans les rectorats pour les enseignants du second degré, les ATSS, les ITRF et les CPE, c'est à ce niveau que se concentrent, pour eux, les différends.

Les inspections académiques étaient compétentes pour le déroulement de la carrière et la mutation des enseignants du premier degré, c'est à ce niveau que se retrouvent, pour eux, les différends.

Perception de la qualité du traitement des différends

La perception d'un traitement correct des différends, dans des délais raisonnables, varie toujours selon la nature et le public concerné, mais cela se passe dans **un contexte d'amélioration globale du niveau de satisfaction**.

— **S'agissant des différends entre parents d'élèves et enseignants** au sujet de leurs enfants, 75 % des enseignants du 1^{er} degré et 63 % des enseignants du second degré considèrent que le différend a été traité correctement.

Les parents d'élèves ne partagent pas toujours l'optimisme exprimé par les enseignants pour le traitement des différends même si leur niveau de satisfaction s'est amélioré en 2006-2007 : 34 % des parents sont satisfaits (+ 9 points par rapport à l'année scolaire 2004-2005).

— On trouve des taux de différends voisins pour les parents d'élèves entre les deux enquêtes mais on note une amélioration des taux de satisfaction sur leur traitement :

- d'ordre administratif (40%, + 21 points/2004-2005) ;
- qui impliquent des enseignants (34%, + 9 points/2004-2005) ;
- d'ordre pédagogique (37%, + 2 points/2004-2005).

— **S'agissant des étudiants**, le traitement des différends sur la scolarité leur a donné satisfaction à hauteur de :

- 32 % en 2006-2007 (+ 3 points/2004-2005) quand il s'agissait d'un différend administratif ;
- 34 % en 2006-2007 (+ 9 points/2004-2005) quand il s'agissait d'un différend pédagogique.

Les étudiants sont beaucoup plus satisfaits encore quand il s'agit d'apporter une solution à un différend avec un enseignant (44% + 21 points/2004-2005).

— Même constat pour l'année scolaire 2004-2005 que pour l'année scolaire 2006-2007 : **les personnels** sont plus critiques quand ils évaluent les résultats des différends qui les concernent directement :

- avec la hiérarchie et au sujet de leur carrière et situation administrative : 34% de satisfaits en moyenne pour l'année scolaire 2004-2005 et 38% pour l'année scolaire 2006-2007 ;
- au sujet de leur carrière et situation administrative : 28 % de satisfaits en moyenne pour l'année scolaire 2004-2005 et 30 % pour l'année scolaire 2006-2007.

Les principales causes d'insatisfaction concernant le traitement des différends

S'agissant des parents d'élèves

S'agissant des différends avec l'administration ou l'établissement scolaire sur un problème administratif, les parents ont estimé que l'interlocuteur n'avait pas les connaissances suffisantes pour traiter le problème (dans la moitié des cas d'insatisfaction en 2006-2007, un quart des cas en 2005-2006).

S'agissant des différends d'ordre pédagogique, les parents se plaignent d'un manque de compétence de la part de leur interlocuteur auquel ils reprochent soit de n'avoir pas les connaissances pour traiter la difficulté, soit d'avoir donné une réponse inexacte ou trop générale.

S'agissant des différends qui opposent les parents à des enseignants au sujet de leur enfant, en 2004-2005, les parents non satisfaits mettaient en avant le fait que l'enseignant n'avait pas voulu traiter la difficulté (52% des cas d'insatisfaction). Ce motif d'insatisfaction en 2006-2007 n'apparaît que dans 19 % des cas. Les parents reprochent maintenant plus aux enseignants de ne pas écouter leurs remarques et suggestions (37 % des cas contre 13 % en 2004-2005).

S'agissant des étudiants

S'agissant des problèmes liés à la scolarité, les étudiants reprochent le temps mis pour traiter le différend. La situation s'est d'ailleurs dégradée depuis 2004-2005 (18% en 2005 ; 29% en 2007). Il est reproché aussi à l'interlocuteur de ne pas avoir pris le temps nécessaire pour traiter le dossier ou de ne pas avoir été capable de traiter la difficulté.

Face à un différend d'ordre pédagogique, les étudiants trouvent que les enseignants ne prennent pas le temps d'examiner leur dossier ou bien que le délai de réponse est trop long.

En ce qui concerne les différends avec les enseignants, le manque d'écoute et de prise en compte de la situation de l'étudiant est relevé aussi bien lors de la première enquête que lors de la deuxième enquête (+ 12 points en 2007).

S'agissant des personnels

Parmi les principales causes d'insatisfaction exprimées par les personnels, s'agissant de leur carrière ou de leur situation administrative, on constate que les personnels mettent un peu plus en cause, lors de la deuxième enquête, les délais de réponse que l'incapacité de leur interlocuteur à traiter les différends comme c'était le cas dans la première enquête.

En ce qui concerne le traitement des différends qui les opposent à la hiérarchie, comme en 2004-2005, les personnels mettent en cause son manque d'écoute. Par contre, la perception de la capacité à traiter le problème s'est nettement améliorée, sauf pour les enseignants du 1^{er} degré. Le manque de disponibilité des interlocuteurs est plus souvent regretté lors de la deuxième enquête.

S'agissant des problèmes rencontrés avec les parents d'élèves, les personnels en 2004-2005 reprochaient une absence d'appui de la part de l'établissement. En 2006-2007, ils déplorent davantage un manque d'écoute des interlocuteurs avec qui ils auraient pu régler le différend. Un quart de mécontents dans les deux enquêtes considère que l'administration ou l'établissement n'a pas été capable de traiter le différend.

S'agissant des personnels qui cherchent une information sur leur carrière et leur situation administrative, un quart se plaint de leur difficulté à trouver un interlocuteur. Ils sont plus nombreux à protester, lors de la deuxième enquête, contre les délais de réponse trop longs (28% en moyenne contre 16 % en 2004-2005) mais moins nombreux à déplorer que les informations fournies ne soient pas pertinentes (18% en moyenne contre 23% en 2004-2005).

Notoriété et utilisation des services des médiateurs de l'éducation nationale

La notoriété des médiateurs de l'éducation nationale s'est améliorée aussi bien auprès des personnels qu'auprès des usagers.

Ils sont 76% des CPE (73% en 2005), 66% des personnels ATSS et ITRF (53% en 2005), 57% des enseignants du supérieur (45% en 2005), 54 % des enseignants du second degré (44% en 2005), 46 % des enseignants du premier degré (44% en 2005) à connaître les services du médiateur. Mais le même constat qu'en 2005 peut être fait pour les personnels : plus les personnels sont jeunes moins ils connaissent les médiateurs de l'éducation nationale.

31 % des parents d'élèves (25 % en 2005) et 15 % des étudiants (11 % en 2005) ayant eu un différend avec l'institution connaissent l'existence des médiateurs de l'éducation nationale.

Pour autant, le taux de recours aux médiateurs reste marginal. Les CPE, les personnels ATSS et ITRF et les enseignants du supérieur font un peu plus appel aux médiateurs que les autres personnels et les parents d'élèves sollicitent davantage les services du médiateur que les étudiants.

62% des personnes qui ont fait appel aux médiateurs ont été satisfaites et estiment que l'action du médiateur a eu pour objet de rapprocher les points de vue entre la position initiale de l'administration et celle de l'enquêté pour trouver une solution.

La plupart du temps, les personnes non satisfaites de l'intervention du médiateur mettent en avant des conseils qui leur paraissent inappropriés à leur situation ou la non résolution de leur problème ou un pouvoir limité vis-à-vis de l'administration.



En conclusion

Les taux de différends sont quasiment identiques entre les deux enquêtes et les personnels restent plus touchés par les différends que les usagers.

Les médiateurs de l'éducation nationale qui se sont voulus ouverts aussi bien aux réclamations des usagers qu'à celles des personnels le constatent également : en 2006, les réclamations émanaient pour moitié usagers – enseignants alors que leur poids respectif n'est pas équivalent (12 millions d'élèves et 2 millions d'étudiants pour 1 million d'enseignants et 300 000 personnels autres qu'enseignants).

Une attention particulière pourrait être portée au rôle des CPE ; les relations avec les parents d'élèves se sont nettement dégradées entre les deux enquêtes, il paraît important d'en rechercher la cause : manque de dialogue avec les familles, dégradation du climat dans les établissements scolaires, manque de personnels ?

Les enseignants du premier degré sont aussi « en première ligne » dans les situations conflictuelles avec les parents d'élèves.

Pour les autres personnels, les différends se focalisent sur la carrière et leur situation administrative. Les réclamations auprès du médiateur le montrent bien : mutations-affectations, questions financières, déroulement de carrière représentent 60% des saisines.

L'administration met trop de temps à traiter le problème, ce point est bien ressorti dans le rapport de l'année 2006 sur la question des trop-perçus par exemple. Cette question traitée immédiatement ne pose pas problème ; traitée des années plus tard, les conséquences peuvent être catastrophiques pour l'agent concerné.

Dans une prochaine enquête, il pourrait être intéressant d'affiner la question sur le manque d'informations pour les personnels.

Bien que des outils aient été créés leur permettant d'avoir accès par Internet à des renseignements très pointus sur la carrière, la mobilité ou les retraites, cette question les préoccupe toujours. Ces personnels reprochent à l'administration des délais de réponse trop longs, la difficulté de trouver la personne compétente, une réponse non pertinente.

Ne faut-il pas rendre plus lisible les organigrammes sur les sites Internet, être plus réactif quand une question complexe est posée, apporter aux agents les références des textes sur laquelle s'appuie la réponse ?

Ces deux enquêtes montrent que lorsqu'un désaccord se révèle, les parents d'élèves et les enseignants n'ont pas la même perception du traitement de ce désaccord : l'enseignant se dit plutôt satisfait de la manière dont il a été réglé alors que le parent d'élève se dit déçu du manque d'écoute ou de volonté à régler le problème de la part de son interlocuteur.

Les parents d'élèves contactent de plus en plus les médiateurs pour des demandes d'informations et de renseignements. A la lumière de ces enquêtes, on comprend pourquoi : ils ne font pas toujours confiance à leurs interlocuteurs, mettant en doute leur volonté de traiter le problème, voire même leurs compétences.

Pour mieux répondre aux demandes d'information des étudiants, un soin particulier devrait être apporté au site Internet des universités et notamment à l'organigramme : qui fait quoi, qui contacter en cas de problèmes, quels sont les recours, quels sont les textes applicables, comment et quand se déroulent les examens et quel en est le règlement... .

Il reste maintenant à poursuivre cette enquête sur le même rythme (tous les deux ans) et en l'affinant pour que ce « baromètre de satisfaction » puisse servir, à son modeste niveau, à améliorer le fonctionnement du service public de l'enseignement.
