

Présentation du rapport annuel du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

1er Juillet 2008



**SG/DELEGATION A LA COMMUNICATION
SERVICE DE PRESSE**

<http://www.education.gouv.fr>

Sommaire

Synthèse du rapport annuel du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour l'année 2007	3
Le médiateur et ses collaborateurs	20
Coordonnées du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et des médiateurs académiques	21

Synthèse du rapport annuel
du médiateur de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
pour l'année 2007

Préserver l'individuel dans le collectif

L'Éducation nationale, au sens le plus large, demeure encore une institution plutôt centralisée qui gère près de quinze millions d'élèves et d'étudiants et plus d'un million d'agents publics. Au sein d'une institution d'une telle taille la tentation peut être grande, pour ceux qui ont la responsabilité de la faire fonctionner, de ne s'en tenir qu'aux grandes masses, au risque d'oublier celles et ceux qui les composent.

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

Les gestionnaires et responsables se trouvent quotidiennement confrontés à un dilemme et auront plutôt tendance à faire prévaloir l'intérêt général sur la considération des cas individuels.

C'est alors que le médiateur va se trouver sollicité pour intervenir modestement en rappelant que les grands nombres sont aussi faits d'individus avec leur spécificité. Dans cette approche un peu singulière, il pourra mettre en avant l'équité et non la règle de droit qui, le plus souvent, a été parfaitement respectée.

La prise en compte des intérêts individuels commence par le devoir d'informer. Chacun voit bien combien la diffusion rapide d'informations compréhensibles et fiables auprès des élèves, des étudiants ou de leurs familles, auprès des personnels également, est une condition impérieuse de leur reconnaissance.

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

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

Les deux premières parties de ce rapport proposent un éclairage particulier sur deux domaines importants : la **notation au baccalauréat**, sachant qu'elle peut illustrer une problématique beaucoup plus large touchant tous les types d'examens et concours, et l'**information** ou l'**accueil** des usagers et des personnels.

Le rapport se propose ensuite d'illustrer les **méthodes de travail** et des exemples de **réussite** du réseau des médiateurs.

La quatrième partie est consacrée aux **recommandations** faites par le médiateur, tâche essentielle consistant, à partir des constatations faites tout au long d'une année, d'en tirer des préconisations pour améliorer le fonctionnement du dispositif.

Concernant les statistiques d'activité du réseau des médiateurs, il est à noter que le nombre des saisines a continué à progresser (6 443 dossiers reçus en 2007, contre 6332 en 2006). La part des réclamations présentées par les usagers continue également à augmenter : elle représente désormais 54 % des saisines. Cet accroissement qui est plus sensible dans le secteur de l'enseignement scolaire que dans l'enseignement supérieur, ne semble pas imputable à un fonctionnement plus défectueux des services, mais serait plutôt le résultat d'une *meilleure connaissance de l'existence des médiateurs* et du rôle qu'ils peuvent jouer dans le règlement des conflits.

Malgré l'accroissement des saisines, les *délais de règlement* des affaires qui sont soumises aux médiateurs restent, d'une année à l'autre, *relativement courts*. Ces délais ont été, en 2007, à 88% inférieurs à 3 mois. Quant aux résultats obtenus, ils sont à 83% plutôt positifs pour la personne concernée.

Pour les usagers, la nature des réclamations porte essentiellement sur des difficultés rencontrées en matière de *scolarité* et *d'inscriptions dans les établissements* ainsi qu'en matière *d'examens* et de *vie scolaire*. Par ailleurs, les médiateurs sont très souvent appelés à arbitrer des *conflits entre les parents et les enseignants*, en particulier dans l'enseignement primaire. C'est un effet de l'évolution des mentalités : devant les enseignants, les parents ne sont plus aussi passifs qu'autrefois et interviennent beaucoup plus fréquemment dans le déroulement de la scolarité de leur enfant.

Pour les personnels, les demandes de *mutations non satisfaites*, le *déroulement de la carrière* et les *questions financières* figurent parmi les griefs les plus évoqués. Par ailleurs, les médiateurs académiques ont souligné l'importance d'un point de vue humain des *litiges portant sur l'organisation du travail et les relations professionnelles* : conflits avec les supérieurs hiérarchiques pour des faits dénoncés comme étant du harcèlement moral. Dès lors, la publication *d'une circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement moral au travail* a permis de clarifier cette notion et d'ouvrir des pistes pour traiter ces situations lorsqu'elles existent ou mieux encore pour les prévenir.

PREMIERE PARTIE : **La notation des épreuves au baccalauréat**

Chapitre premier : **Le dispositif**

Depuis qu'il exerce son activité, le médiateur a été saisi de réclamations assez nombreuses concernant le baccalauréat. Certes ces réclamations représentent peu de choses si on les rapporte au nombre de candidats (plus de 600 000) qui passent chaque année cet examen national. Cependant le médiateur a déjà évoqué dans plusieurs de ses rapports antérieurs le risque de dysfonctionnements liés aux opérations de notation : il tient cette année à mettre en exergue cette question qui, outre l'importance qu'elle revêt pour les candidats, touche aux principes mêmes qui doivent gouverner l'organisation des examens.

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

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

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

Afin de parvenir à ce que les notes soient attribuées selon des critères homogènes, les règlements et circulaires d'organisation du baccalauréat prévoient différents dispositifs destinés à homogénéiser les pratiques des notateurs : barème et recommandations de correction ; commissions d'entente ; commissions d'harmonisation ; réunion du jury.

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

Chapitre deuxième : **Le constat**

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

Les commissions d'harmonisation se tiennent assez fréquemment, semble-t-il, pour les épreuves anticipées de français. On peut s'interroger sur la tenue des commissions d'harmonisation pour les épreuves qui se passent en fin de terminale, également sur la présence effective des correcteurs et examinateurs. Il semble que certaines commissions s'en tiennent à la comparaison des notes moyennes sans prendre en considération la dispersion et l'échelle des notes.

Il apparaît d'autre part qu'un certain nombre d'enseignants se fondent sur le principe de souveraineté du jury pour refuser de modifier une note se livrant à une interprétation erronée de ce principe.

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

Les jurys peuvent-ils rectifier les distorsions injustifiées ?

Les jurys ne semblent pas, dans la pratique, examiner les copies des candidats. Dans ces conditions, comment rectifier une éventuelle erreur manifeste d'appréciation commise par un correcteur ?

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

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

Cette situation a les conséquences suivantes :

- les notes des épreuves anticipées sont arrêtées sans que le livret scolaire soit consulté.
- Les notes arrêtées par les correcteurs et examinateurs en fin de première sont en effet réputées être provisoires, mais cela est tout de même relatif du fait de leur communication aux candidats et aux établissements d'enseignement supérieur sélectifs.
- Les correcteurs et examinateurs des épreuves anticipées ne participent pas au jury de terminale. Dans ces conditions, le jury ne procède pas, dans la pratique, à un réexamen des notes des épreuves anticipées.

Or les notes des épreuves anticipées, et en particulier les notes de français, jouent un rôle qui peut être décisif pour ceux des candidats qui souhaitent intégrer une filière sélective de l'enseignement supérieur.

L'ensemble de ces constats et analyses amènent le médiateur à formuler des recommandations comme autant de pistes d'amélioration (cf. 4^{ème} partie – Chapitre 2) qui s'articulent autour de trois idées :

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

DEUXIEME PARTIE : L'information et l'accueil

Informer, accueillir : des progrès possibles

L'amélioration de l'accueil et de l'information des usagers et des personnels a toujours été une préoccupation majeure du médiateur depuis que l'institution a été créée en 1998.

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

Deux enquêtes ont été menées en 2005 et 2007 pour mesurer la fréquence et la nature des différends auxquels ont été confrontés les usagers et les personnels avec le service public et pour mesurer également le taux de satisfaction des usagers et des personnels dans le règlement de ces différends.

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

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

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

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

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

Concernant *les personnels*, si le différend le plus fréquent a trait à la carrière et à la situation administrative, le manque d'information est le second sujet de préoccupation important et quasi transversal.

La plaquette intitulée, « *Pour mieux se connaître – Le baromètre de satisfaction des usagers et des personnels dans leurs relations avec l'Education nationale* », qui rend compte des deux enquêtes est jointe au présent dossier.

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

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

Sur l'année 2007, 20% des réponses faites par la médiation concernaient des informations ou des conseils dans une affaire qui ne constituait pas une réclamation.

C'est à partir des exemples exposés dans le chapitre du rapport illustrant les insuffisances en matière d'accueil et d'information qu'un certain nombre de préconisations visant à améliorer la gestion des personnels et le déroulement des examens et concours, a été fait.

Il y a notamment évoqué le cas :

- de cet assistant d'éducation sollicitant un congé de formation professionnelle qui n'obtient aucune suite à sa demande, les deux interlocuteurs sollicités par son chef d'établissement n'ayant pas recherché l'information pourtant disponible dans les textes relatifs à son statut ;
- de cette enseignante à temps partiel invitée par les services du rectorat à surcotiser pour sa retraite, qui s'apercevra au moment de la liquidation de sa pension que les sommes versées en supplément n'améliorent en rien le montant de celle-ci ;
- ou encore de cet agent contractuel agressé dans ses fonctions par un élève et qui, de ce fait, donne sa démission après 17 jours de travail et va subir de la part de l'administration dix ans de tracasseries administratives et financières à cause d'une mauvaise analyse par les services du rectorat de la rémunération qu'il devait percevoir ;
- et aussi de ces réclamants qui auraient voulu être candidats à un examen et vont peiner à trouver les dates d'inscriptions qui ne sont communiquées qu'aux établissements scolaires ou qui sont cachées dans un document qui, a priori, ne les concernaient pas ;
- également de cette candidate au concours de professeurs des écoles qui se présente à l'épreuve sportive en possession des pièces demandées par la convocation et qui apprend qu'elle devait également présenter un certificat de non-contre-indication à la pratique sportive et donc sera de ce fait éliminée du concours ;
- de ces étudiants en BTS qui, pourtant encadrés par leur établissement, vont obtenir après deux ans d'études une note trop basse à une épreuve ne leur permettant pas d'obtenir leur examen, le jury ayant considéré que le lieu de stage ne convenait pas pour ce diplôme ;
- de cette étudiante salariée qui a relaté au médiateur ses déboires pour passer ses examens de fin d'année : changement au dernier moment des dates d'examen, du type d'épreuves (écrites en juin et orales en septembre), de salles...

Ces réclamants ont été confrontés, à un moment donné, à un manque de clarté des documents administratifs ou à une difficulté pour trouver l'information dont ils avaient besoin. Cela leur a été préjudiciable. Le médiateur formule dès lors des recommandations qui découlent des constats qu'il a été amené à faire :

- nécessité d'apporter un soin particulier aux organigrammes et aux annuaires sur les sites Internet de l'administration centrale, des services extérieurs et des établissements d'enseignement supérieur :
 - o l'organigramme et/ou cet annuaire doivent apparaître sur la page d'accueil du site Internet ;
 - o l'intitulé des services doit être compréhensible aussi bien par un « initié » que par un « non initié » donc sans acronyme ;
 - o les missions et les attributions qu'un service a en charge doivent apparaître clairement ;
 - o les noms des agents et leur numéro de téléphone doivent être mentionnés.

- création d'un service ouvert toute l'année servant de plaque tournante pour orienter l'utilisateur ou le personnel vers la personne à même de répondre à sa demande de renseignement et ce, aussi bien dans les deux ministères que dans les services extérieurs et les établissements d'enseignement supérieur.

- amélioration de chaque étape de l'organisation des examens et concours :

- meilleure diffusion des dates d'inscription et des épreuves ;
- indications claires et précises des pièces nécessaires pour se présenter ;
- vérification rapide par l'administration que les candidats remplissent les conditions pour se présenter à l'examen professionnel ou au concours,
- meilleure organisation des examens dans l'enseignement supérieur ;
- vérification dès le choix du stage par l'étudiant qu'il est bien en adéquation avec la formation suivie.

- nécessaire formation des gestionnaires de personnels dans les services, à l'accueil et à une meilleure connaissance de leur environnement professionnel notamment par une information sur les nouveaux dispositifs mis en place.

- amélioration de la lisibilité des documents administratifs :

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

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

Pour les personnels dépassant une certaine durée d'arrêts de travail pour raisons de santé, un système individualisé d'alerte devrait être mis en place, à des moments pertinents, afin de les informer de la réglementation applicable en la matière et des conséquences financières qui s'y attachent.

Dans le cas de trop-perçus (ou plus justement de trop versés par l'administration), des ordres de recettes indiquant clairement les bases de la liquidation doivent être établis chaque fois qu'un reversement est demandé.

TROISIEME PARTIE : **L'activité des médiateurs en 2007**

Chapitre premier : **Les méthodes et les réussites des médiateurs**

Le lecteur, qu'il soit usager ou agent, pourra constater, à travers les exemples présentés dans le rapport, que toutes sortes de sujets peuvent être soumis au médiateur, qu'aucun ne sera jamais regardé comme trop ténu ou trop technique.

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

Concernant les usagers

Le choix de l'établissement

Le médiateur a obtenu notamment :

- qu'un enfant handicapé rejoigne une CLIS mieux adaptée à son handicap ;
- que l'inspection académique prenne en charge les frais d'inscription au CNED pour la poursuite de la langue vivante 2 par une lycéenne qui avait dû changer d'établissement scolaire.

La vie dans les établissements

Le médiateur est également intervenu :

- pour aider à faire aboutir des travaux d'aménagement de locaux visant à améliorer l'organisation de la vie scolaire ;
- pour apaiser des tensions dans des établissements scolaires (communication de documents à un père divorcé, prêt de manuels pendant les vacances scolaires...);
- pour une aide du fonds lycéen à une famille dépassant de peu le barème de bourse.

Les examens et concours

Le médiateur a réussi :

- à faire modifier une nomenclature incomplète pour une inscription par Internet à un examen ;
- à faire compléter la réglementation du baccalauréat avec une dispense de l'épreuve orale de langue vivante pour des candidats au baccalauréat handicapés présentant une déficience du langage et de la parole ou déficients auditifs ;
- à obtenir la délivrance de diplômes comptables à des candidats victimes de retard dans la transmission de documents de la part de leur école de formation.

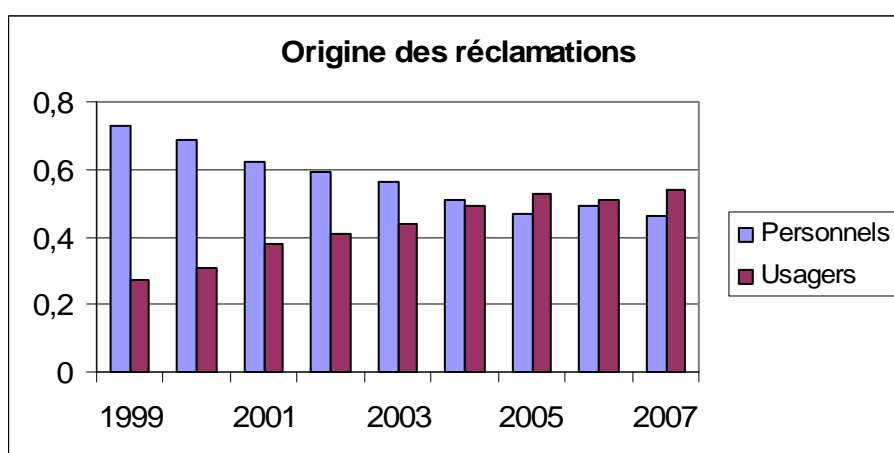
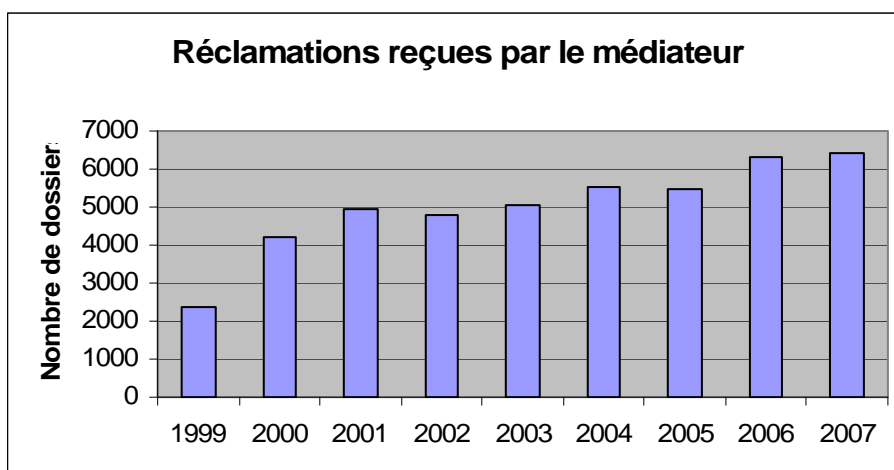
Concernant les personnels

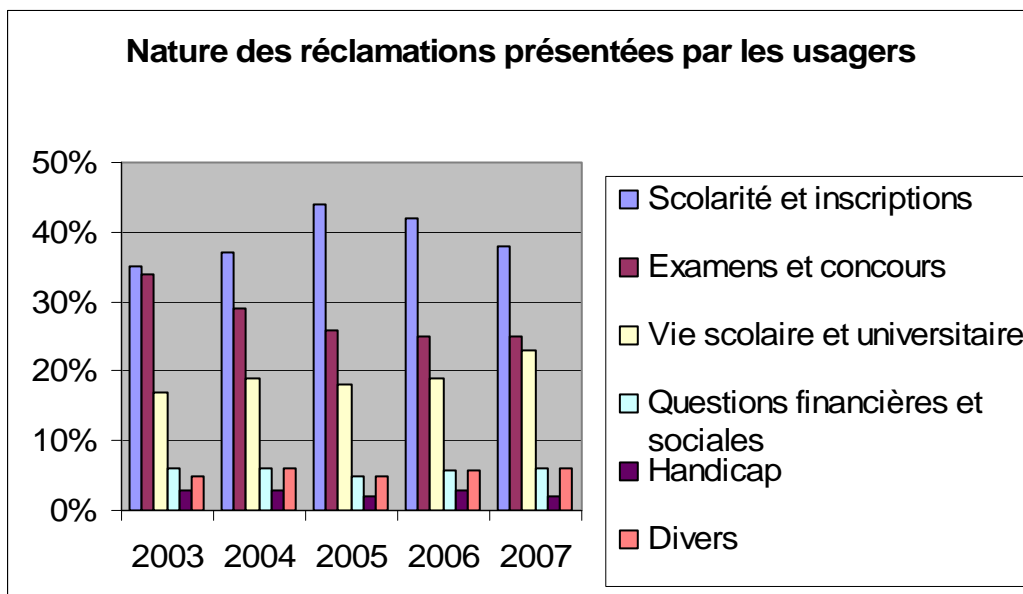
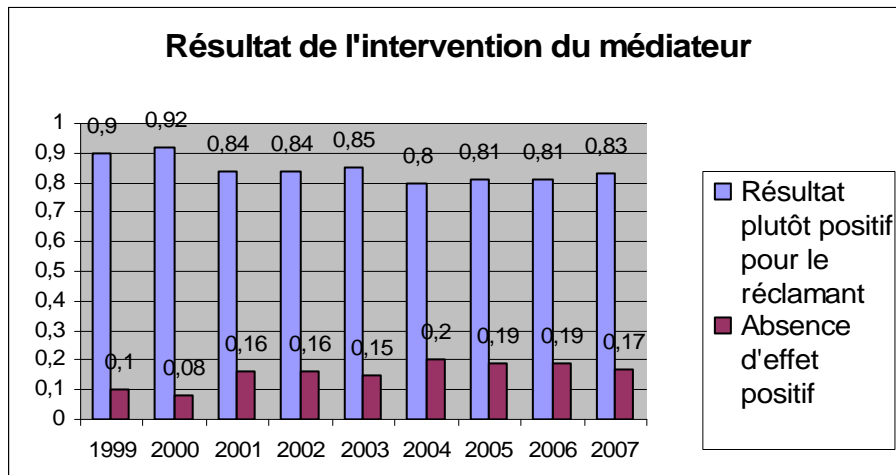
Le médiateur est parvenu :

- à faire régulariser la situation d'un vacataire qui ne parvenait à se faire payer ;
- à faire prendre en compte, dans la carrière d'un agent, des services qui n'avaient pas été retenus ;
- à permettre à des personnels de formuler une demande de mutation refusée pour des motifs non fondés ;
- à faire reconnaître que l'employeur public était l'employeur principal du non titulaire et donc responsable de l'indemnisation pour perte d'emploi.

Chapitre deuxième : Les statistiques d'activité

Quelques chiffres de comparaison portant sur les années 1999 à 2007 :





QUATRIEME PARTIE : **Les recommandations**

Cette partie fait le point sur la mise en œuvre des précédentes recommandations du médiateur et présente également ses nouvelles recommandations, au titre de l'année 2007.

Chapitre premier : **Les précédentes recommandations**

Tout au long de l'année, le médiateur assure un suivi très attentif des préconisations qu'il a été amené à faire les années précédentes et qui sont restées en suspens.

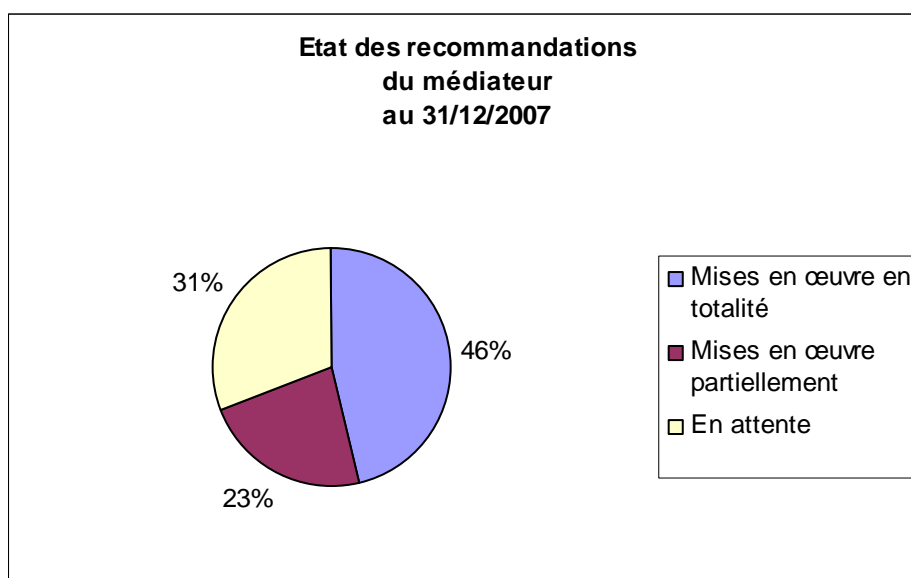
Toutefois, une fois par an, l'occasion lui est offerte d'effectuer ce suivi de façon plus solennelle et plus globale, lors du comité de suivi regroupant autour des cabinets des ministres, les représentants des directions et inspections générales.

Le comité de suivi, réuni le 21 mars 2008, a pu constater que, comme chaque année, un nombre significatif de recommandations avait été suivi d'une action positive de l'administration. Si certaines n'ont pu encore aboutir, cela tient tant au nécessaire temps d'instruction des mesures à mettre en œuvre qu'aux obstacles juridiques ou financiers que le ministère peut rencontrer, notamment au niveau interministériel.

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

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

Le graphique ci-dessous représente l'ensemble des préconisations selon qu'elles ont bénéficié d'une mise en œuvre totale ou partielle, qu'elles sont encore à l'étude ou ne seraient pas retenues.



Aucune recommandation n'a été rejetée dans son principe.

Près des trois quart des propositions ont connu une mise en œuvre totale ou partielle.

Il s'agit principalement d'améliorer l'information des candidats aux concours de recrutement, des étudiants (quant au déroulement des examens), des parents (en cas d'accidents scolaires), des agents (sur l'attribution de certaines indemnités).

Par ailleurs, deux enquêtes doivent être menées par l'Inspection générale de l'administration de l'Education nationale et de la recherche sur les modalités d'un accueil des usagers pendant les vacances scolaires et sur les problèmes de fonctionnement des comités médicaux.

Enfin, un dispositif a été mis en place pour permettre aux candidats au baccalauréat de passer, hors de leur académie, certaines épreuves à option qui n'y sont pas organisées et une réflexion est en cours pour améliorer les débuts de carrière des enseignants du supérieur.

Chapitre deuxième : **Les nouvelles recommandations**

Au titre de l'année 2007, le médiateur a tenu à faire huit nouvelles recommandations qui sont le fruit des observations qui ont pu être faites au niveau national comme dans les académies.

Elles peuvent être regroupées en trois thèmes :

- les examens et concours ;
- l'information et l'accueil ;
- la carrière et les rémunérations.

Examens et concours

ReMEDIA 07-01 Instaurer un dispositif réglementaire pour le baccalauréat

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

La réglementation devrait prévoir les dispositions suivantes :

- les commissions d'entente et d'harmonisation sont présidées par un modérateur désigné par l'I.P.R ;
- 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'I.P.R, sont transmis au jury du baccalauréat.

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

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

ReMEDIA 07-03 Alléger le nombre des épreuves au baccalauréat

Partant du constat que :

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

ReMEDIA 07-04 Simplifier l'inscription aux concours

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

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

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

ReMEDIA 07-05 Simplifier la délivrance des diplômes comptables

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

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

L'étudiant peut :

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

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

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

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

L'information et l'accueil

ReMEDIA 07-06 Mieux répondre aux attentes du public

- Mettre des organigrammes et des annuaires complets sur la page d'accueil des sites Internet de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
- Créer un service dans les ministères, dans les rectorats, dans les inspections académiques, qui soit une plaque tournante pour orienter les usagers et les personnels, service fonctionnant même lors des vacances scolaires.
- Former les agents dans les services : à l'accueil, à une bonne connaissance de leur environnement professionnel.

La carrière et les rémunérations

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

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

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

La prescription trentenaire crée une insécurité juridique majeure pour les personnels et frappe fréquemment des retraités.

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

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

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

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

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

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

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

CONCLUSION

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et les médiateurs académiques voient aujourd'hui leur rôle et leur notoriété confirmés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Juin 2008

Le texte intégral du rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (Année 2007) est disponible à la Documentation française, 29 quai Voltaire, 75344 PARIS cedex 07 – tél. : 01.40.15.70.70. Il sera consultable sur le site de la Documentation française (www.ladocumentationfrancaise.fr) ainsi que sur le site du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (www.education.gouv.fr/mediateur).

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



Médiature juin 2008

De gauche à droite :

**Bertrand SENS – Jean-François TEXIER – Chantal BOURGOIS –
Colette DAMIOT-MARCOU – Louis JOUVE – Jean-Marie JUTANT – Catherine SANTI**

Coordonnées
du médiateur de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
et des médiateurs académiques

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

Adresse postale :

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
61-65 rue Dutot
75732 Paris cedex 15

Adresse électronique :

mediateur@education.gouv.fr

Sites Internet :

www.education.gouv.fr/mediateur

www.enseignementsup-recherche.gouv.fr

	Nom	Prénom	Qualité	Téléphone	Fax
	Jutant	Jean-Marie	Médiateur	01 55 55 39 87	01 55 55 22 99
	Texier	Jean-François	Adjoint au médiateur	01 55 55 33 03 01 55 55 05 49	01 55 55 22 99
	Damiot-Marcou	Colette	Chargée de mission	01 55 55 24 69	01 55 55 22 99
	Jouve	Louis	Chargé de mission	01 55 55 39 72	01 55 55 22 99
	Sens	Bertrand	Chargé de mission	01 55 55 24 26	01 55 55 22 99
	Bourgois	Chantal	Assistante	01 55 55 36 11	01 55 55 22 99
	Santi	Catherine	Secrétaire	01 55 55 39 25	01 55 55 22 99

Les médiateurs académiques et correspondants

Académie d'Aix Marseille

Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence



Denis Ielli

tél : 04 42 91 71 21
fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Académie d'Amiens

20 bd Alsace-Lorraine
B.P. 2609
80026 Amiens cedex 1



Bernard Pradat

tél : 03 22 82 37 10 – 03 22 82 38 23
fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Académie de Besançon

45, avenue Carnot
25030 Besançon cedex



René Colin

tél : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

Académie de Bordeaux

5 rue Joseph de Carayon-Latour
B.P. 935
33060 Bordeaux cedex



Miguel Torres

tél : 05 57 57 87 21
fax : 05 56 96 29 42
miguel.torres@ac-bordeaux.fr

Académie de Caen

168 rue Caponière
BP 6184
14061 Caen cedex



Jacques Dremeau

tél : 02 31 30 15 98
fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

Académie de Clermont-Ferrand

3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1



Jacques Boudot

tél : 04 73 99 33 66
fax : 04 73 99 30 00
mediateur63@ac-clermont.fr

Académie de Corse

BP 808
20192 Ajaccio – cedex 4



Jean-François Colonna d'Istria

tél : 04 95 50 33 16
fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

Académie de Créteil
4 rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04

Correspondant académie de Créteil



Bernard Gossot

tél : 01 57 02 60 30
fax : 01 57 02 62 50
bernard.gossot@club-internet.fr



Charles Dahan

Académie de Dijon
51 rue Monge
B.P. 1516
21033 Dijon cedex



Jean Roche

tél : 03 80 44 86 07
fax : 03 80 44 86 05
jean.roche@ac-dijon.fr

Académie de Grenoble
7 Place Bir-Hakeim
BP 1065
38021 Grenoble cedex



Michel Amoudry

tél : 04 76 74 76 85 ou 06 10 99 05 26
fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Académie de la Guadeloupe
Boulevard de l'Union
97142 Abymes



Léonce Leonidas

tél : 05 90 21 38 59
fax : 05 90 21 65 04
mediateur@ac.guadeloupe.fr

Académie de Guyane
Lycée Jean-Marie Michotte
Boulevard de la République
97300 Cayenne



Serge Patient

tél : 05 94 28 11 11 ou 06 94 42 44 73
fax : 05 94 31 96 91
mediateur@ac-guyane.fr

Académie de Lille
20 rue Saint-Jacques
B.P. 709
59033 Lille cedex



Philippe Hémez

tél : 03 20 15 67 15
fax : 03 20 15 61 55
stephanie.allaeyts@ac-lille.fr

Correspondant académie de Lille
Inspection académique du Nord
1 rue Claude Bernard
59033 Lille cedex



Guy Rouvillain

tél : 03 20 62 30 83
fax : 03 20 62 32 91

Académie de Limoges
13 rue François Chénieux
87031 Limoges cedex



André Videaud

tél : 05 55 11 43 01 ou 06 73 87 04 82
fax : 05 55 79 82 21
andre.videaud@ac-limoges.fr

Académie de Lyon
92 rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon cedex 07



Marie-Thérèse Massard

tél : 04 72 80 60 12
marie-therese.massard@ac-lyon.fr

Académie de Martinique
Rectorat site de Tartenson – BP 638 -
97262 Fort de France cedex



Ginette Bassin

tél. : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 72 62 23
ginette.bassin@ac-martinique.fr

Académie de Montpellier
31, rue de l'université
34064 Montpellier cedex 2



Bernard Biau

tél : 04 67 91 46 49 ou 06 72 75 34 51
fax : 04 67 60 76 15
bernard.biau@ac-montpellier.fr

Académie de Nancy-Metz
Lycée Arthur Varoquaux
rue Jean Moulin
54510 Tomblaine



Jeanine Marchal

tél : 03 83 29 85 57
fax : 03 83 33 27 08
mediateur@ac-nancy-metz.fr

Correspondante académie Nancy-Metz



Yvonne Eisack

Académie de Nantes
4 chemin de la Houssinière
B.P. 72616
44326 Nantes cedex 03



Achille Villeneuve

tél : 02 40 37 37 11
fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

Correspondant académie de Nantes
IA de la Loire atlantique
7 route de la Jonelière
44322 Nantes cedex 03



Guy Faucon

tél – fax : 02 51 12 43 56
guyfaucon@wanadoo.fr

Académie de Nice
53 av.Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02

Correspondants académie de Nice



Jean-Paul Taix

tél : 04 93 53 72 43
fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr



Jean-Philippe Cante



Françoise Huttin

Académie d'Orléans –Tours
21 rue Saint-Etienne
45043 Orléans cedex 1



Monique Kopfer

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

Académie de Paris
47 rue des Ecoles
75230 Paris cedex 05

Correspondant académie de Paris



André Rot

tél : 01 40 46 20 36
fax : 01 40 46 20 10
mediateur.acad@ac-paris.fr



Claude Hui

Correspondante pour le Conservatoire national des arts et métiers
CNAM
292 rue Saint-Martin – Case 729
75141 Paris cedex 03



Marie-Jeanne Perruchon

tél : 01 40 27 21 43
marie-jeanne.perruchon@cnam.fr

Académie de Poitiers
cité administrative Duperré
Place des Cordeliers BP 508
17021 La Rochelle cedex



Marcel Levy

tél : 05 46 42 16 45
fax : 05 46 51 68 99
mediateur@ac-poitiers.fr

Académie de Reims

1 rue Navier
51082 Reims cedex

**Annie Capron**

tél : 03 26 05 68 05
port : 06 30 96 78 92
fax : 03 26 05 69 99
mediateur@ac-reims.fr

Académie de Rennes

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

**André Quintric**

tél : 02 23 21 76 41
fax : 02 23 21 76 42
mediateur@ac-rennes.fr

Académie de La Réunion

26 rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde

**Christiane André**

tél : 02 62 29 78 29
port : 06 92 42 42 89
fax : 02 62 29 93 78
mediateur@ac-reunion.fr

Académie de Rouen

I.A. de la Seine Maritime
5 place des Faïenciers
76037 Rouen cedex

**Patrick Tach**

tél : 02 32 08 97 77
fax : 02 32 08 97 78
mediateur.academique@ac-rouen.fr

Académie de Strasbourg

6 rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09

**Paul Muller**

tél : 03 88 23 35 27
fax : 03 88 23 39 28
paul.muller1@ac-strasbourg.fr

Académie de Toulouse

Rectorat
Place Saint-Jacques
31073 TOULOUSE cedex

**Nadine Milhaud**

tél : 05 61 17 81 20
fax : 05 61 17 81 71
mediateur@ac-toulouse.fr

Correspondant académie de Toulouse**François Samson**

Académie de Versailles
3 boulevard de Lesseps
78017 VERSAILLES cedex



Georges Septours

tél : 01 30 83 51 06
fax : 01.30.83.51.03
ce.mediateur@ac-versailles.fr

Correspondants académie de Versailles



Jean Geoffroy



Marie-Claire Rouillaux

**Médiateur académique pour les territoires
d'Outre-Mer**
61-65, rue Dutot
75732 Paris Cedex 15



Lucien Lellouche

tél : 01 55 55 25 21
fax : 01 55 55 22 99
lucien.lellouche@9online.fr

**Médiateur académique pour le Centre
national d'enseignement à distance**
Direction générale du CNED
2 avenue Nicéphore Niepce
BP 80300
86963 FURUROSCOPE CHASSENEUIL
cedex



Jean-Louis Decherat

tél. : 05 49 49 34 50
fax : 05 49 49 05 81
mediateur@cned.fr