

Présentation du rapport annuel du médiateur de l'Education nationale

Juin 2007



**DELEGATION A LA COMMUNICATION
BUREAU DE PRESSE**

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

S o m m a i r e

Synthèse du rapport annuel du médiateur de l'Education nationale pour l'année 2006	3
Le médiateur de l'Education nationale et ses collaborateurs	16
Coordonnées du médiateur de l'Education nationale et des médiateurs académiques	18

**Synthèse du rapport annuel
du médiateur de l'Education nationale
pour l'année 2006**

RAPPORT ANNUEL DU MEDiateur DE L'EDUCATION NATIONALE POUR L'ANNEE 2006

SYNTHESE

Promouvoir la confiance tel est l'intitulé du 8^{ème} rapport du médiateur de l'Education nationale dans lequel est restituée l'activité de **l'ensemble des médiateurs** au cours de l'année 2006, tant au niveau académique qu'au niveau national, et dans le domaine de **l'enseignement scolaire** comme dans celui de **l'enseignement supérieur**.

Il ne faut pas s'y tromper, les dysfonctionnements mis en évidence ne sont pas là pour critiquer le fonctionnement de l'institution mais pour servir **d'incitations fortes** à celle-ci afin d'améliorer la qualité de ses prestations en mobilisant, à cette fin, l'ensemble de ses collaborateurs et redonner ainsi confiance en l'institution.

Il est à remarquer qu'après une brève stabilisation, **le nombre des saisines a recommencé à croître (6 151 dossiers clôturés en 2006, contre 5 100 en 2005)** et se répartit, de manière sensiblement égale, entre les usagers (51%) et les personnels (49%). 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.

Néanmoins, malgré cet 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 2006, à 90% inférieurs à 3 mois. Quant aux résultats obtenus, ils sont à 80% 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** pourrait permettre de clarifier cette notion et d'ouvrir des pistes pour traiter ces situations lorsqu'elles existent ou mieux encore pour les prévenir.

Fils conducteur de ce rapport, la notion de **confiance** apparaît donc comme **essentielle et déterminante** dans les rapports des usagers et des personnels avec l'institution. Le retour de la confiance devient ainsi la condition préalable au bon règlement des litiges et à la pérennisation des solutions apportées.

PLAN DU RAPPORT

Le présent rapport comporte trois parties :

- les **situations et pratiques** observées en 2006 (exemples tirés de l'activité des médiateurs) ;
- les **recommandations** à destination des décideurs (suites apportées aux précédentes et nouvelles recommandations) ;
- le **fonctionnement général** de la médiation (réseau, témoignages, statistiques).

PREMIERE PARTIE : PRATIQUES ET SITUATIONS OBSERVEES EN 2006

Chapitre 1 : Des usagers qui doivent garder confiance dans l'institution

Il est une réalité : les parents d'élèves s'investissent activement dans la scolarité de leurs enfants pour leur assurer à terme une réussite professionnelle.

Dans ce contexte, **les demandes de renseignement et de conseil auprès du médiateur se multiplient.**

Les étudiants ne sont pas en reste, ils sollicitent également les médiateurs sur des questions les plus diverses se rapportant à la vie universitaire.

Le cahier des charges des médiateurs s'est ainsi bien alourdi comme en témoigne le médiateur d'Aix-Marseille (cf. chapitre troisième) qui s'apprête à quitter ses fonctions après huit ans passés à faire de la médiation : les demandes de renseignement sont nombreuses « A qui dois-je m'adresser ? Que dois-je faire ? Dans quel délai faut-il ... ? ».

Les rapports avec l'institution scolaire doivent s'améliorer.

Dans les rapports parents - institution scolaire, chacun (enseignant – parent - chef d'établissement) doit être attentif à maintenir une relation de confiance avec l'autre.

Il ne suffit pas qu'un texte soit modifié ou publié pour permettre aux parents de trouver leur place à l'école. Alors même que le Code de l'éducation dispose que les heures de réunion des conseils de classe sont fixées de manière à permettre la représentation des parents d'élèves, ces mêmes parents d'élèves se heurtent toujours aux conseils de classe programmés à 8h, 10h, 14h, 16h. Quel parent exerçant une activité professionnelle peut se libérer à ces horaires ?

A la décharge des enseignants et des chefs d'établissement, des parents d'élèves peuvent vite se dire « victimes » de l'institution : leur enfant est arrivé après la rentrée des classes, l'entretien avec le chef d'établissement s'est mal passé, ils vont porter plainte...

Parfois un chef d'établissement refuse aux parents une demande qui leur paraît légitime.

Si l'intervention du médiateur est sollicitée, soit ce dernier va expliquer aux réclamants les motifs qui ont conduit ce chef d'établissement à refuser leur demande, soit, si le cas est particulier, il va s'attacher à démontrer au chef

d'établissement pourquoi il serait bien de réserver une suite favorable à cette demande.

Le quotidien du médiateur peut être fait de problèmes a priori anodins mais qui compliquent bien la vie des familles : dossier de bourse qui n'a pas suivi l'élève lors d'un changement d'établissement, remise de principe (réduction des frais de scolarité) refusée à l'un des enfants d'une fratrie et accordée à l'autre alors qu'ils sont dans la même situation...

Le médiateur défend avec résolution, devant l'institution scolaire, tout dossier qu'il estime fondé.

La vie de certains établissements scolaires peut être mouvementée.

Il convient de redonner à l'enseignant comme au chef d'établissement son rôle d'éducateur, d'asseoir leur autorité à l'égard des élèves et de leurs parents et ce dans un respect mutuel. Cela nécessite un meilleur dialogue entre ces parents et les enseignants ou les chefs d'établissement. Au quotidien, le médiateur s'y emploie.

Les conflits sont particulièrement présents quand il s'agit de punir un élève qui a eu un comportement fautif. Dans le second degré (collège, lycée), les enseignants et les chefs d'établissement sont sur la défensive considérant que leur autorité est contestée. Le dialogue passe mal ce qui explique les fréquents recours au médiateur sur les conditions dans lesquelles sont prononcées les punitions ou les exclusions temporaires et/ou définitives, en insistant sur une information donnée de façon trop succincte et/ou dans des délais trop brefs pour que les familles concernées puissent s'organiser.

Le médiateur intervient pour pacifier les rapports et redonner du sens à la procédure disciplinaire lorsqu'elle est fondée.

Les affectations des élèves peuvent être source de difficultés.

Dans le premier degré, le problème de l'affectation figure parmi les réclamations les plus fréquentes. Le médiateur prend l'attache du directeur d'école pour avoir les éléments du dossier.

Dans le second degré, la question qui revient souvent est celle du choix opportuniste par des parents d'élèves de l'option susceptible de permettre l'accès à la classe recherchée pour ensuite solliciter le premier trimestre passé et la classe obtenue, l'abandon de cette option. Le médiateur sert de modérateur en la matière et peut rappeler, à la famille, son engagement.

Plus préoccupants sont les problèmes d'orientation et de l'inadéquation des vœux des familles avec les places offertes.

On ne répétera jamais assez que, sur cette question, il faudrait plus d'échange entre les familles (parents et jeune concerné) et l'institution. Toutes les « clés » doivent être données : nombre de place et nombre de demandes, possibilité d'accéder au métier par d'autres voies comme l'apprentissage, manque de débouchés dans la filière choisie ... Ces éléments ne doivent pas être connus que des seuls « initiés » du système éducatif. C'est ainsi que chaque famille pourra **avoir confiance** dans l'institution.

Se pose également le problème récurrent des élèves qui ne sont pas affectés avant les vacances d'été, problème plus ou moins important selon les académies.

Au moment où l'accueil des enfants handicapés est de plus en plus important, il ne faut pas perdre de vue que chaque cas est particulier et éviter de mettre en place une procédure trop rigide.

L'institution a besoin de règles et de procédure pour un traitement égalitaire des dossiers mais doit conserver de la souplesse pour traiter au mieux les situations particulières. Le médiateur s'emploie à le rappeler aux gestionnaires et à aider les familles qui rencontrent une difficulté dans la scolarité de leur enfant.

Les réclamations concernant les examens ne faiblissent pas.

L'attachement des candidats à une égalité de traitement va de pair avec la confiance accordée dans le bon déroulement des examens nationaux comme le baccalauréat.

Le médiateur a été interpellé par des candidats et leurs familles qui ne comprenaient pas que les conditions soient différentes selon le lieu où le candidat passait l'examen. Par exemple, l'offre de choix possible d'options s'étend mais nécessite un « examinateur compétent ». Résultat : dans telle académie, un élève peut présenter telle langue étrangère, dans telle autre, ce n'est pas possible. Ce point fait l'objet d'une recommandation du médiateur.

Le déroulement des épreuves écrites et orales des examens est source de réclamations. Le médiateur examine attentivement la réclamation du candidat et de sa famille et apporte de l'aide si la situation le nécessite.

Les réclamations des étudiants concernent surtout les inscriptions, les examens et les bourses.

Des exemples sont mentionnés dans le présent rapport. Il peut être fait état, dans cette synthèse, de la difficulté pour certains étudiants de s'inscrire en première année s'ils ne sont pas bacheliers de l'année, de la difficulté concernant le transfert en cours d'études d'une université à une autre ou d'une filière à une autre, du manque de transparence sur l'accès à certaines filières sélectives, des différentes dates d'inscription pour certains Masters par exemple qui ne permettent pas de choisir entre plusieurs universités en toute connaissance de cause et qui peuvent parfois conduire à payer plusieurs fois les droits d'inscription, d'une certaine désinvolture parfois dans l'organisation des examens : changement de dates, d'horaires, de salles, d'un manque de précision dans le règlement de certains examens pour lesquels en l'absence de textes précis, il est fait mention d'un « usage habituel ».

Des parents font appel au médiateur à l'occasion d'accidents en milieu scolaire ayant le sentiment d'être abandonné par l'institution.

Ce point fait également l'objet d'une recommandation dans le rapport 2006.

Chapitre 2 : Des personnels qui doivent avoir confiance dans la capacité du système à traiter leur situation particulière

La démarche du médiateur n'est pas d'accréditer l'idée (d'ailleurs fausse) que l'Education nationale dysfonctionne dans sa gestion des personnels, mais d'appeler son attention sur certaines situations particulières quand il ressort, par le signalement qu'en font les agents, que telle procédure ou telle pratique n'est pas adaptée ou n'est plus adaptée. Il peut également, le cas échéant, dans le cadre de ses recommandations, lui demander d'étendre ces mesures à l'ensemble des personnels concernés.

Parmi toutes les réclamations de personnels qui sont parvenues aux médiateurs au cours de l'année 2006, on peut relever les points suivants abordés dans le présent rapport, points qui ne se veulent pas, bien entendu, exhaustifs. Comme pour les usagers, il y a, pour les personnels, une grande diversité de motifs qui peuvent les pousser à demander de l'aide aux médiateurs de l'éducation nationale.

→ Les services doivent répondre à toute demande fondée.

Une enseignante dont la note est baissée après une inspection qui s'est bien déroulée, peut se heurter au silence de l'inspecteur.

→ Les conséquences d'un dysfonctionnement doivent être traitées rapidement et humainement.

Une réforme importante peut générer des dysfonctionnements. Les personnels qui en sont victimes ont l'impression d'être bien seuls face à l'administration toute puissante.

Ainsi un ouvrier d'entretien et d'accueil en disponibilité au moment où ses collègues en exercice dans un établissement scolaire ont été transférés vers les collectivités locales, a eu bien du mal à reprendre ses fonctions alors que sa réintégration aurait dû être de droit.

→ La gestion des contrats aidés doit être simplifiée.

Un service de gestion a dû rédiger un vade-mecum de 47 pages pour aider à la gestion des contrats aidés conclus entre un établissement scolaire et un salarié ; c'est dire que les agents concernés par ce type de contrat peuvent être perdus pour connaître leurs droits et les faire valoir.

→ A tout niveau, il convient de faire preuve de rigueur dans la gestion de personnels.

Un agent contractuel perd le bénéfice d'un concours qu'il avait réussi ayant suivi les conseils non avisés d'un personnel du service des ressources humaines de l'établissement dans lequel il exerçait ses fonctions, personnel non compétent sur ce dossier. Il faudra tout le pouvoir de conviction du médiateur pour le tirer de ce mauvais pas.

→ L'administration doit agir pour supprimer les inégalités de traitement qui résultent de certains dispositifs.

Un jeune professeur affecté loin de sa famille et sur des fonctions de remplacement de ses collègues absents, cumule des frais importants (autre domicile, frais pour rejoindre son conjoint, ses enfants et ses différentes affectations...) et de la fatigue. Il ne faut pas y ajouter une application fluctuante du texte permettant de l'indemniser des frais générés par ses remplacements, application qui ne devrait pas varier selon le lieu où il est affecté.

→ **Il faut enfin se donner les moyens de traiter le problème des trop-perçus** (récupération par l'administration auprès des agents concernés des sommes que l'administration leur a versé à tort).

Il s'agit là d'un problème récurrent dénoncé dans les rapports précédents.

Les exemples cités dans le présent rapport illustrent, en la matière, les difficultés rencontrées par les intéressés.

→ **L'éducation nationale en tant qu'employeur doit indemniser correctement ses salariés.**

Ce sont surtout les universités qui sont concernées par ce dossier recrutant, pour un temps donné, des vacataires qui sollicitent ensuite une indemnisation au titre de leur perte d'emploi.

→ **Les procédures médicales** (congé de longue maladie ou de longue durée, retraite pour invalidité ...) : **un dossier sur lequel il faut absolument agir.**

Actuellement un bon nombre de personnels de l'éducation nationale, en congé de maladie, sont en attente de la régularisation de leur situation administrative. Il en résulte, pour certains, de graves difficultés financières, des situations administratives irrégulières, l'impossibilité de reprendre leurs fonctions ... Cela est d'autant plus préjudiciable qu'il s'agit d'une population déjà fragilisée par la maladie.

→ **L'administration doit être attentive à veiller à l'amélioration des relations inter-personnels et avec la hiérarchie.**

Harcèlement moral, autoritarisme, conflit de générations, rappel aux agents de leurs obligations professionnelles, chacun a sa façon d'expliquer la situation conflictuelle à laquelle il est confronté avec un autre agent, avec son supérieur hiérarchique, avec l'agent dont il est le supérieur hiérarchique.

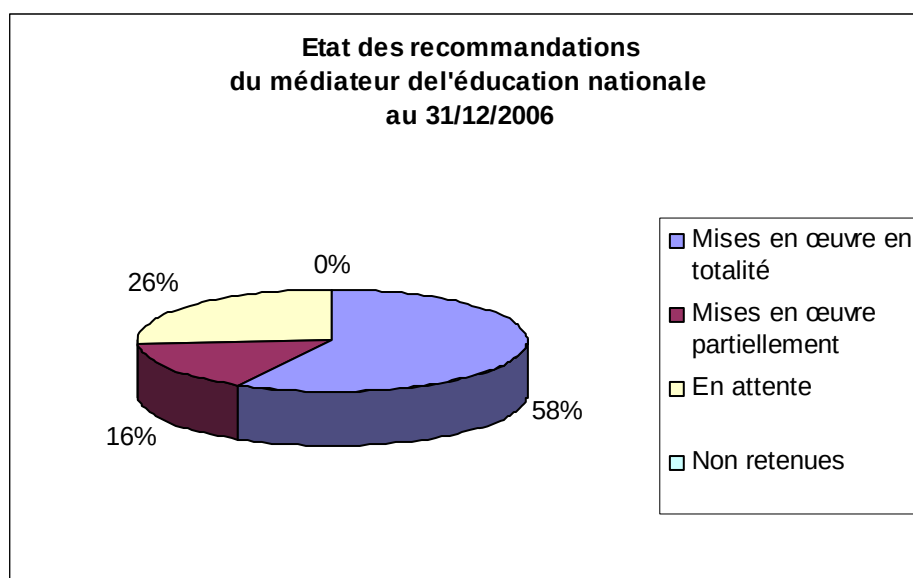
Issue d'une recommandation du médiateur de l'éducation nationale, la circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement moral au travail publiée au bulletin officiel du ministère était très attendue des médiateurs académiques qui sont en butte à ce genre d'affaires.

DEUXIEME PARTIE : LES RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES DECIDEURS

Cette seconde partie fait le point sur la **mise en œuvre des précédentes recommandations** du médiateur de l'éducation nationale. Y figurent également **ses nouvelles recommandations**.

Chapitre 1 : Le suivi des recommandations du médiateur de l'éducation nationale

Ce chapitre fait le point sur la suite réservée aux propositions faites au cours des années précédentes par le médiateur de l'Education nationale et restées en suspens. Le **comité de suivi** qui s'est réuni le **15 mars 2007** a statué sur chacune d'elles et le graphique ci-après regroupe ces propositions selon que leur mise en œuvre a été totale ou partielle, qu'elle est encore en attente ou qu'elle n'a pas été retenue.



Aucune des recommandations n'a été rejetée dans son principe.

Des propositions ont reçu au moins un début de mise en œuvre ou ont été mises en œuvre, d'autres sont en attente de réalisation.

Parmi les recommandations mises en œuvre, on peut citer : La suppression au sein du Recueil des lois et règlements des textes devenus obsolètes (désherbage du RLR), les mesures prises pour faire connaître l'existence du réseau des médiateurs, l'amélioration du fonctionnement des jurys d'exams dans l'enseignement supérieur, la mise en place d'un dispositif pour prévenir et traiter le harcèlement moral au travail, la poursuite de la mise en œuvre du "baromètre de satisfaction" ...

Parmi les recommandations en attente de réalisation figurent, notamment, la rédaction de deux guides pratiques concernant le fonctionnement des universités, l'un consacré à la gestion de la scolarité étudiante et l'autre à la gestion des personnels de l'enseignement supérieur, l'amélioration du fonctionnement des commissions d'harmonisation des notes de l'examen du baccalauréat, le service minimum d'accueil du public dans les différents services et établissements de l'éducation nationale pendant les vacances scolaires ...

Chapitre 2 : Les nouvelles recommandations du médiateur de l'Education nationale

Les recommandations qui suivent résultent des observations faites par les médiateurs à la suite des affaires qu'ils ont eues à traiter en 2006.

Elles sont au nombre de **cinq**.

□ ReMEDIA 06 – 01 Examen du baccalauréat et principe d'égalité

Le baccalauréat est un diplôme national qui donne, à son titulaire, le droit d'entrer dans une formation de l'enseignement supérieur scolaire ou universitaire.

Les candidats doivent donc bénéficier du même choix d'épreuves, du même déroulement des épreuves et des mêmes possibilités de consultation des copies d'examen et des fiches d'appréciation.

□ ReMEDIA 06 – 02 Pour un traitement plus humain et plus efficace des accidents scolaires

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

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

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

□ ReMEDIA 06 – 03 Attribution de la Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI) et de l'indemnité de sujétions spéciales de remplacement (ISSR)

A travers les exemples cités dans le présent rapport, il faudrait éviter que s'instaure une inégalité dans la rémunération des agents du fait d'une application différente de ces dispositifs d'une académie à une autre ou même à l'intérieur d'une même académie.

Un pilotage fort des services ministériels est particulièrement nécessaire.

□ ReMEDIA 06 – 04 Reclassement

Plusieurs statuts particuliers de catégories de personnels de l'éducation nationale permettent, à l'occasion de la titularisation, un reclassement (reprise d'ancienneté) qui prenne en compte les services accomplis en qualité d'agent non titulaire. Cela concerne aussi bien des personnels enseignants que des personnels administratifs. Cependant, cette reprise d'ancienneté est, le plus souvent, limitée à la dernière situation occupée par l'agent avant sa titularisation.

Le cas le plus paradoxal est celui, relevé par le médiateur de la république, d'un maître de conférence (MCF) qui avait été successivement moniteur normalien (quatre ans), puis maître de conférence dans un pays européen (six ans), puis six mois attaché temporaire d'enseignement et de recherche (ATER) en attente de l'issue de la campagne annuelle de recrutement suivi de titularisation. Seuls ses six derniers mois d'ATER ont été pris en considération.

Un agent administratif, employé 10 ans comme non titulaire par l'éducation nationale, démissionnaire pour suivre son conjoint, et titularisé dans le cadre de la loi SAPIN, s'est vu exclu de toute reprise d'ancienneté pour n'avoir pas été en activité au moment de sa titularisation.

Le médiateur de l'éducation nationale demande que la totalité des services en qualité d'agent non titulaire puisse faire l'objet d'une reprise d'ancienneté.

□ ReMEDIA 06 – 05 Bonification pour enfant adopté

La loi du 21 août 2003, portant réforme des retraites, a soumis la bonification pour enfant adopté ou recueilli (tutelle) avant 2004, à la même condition d'interruption d'activité que les enfants naturels.

Le décret, pris pour l'application de la loi, a inscrit, dans le code des pensions civiles et militaires de retraite, une condition d'interruption d'activité continue de deux mois à l'occasion de l'arrivée de l'enfant au foyer. Or, le congé d'adoption n'a été institué qu'à compter de 1976. Ainsi, les enfants accueillis ou adoptés avant cette date n'ouvrent jamais droit à la bonification pour enfant.

Cet effet de la loi n'a, à aucun moment, été envisagé au cours des débats parlementaires du printemps 2003. Le médiateur de la République a relevé cette iniquité.

Le personnel du ministère de l'Éducation nationale est, pour des raisons aussi bien sociales que sociologiques et psychologiques à l'égard de l'adoption, et en raison de sa féminisation spécifique, particulièrement affecté par cette mesure.

Par ailleurs, l'existence d'un régime de congés payés spécifiques pour les personnels de l'éducation nationale, obligatoirement pris à l'occasion des congés scolaires, a dissuadé nombre des adoptantes de solliciter ledit congé d'adoption spécifique lorsqu'il existait et que la date d'arrivée de l'enfant correspondait à ces dates de vacances scolaires.

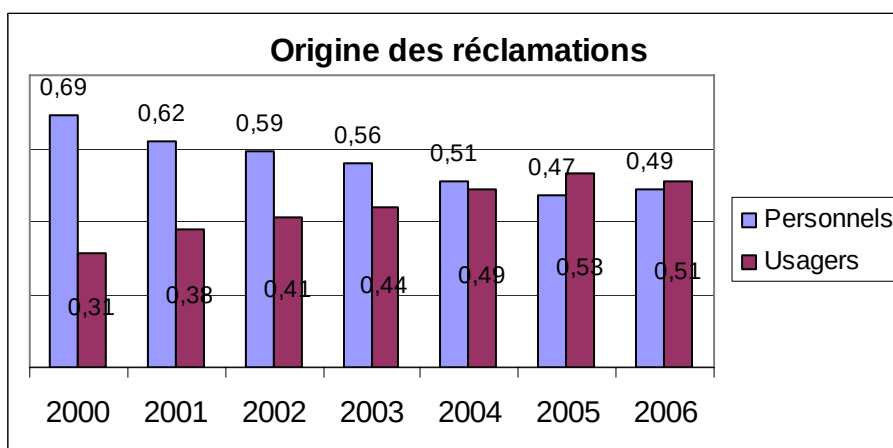
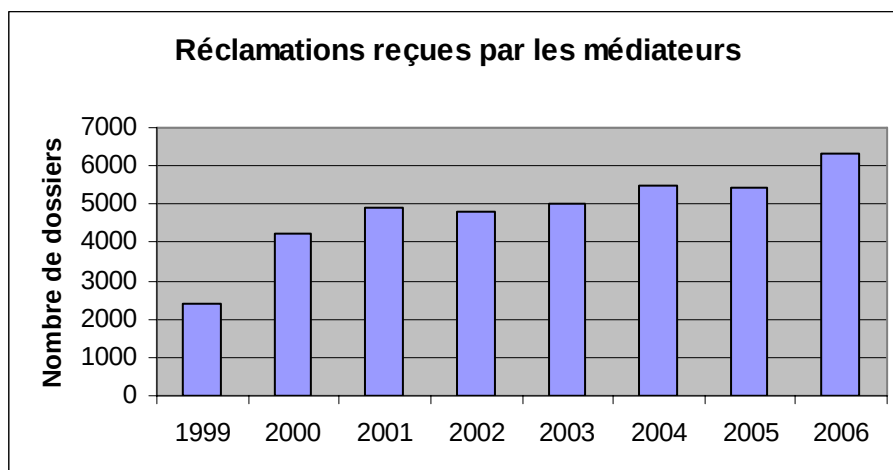
Le médiateur de l'éducation nationale est saisi, chaque année, d'une dizaine de cas. Le service des pensions du ministère évalue à 300 le nombre total de cas.

Le médiateur recommande que le ministère fasse connaître cette anomalie juridique aux ministères chargés de la fonction publique et des pensions civiles.

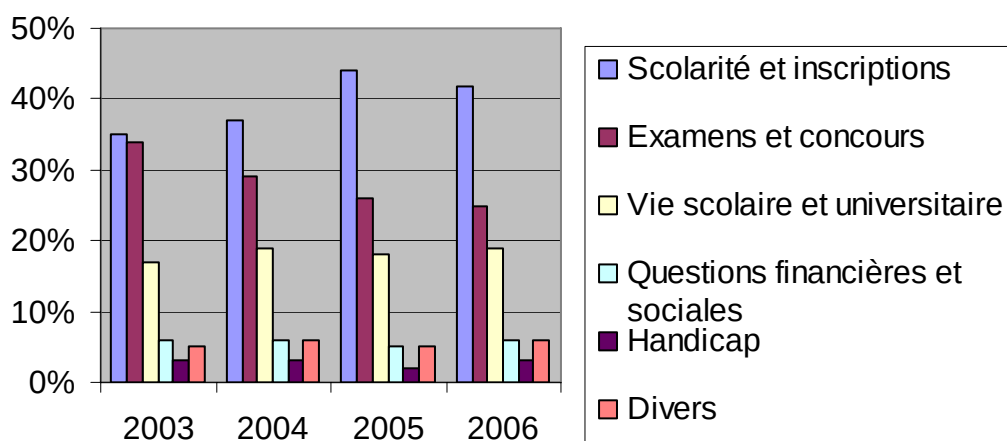
TROISIEME PARTIE : FONCTIONNEMENT GENERAL DU DISPOSITIF EN 2006

Quelques chiffres de comparaison portant sur les années 1999 à 2006 :

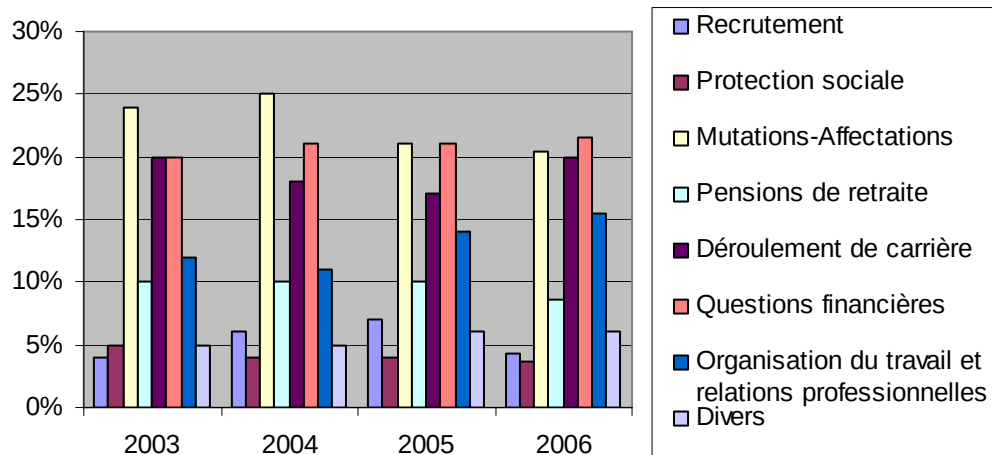
- Réclamations reçues par les médiateurs
- Origine des réclamations
- Nature des réclamations présentées par les usagers
- Nature des réclamations présentées par les personnels
- Résultat de l'intervention du médiateur



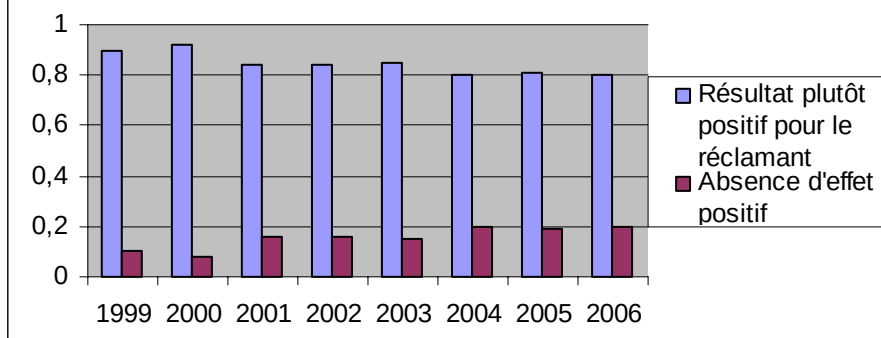
Nature des réclamations présentées par les usagers (évolution)



Nature des réclamations présentées par les personnels (évolution)



Résultats de l'intervention du médiateur



CONCLUSION

Il ressort de ce panorama de l'activité des médiateurs, au cours de l'année 2006 que, malgré les progrès réalisés depuis maintenant plusieurs années, des dysfonctionnements sont toujours relevés. S'ils changent parfois de nature ou d'objet selon les années, ils restent le signe, pour les acteurs de l'institution, non d'une incapacité à porter un regard critique sur leurs pratiques, mais de la difficulté à les modifier.

A ce titre, les réclamations des usagers et des personnels, relayées par les médiateurs, revêtent pour l'administration une grande importance car elles sont des indicateurs essentiels sur la qualité du service et une incitation à l'action.

L'accueil réservé par celle-ci aux recommandations formulées par le médiateur de l'éducation nationale et l'implication qu'elle montre dans la recherche de solutions, prouve assez sa détermination à réformer ses pratiques lorsqu'elles ne sont plus adaptées.

C'est la raison pour laquelle le rôle du médiateur, au bout de huit années d'activité, sort renforcé, que ce soit dans l'aide apportée aux usagers ou aux personnels dans leurs rapports avec l'institution, ou pour convaincre l'administration de prendre les mesures correctrices qu'imposent les insatisfactions et les problèmes que génère son activité.

En remplissant sa mission, le médiateur œuvre dans le sens d'une gestion plus humaine du service public de l'Education nationale et contribue à ce retour à la confiance, condition nécessaire à l'amélioration continue de l'institution.

Juin 2007

*Le texte intégral du rapport du médiateur de l'éducation nationale (Année 2006) est disponible à la Documentation française, 29 quai Voltaire, 75344 PARIS cedex 07 – tél. : 01.40.15.70.70.
Il est consultable sur le site de la Documentation française (www.ladocumentationfrancaise.fr) ainsi que sur le site du médiateur de l'éducation nationale (www.education.gouv.fr/mediateur).*

Le médiateur de l'Education nationale et ses collaborateurs



Médiature mai 2006

©Caroline Lucas/MENESR

De gauche à droite

**Georges Motsch ; Colette Damiot-Marcou ; Jean-Marie Jutant ;
Louis Jouve ; Bertrand Sens ; Chantal Bourgois ; Catherine Santi**

Coordonnées
du médiateur de l'Education nationale
et des médiateurs académiques

Le médiateur de l'Education nationale

Adresse postale Le médiateur de l'Education nationale
1 rue Descartes
75231 Paris 05

Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr

Site Internet : www.education.gouv.fr/mediateur

	Nom	Prénom	Qualité	Téléphone	Fax
	Jutant	Jean-Marie	médiateur	01 55 55 39 87	01 55 55 22 99
	Motsch	Georges	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



Michel Poupelin

tél : 04 42 91 70 00
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
10, rue de la Convention
25030 Besançon cedex



Michel Vigneron

tél : 03 81 65 49 74
fax : 03 81 65 49 95
michel.vigneron@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



François Malval

tél : 04 73 99 33 66
fax : 04 73 99 33 85
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

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

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

Académie de la Guadeloupe
Boulevard de l'Union
97142 Abymes

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

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

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

Académie de Limoges
13 rue François Chénieux
87031 Limoges cedex



Bernard Gossot

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



Charles Dahan



Jean Roche

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



Michel Amoudry

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



Léonce Leonidas

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



Serge Patient

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



Philippe Hémez

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



Guy Rouvillain

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



André Videaud

tél : 05 55 11 43 01
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
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



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

Correspondants académie de Nice



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



André Rot

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

Correspondant académie de Paris



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



Jacques Martin

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

Académie de Rennes

59 bis, bd d'Armorique
35000 Rennes



André Quintric

tél : 02 99 84 82 79
fax : 02 99 84 82 53
mediateur@ac-rennes.fr

Académie de La Réunion

26 rue Pitel
97490 Sainte-Clotilde

**Christiane André**

tél : 02 62 29 78 29
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 Faienciers
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

**Pierre Dasté**

tél : 01 30 83 51 06
01 55 55 39 92
fax : 01 55 55 39 77
pierre.daste@education.gouv.fr

Correspondants académie de Versailles**Jean Blondeau****Marie-Claire Rouillaux**

**Médiateur académique pour les territoires
d'Outre-Mer**
1 rue Descartes
75005 Paris



Lucien Lellouche

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

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



Jean-Louis Déchérat

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