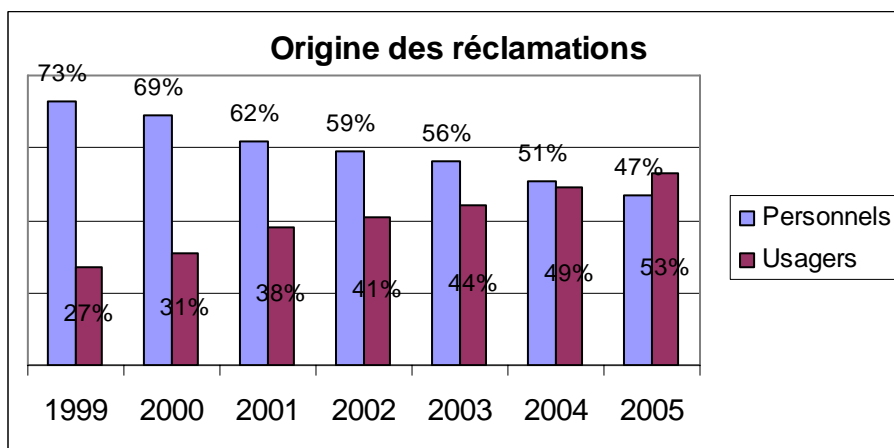
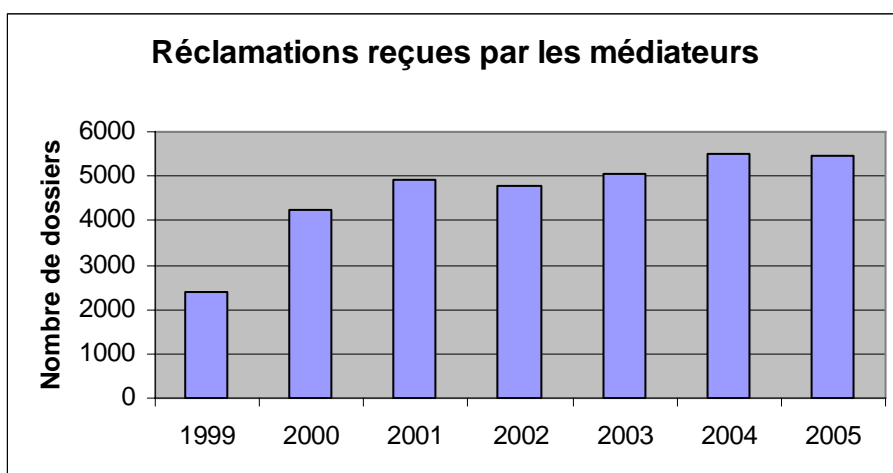


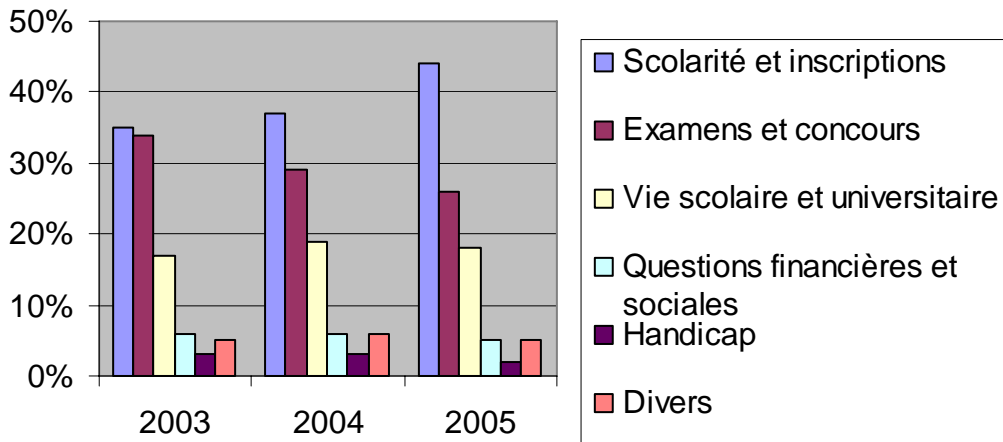
Troisième partie : fonctionnement général du dispositif en 2005

Quelques chiffres de comparaison portant sur les années 1999 à 2005 :

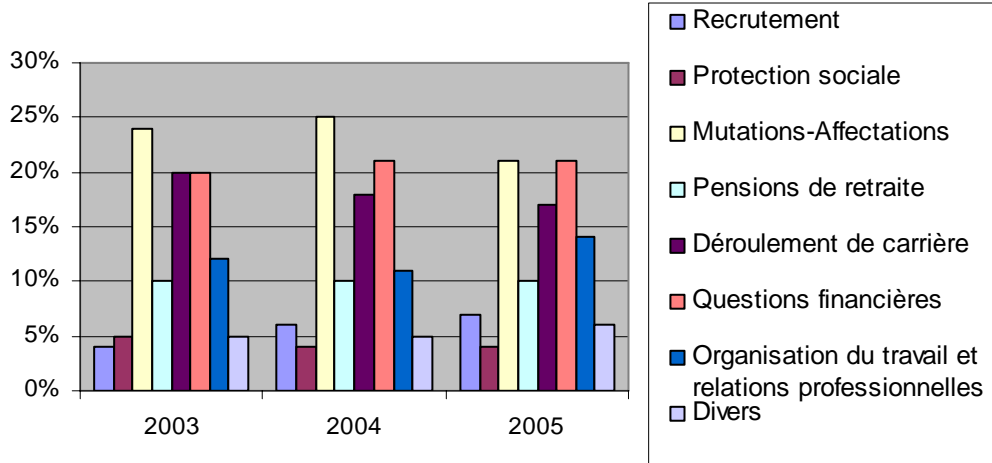
- Réclamations reçues par les médiateurs
- Origine des réclamations présentées par les usagers
- Natures des réclamations présentées par les personnels
- Les résultats de l'intervention du médiateur



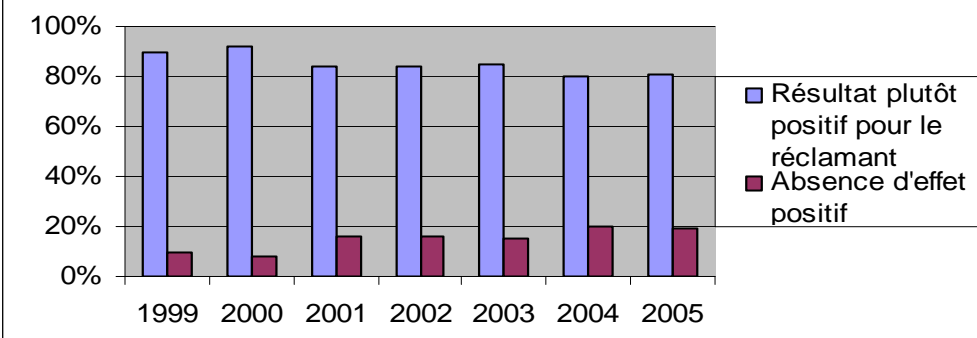
Nature des réclamations présentées par les usagers (évolution)



Nature des réclamations présentées par les personnels (évolution)



Résultats de l'intervention du médiateur



Conclusion

Le médiateur de l'éducation nationale et les médiateurs académiques commencent à avoir, au-delà des textes, une existence et une réelle notoriété.

L'enquête « Le baromètre de satisfaction »⁽¹⁾ montre néanmoins qu'il reste des marges de progrès. Les médiateurs doivent mieux se faire connaître, notamment des étudiants et des parents d'élèves même si, pour la première fois depuis 1999, les demandes des usagers ont été plus nombreuses que celles des personnels.

Deux faits sont à signaler pour l'année 2005 :

- L'augmentation sensible de demandes de renseignements de la part des usagers et des personnels ;
- L'accroissement inquiétant des saisines dues aux conflits et aux tensions dans les établissements scolaires.

Les médiateurs, grâce à leur écoute, à leur sens du dialogue, à leur compétence et à leur connaissance du système, ont pu de façon significative faire régler de façon positive les demandes des personnels et usagers. Créateurs de lien social, leur bon sens a été contagieux et leur action a permis de rapprocher les points de vue et, surtout, de faire en sorte que « ceux qui savent et ceux qui ont des droits » se respectent et se comprennent mieux.

La médiation est également une force de proposition et peut, modestement, participer à la modernisation, au changement et à la réforme du système éducatif.

A ce titre, il est souhaitable que les niveaux national et académique s'approprient ce rapport pour en tirer le meilleur parti.

Les grands dossiers, tels que la simplification des textes, les pensions et retraites, et les mutations, sont bien avancés. Les propositions concernant la prise en compte du handicap, le harcèlement moral et la place des parents à l'école, seront sans aucun doute prises en compte dans les textes en préparation.

Rétablir un climat de confiance, faire disparaître la suspicion, traiter les dossiers de façon juste et équitable, prendre en considération la différence, seront de nouveau en 2006 au cœur de nos préoccupations.

Enfin, il serait injuste de terminer ce propos sans dire qu'il ne serait pas possible au médiateur d'intervenir efficacement lorsqu'une réclamation est fondée, s'il n'avait pas souvent comme interlocuteurs, à tous les niveaux, des fonctionnaires compétents, ouverts au dialogue et prêts à faire preuve de souplesse sans pour autant enfreindre la règle.

Juin 2006

(1) Document consultable sur le site Internet du médiateur (www.education.gouv.fr/mediateur)

Le texte intégral du rapport du médiateur de l'éducation nationale (Année 2005) 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).