

< primaire - secondaire - supérieur > 27 juin 2003
www.education.fr

Rapport 2002 du médiateur de l'éducation nationale : les réclamations émanent de plus en plus des usagers

Stabilisation du nombre de réclamations mais évolution de leur origine. Elles émanent de plus en plus des usagers. C'est, en substance, la première observation formulée le 23 juin par Jacky Simon, médiateur de l'éducation nationale, lors de la présentation à la presse de son rapport annuel d'activité. Tout en rappelant que l'action des médiateurs ne peut que se placer sous le signe de la prudence et de la modestie, le médiateur s'est par ailleurs félicité qu'un bon nombre des suggestions d'amélioration formulées dans les années précédentes soient déjà prises en compte par les responsables du ministère ou en cours d'examen.

Les personnels de l'éducation nationale restent les principaux demandeurs de médiation (59 %) mais les usagers (parents, élèves majeurs et étudiants) **ont présenté 41 % des demandes au cours de l'année civile 2002** (contre 27 % en 1999, 31 % en 2000 et 38 % en 2001). S'exprimant au nom de l'ensemble des médiateurs académiques (tous bénévoles), le médiateur national a souligné que cette évolution indique que la fonction de médiateur est de mieux en mieux connue et comprise des publics concernés. Il reste cependant des efforts à faire sur ce point : le nombre de saisines – autour de 5 000 – reste relativement faible au regard de la population potentiellement concernée et 20 % des demandes n'entrent pas dans le champ d'intervention des médiateurs. A ce propos, Jacky Simon s'est déclaré satisfait de la décision récente de la Direction de l'enseignement scolaire de joindre une information sur le rôle des médiateurs académiques au courrier qui sera adressé à la rentrée aux parents d'élèves pour les inviter à participer à l'élection de leurs représentants.

Quant à l'efficacité du travail effectué, le médiateur estime que 30 % des interventions ont permis de faire comprendre une décision aux personnes qui avaient fait appel. Au passage, Jacky Simon note que "la difficulté de l'institution à avoir un dialogue avec les autres acteurs est ici en cause puisque, souvent, il suffit d'employer le français du XXI^e siècle pour que la personne qui a fait appel au médiateur accepte la décision initialement contestée". **40 % des médiations ont permis de "rapprocher les points de vue** et même d'aboutir à une solution intermédiaire, de bon sens". Enfin, **dans 9 à 10 % des cas, "l'administration a changé complètement d'avis."**

Les réclamations les plus fréquemment formulées par les usagers concernent l'accueil des élèves atteints d'un handicap, les problèmes rencontrés par les candidats aux examens et concours, la procédure d'attribution des bourses et des questions d'affectation ou d'orientation scolaire. S'agissant des demandes des personnels, le médiateur note **"une forte augmentation des dénonciations de harcèlement moral."**

Parmi les **"recommandations"** formulées cette année dans son rapport d'activité, Jacky Simon cite la nécessaire mise en place d'une **"mesure régulière du taux de satisfaction des usagers"**, d'un **"dispositif de conseil et d'évaluation individuelle des enseignants"** d'une démarche de **"prévention et lutte contre le harcèlement moral"**. Il suggère, par ailleurs, l'ouverture d'une réflexion pour **"élaborer un code de déontologie de l'éducateur"**.

En conclusion, Jacky Simon a rappelé que la mission et l'ambition des médiateurs n'est "pas d'être des empêcheurs d'administrer en rond" mais bien d'aider à "renforcer le dialogue avec les usagers comme avec les personnels" et de prouver qu'une "meilleure prise en compte de la situation de chacun, dans le respect du droit" contribue au "renforcement de l'autorité de l'institution éducative" et à "l'accroissement de sa légitimité". Volontairement dotés de peu de moyens car "il ne s'agit pas de doubler l'administration", les médiateurs doivent dans leur travail se montrer "modestes mais déterminés".

Le texte intégral du rapport 2002 du médiateur de l'éducation nationale est consultable sur le site de La Documentation française : www.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/034000359/0000.pdf

et sur le site du médiateur : www.education.gouv.fr/mediateur