ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

éducation nationale : académies

Question écrite n° 110993

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative sur l'activité de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. En 2010, la médiation a connu une hausse de 17 % de réclamation en plus. Il souhaiterait connaître les causes de cette augmentation.

Texte de la réponse

Le nombre des réclamations reçues par le médiateur a augmenté en 2010 de 17 %, ce qui correspond à 1 000 dossiers supplémentaires. Cette hausse annuelle est la plus forte de celles qu'a pu enregistrer le médiateur depuis la création de cette institution, en 1999. Il serait hasardeux de conclure que cette forte hausse est le reflet d'une augmentation de la conflictualité au sein de la sphère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Cette augmentation peut en effet résulter du fait que le médiateur est une institution chaque année un peu mieux connue des personnels, et surtout des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (parents, élèves, étudiants). Cette forte augmentation est imputable en totalité aux réclamations présentées au médiateur par des usagers. Le nombre des réclamations émanant des personnels est, au contraire, stable par rapport à l'an dernier. Ces réclamations sont mêmes en recul par rapport au niveau atteint il y a dix ans. Dans le même laps de temps, les réclamations présentées par des usagers ont augmenté de 77 %. Du point de vue de leur nature, les réclamations présentées par des personnels correspondent à trois domaines principaux, entre lesquels elles sont réparties à part à peu près égales : les questions financières, les mutations, les questions liées au déroulement de carrière. Le médiateur enregistre une diminution des réclamations dans chacun de ces trois domaines. En revanche les réclamations tenant aux questions de recrutement, qui représentent 5 % des affaires traitées par le médiateur, connaissent une augmentation sensible (+26 %). Les réclamations de ce type résultent en particulier des difficultés rencontrées par les personnels contractuels, sur lesquelles le médiateur a insisté dans son dernier rapport annuel. Les réclamations présentées par les usagers sont, pour 42 %, tenant aux questions de scolarité et d'inscription : le nombre des dossiers de ce type est en augmentation chaque année. Ces réclamations sont liées à la question de la « carte scolaire », qui a donné lieu il y a deux ans à une modification importante des règles d'organisation. Les réclamations tenant à une question financière connaissent elles aussi une augmentation notable (+48 %) : la modification des règles d'attribution des bourses de l'enseignement supérieur, en dépit des améliorations qu'elle a apportées au dispositif d'ensemble, a en effet engendré certaines incompréhensions, liées en particulier au régime des bourses au mérite. Les réclamations d'usagers qui concernent les examens et concours et les questions de vie scolaire et universitaire n'ont pas donné lieu, en revanche, à une augmentation significative du nombre des dossiers. Le médiateur est confronté de façon croissante à des interventions qui constituent, non pas des réclamations, mais des demandes d'information et de conseil. Ces demandes ne relèvent pas, en principe, de la compétence du médiateur. De même, le médiateur est fréquemment sollicité, avant même que l'administration ait été saisie d'un recours administratif : lorsqu'il en a l'occasion, le médiateur rappelle qu'il intervient dans les cas où les personnes qui font appel à lui ont introduit un recours administratif préalable, resté infructueux. Dans ces

conditions, l'augmentation du nombre des dossiers reçus par le médiateur n'a pas nécessairement de signification précise. Même en augmentation, les 8 000 dossiers traités par an ne représentent qu'un nombre limité, si on le rapporte à celui des élèves, des étudiants ou des personnels. C'est ainsi que le médiateur a tout à fait conscience d'être rarement saisi de réclamations tenant à la vie dans les classes, qu'il s'agisse des relations entre les enseignants et les élèves, des relations entre les enseignants et les chefs d'établissements ou des difficultés liées à l'absence d'un enseignant. C'est pourquoi le médiateur a tenu à souligner, à plusieurs reprises, qu'il n'accordait pas à son « chiffre d'affaires », en termes de nombre de dossiers, une importance particulière. Il a ainsi été amené à constater à plusieurs reprises qu'une réclamation isolée pouvait refléter l'existence d'une difficulté significative ou d'un dysfonctionnement non négligeable.

Données clés

Auteur : M. Pierre Morel-A-L'Huissier
Circonscription : Lozère (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 110993
Rubrique : Ministères et secrétariats d'état
Ministère interrogé : Éducation nationale, jeunesse et vie associative
Ministère attributaire : Éducation nationale, jeunesse et vie associative

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 14 juin 2011, page 6208
Réponse publiée le : 23 août 2011, page 9170