



**ACADÉMIE  
D'ORLÉANS-TOURS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Rectorat**

**Hugues SOLLIN**  
Médiateur

Tél. 02 38 79 46 28

Fax 02 38 79 46 14

[mediateur@ac-orleans-tours.fr](mailto:mediateur@ac-orleans-tours.fr)

21, rue Saint Etienne  
45043 Orléans cedex 1

## **MEDIATEUR ACADEMIE ORLEANS-TOURS**

# **RAPPORT Année civile 2021**

---

## Introduction

En 2021, l'activité du médiateur de l'académie d'Orléans Tours a été du même niveau qu'en 2020 en terme de dossiers traités (341 pour 343 en 2020).

La répartition a été différente : beaucoup moins de dossiers concernant les examens et concours (une diminution de près de 50%)

La crise sanitaire a mis en évidence la mobilisation des enseignants, chefs d'établissement et des personnels en général. Les dossiers générés par la crise sanitaire ont été peu nombreux (hormis pour l'université)

Le besoin croissant d'informations (20% des saisines) et d'accompagnement dans un système complexe ne faiblit pas. Si cela représente un risque de voir le rôle du médiateur se transformer pour partie en bureau d'information, néanmoins être à l'écoute des réclamants reste essentiel face à un sentiment de complexité, d'opacité et à un besoin d'échanger. Il assume là, un rôle d'accompagnement social. Cela met en exergue aussi la nécessité de réponses, d'informations claires, lisibles, accessibles de la part des autorités rectorales.

La répartition des saisines a changé en 2021 : la part des saisines provenant des usagers a augmenté (84%)

Parmi les usagers, ceux de l'enseignement supérieur représentent plus de 20% des requérants. Cela est liée aux examens et concours et aux problèmes d'inscription et d'orientation (accès en 1<sup>ère</sup> année au master)

Y a t-il une assez bonne information des personnels et des usagers sur le rôle du médiateur et les conditions de son intervention ?. Sans ignorer les difficultés de la formation des enseignants, je souhaiterais que les cadres du système n'oublient pas de communiquer sur la médiation (en formation initiale comme en formation continue, en direction des chefs d'établissement, des directeurs d'écoles, des doyens, de tous les inspecteurs, et de tous les cadres enseignants ou administratifs, de l'enseignement scolaire ou supérieur, dans toutes les structures publiques ou privées).

Ne faudrait-il pas également qu'une information soit donnée en direction des usagers ?.

La saisine du médiateur est un droit. Le médiateur est un facilitateur dont l'objectif reste souvent l'application bien comprise- de la réglementation.

La relation du médiateur avec les services académiques est de qualité. Elle est basée, sur la confiance entre les deux parties. Souvent, le médiateur confirme, en les expliquant, les décisions prises par l'administration.

Il se doit d'être prudent, car il est parfois amené à gérer des situations très délicates, pour lesquelles la confiance et la transparence restent indispensables

Dernière précision : des situations sont présentées comme illustratives de l'activité du médiateur. Le souci d'anonymat est préservé pour ce qui concerne l'entité considérée, il en est de même des acteurs.

## Table des matières

### **I – STATISTIQUES ANNUELLES GENERALES DE L’ACTIVITE : USAGERS ET PERSONNELS .....**

**1.1 Saisines reçues en 2021, par mois**

**1.2 Statistiques académiques depuis 2011 et état des saisines traitées en 2021**

### **II –ORIGINE DES SAISINES : USAGERS ET PERSONNELS .....**

**2.1 Origine des saisines**

### **III – STATISTIQUES ANNUELLES D’ACTIVITE POUR LES PERSONNELS**

**3.1 Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2021**

**3.2 Domaine des saisines présentées par les personnels**

**3.3 A noter principalement :**

### **IV – STATISTIQUES ANNUELLES D’ACTIVITE POUR LES USAGERS**

**4.1 Enseignement Supérieur**

**4.2 Second degré**

**4.3 Premier degré**

### **V – ASPECT CONTEXTUEL DES FICHES EN 2021**

### **VI – NATURE DES SAISINES ET ACTION DU MEDiateUR EN 2021**

### **VII – DELAI DE REGLEMENT DEFINITIF DES DOSSIERS EN 2021**

### **VIII - CONCLUSIONS**

### **IX– EXPOSE DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS DE MEDIATIONS EFFECTUEES**

**CAS N°1 :** Un conflit au sein d’une composante universitaire entre une direction (et équipe pédagogique) et un(e) étudiant(e) au regard de notes attribuées.

**CAS N°2 :** Entrée en master refusée - Étudiant salarié et handicapé qui saisit le médiateur

**CAS N°3 :** Autorité parentale partagée - Relations très compliquées d’un des deux parents avec la direction de l’école primaire - Requête pour non respect de la dite autorité partagée

**CAS N°4 :** AESH – Maladie – Réclamation de créances

**CAS N°5 :** Entrée en 6<sup>ème</sup> – Affectation dans le collège de secteur en mai – Déménagement de la famille près d’un autre collège – Affectation dans ce collège

## I – STATISTIQUES ANNUELLES GENERALES DE L'ACTIVITE : USAGERS ET PERSONNELS

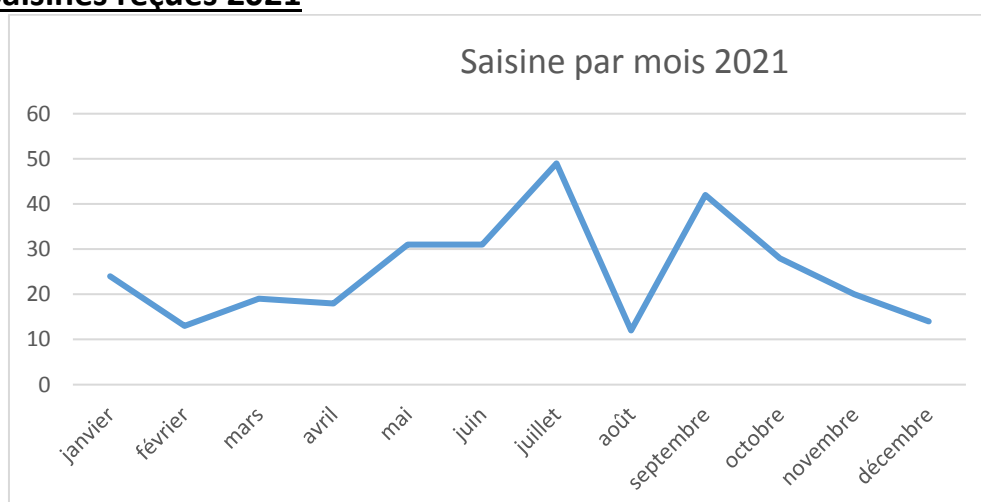
En 2021, le médiateur a traité au cours de l'année civile 341 dossiers. L'activité du médiateur est restée élevée. Le nombre de saisines entre 2020 et 2021 est resté stable.

A la différence de 2020, les examens n'ont pas été facteur d'une augmentation particulière

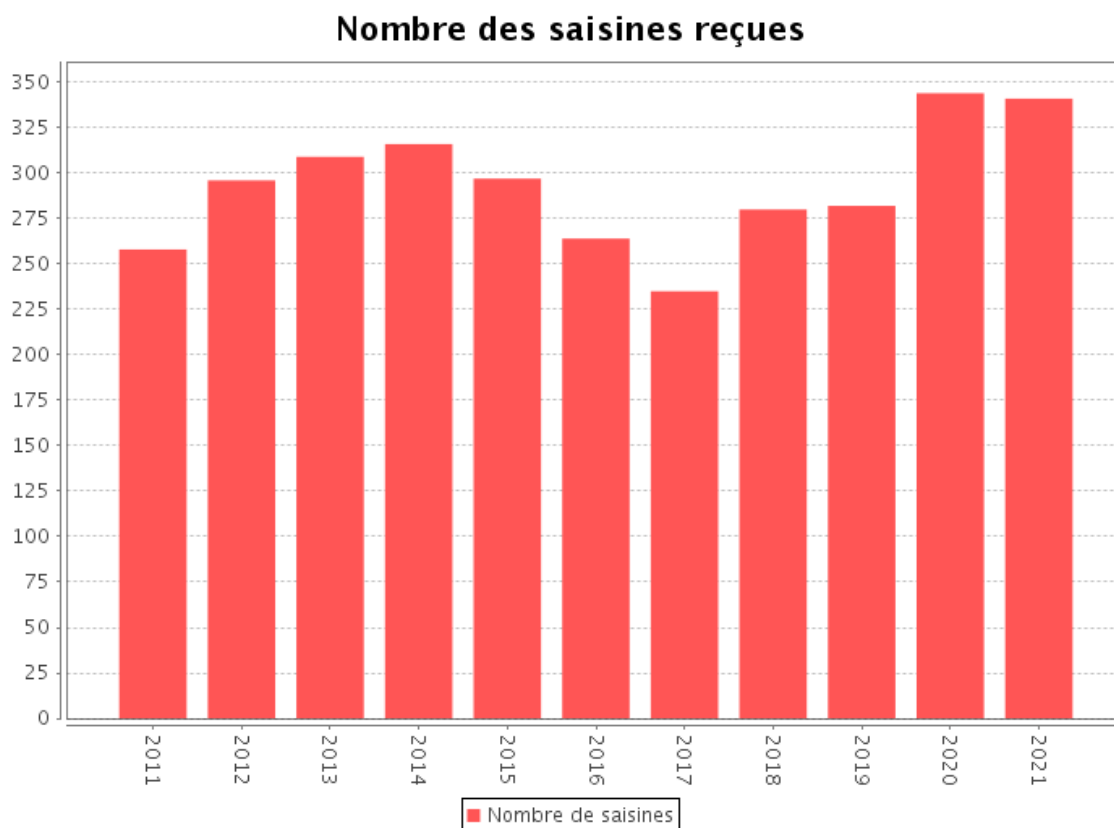
Les dossiers les plus longs à traiter restent des dossiers ayant trait essentiellement aux personnels quand ils portent sur des problématiques médicales entraînant congés de longue maladie. Les délais très longs pour réunir les commissions médicales, en préfecture, sont un facteur aggravant. Le requérant, à juste titre, ne comprend pas ces longs mois de délais.

	Nombre de saisines	En % des dossiers traités	Evolution sur 1 an	Evolution depuis 2016
<b>Situation au 1er janvier 2021</b>				
Saisines reportées des années antérieures	17	5 %		
<b>Saisines reçues en 2021</b>	<b>341</b>	<b>95 %</b>	<b>-1 %</b>	<b>29 %</b>
<i>Total des saisines traitées en 2021 (report des années antérieures + reçues en 2021)</i>	358			
<b>Dossiers de saisines clôturés en 2021</b>	<b>343</b>	<b>96 %</b>		
<b>Situation au 31/12/2021</b>				
Saisines en cours d'instruction au 31/12/2021	6	2 %		
Saisines en attente de réponse de l'administration au 31/12/2021	9	3 %		
<b>Total des saisines reportées sur l'année suivante</b>	<b>18</b>	<b>5 %</b>		

### 1.1 Saisines reçues 2021

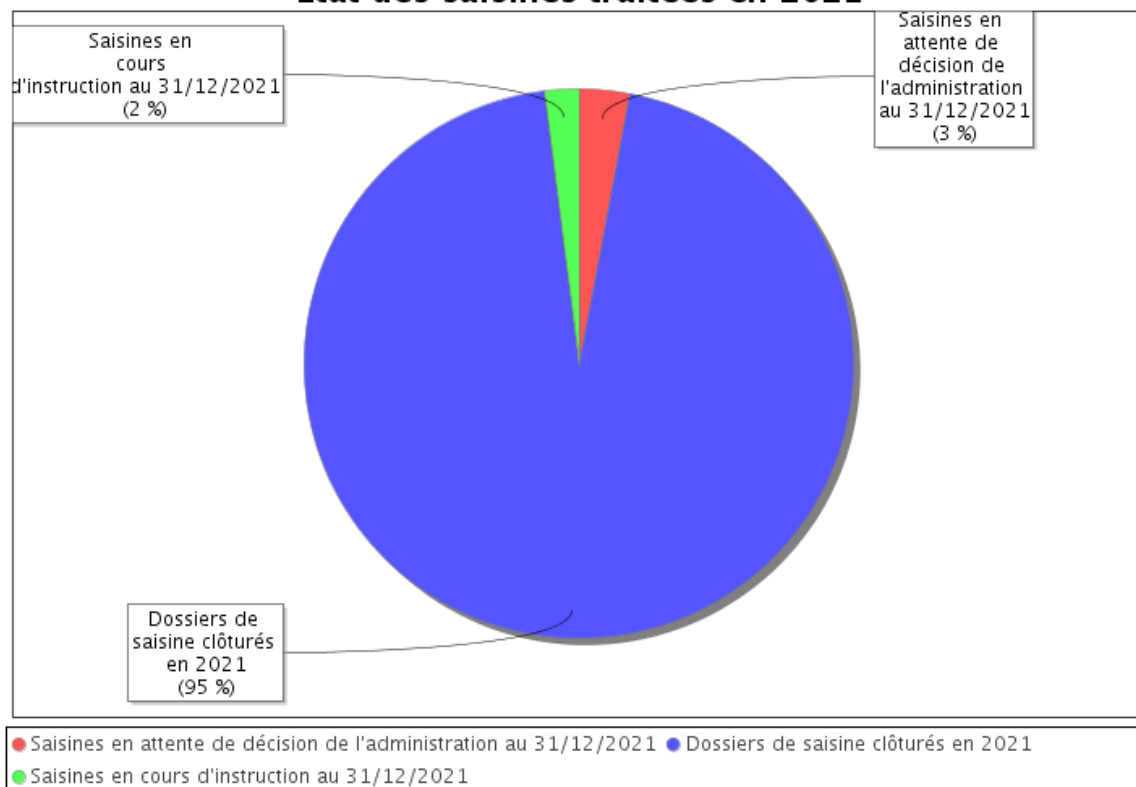


## 1.2 STATISTIQUES ACADEMIQUES DEPUIS 2011 ET ETAT DES SAISINES TRAITÉES EN 2021



STATISTIQUES ACADEMIQUES DEPUIS 2011											
SAISINES	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Reportées des années antérieures au 1er janvier	17	13	26	21	13	22	26	24	87	66	65
Reçues par le médiateur académique au 31 décembre	341	344	282	280	235	264	297	316	309	296	258
Dossiers de saisine clôturés au 31 décembre	323	339	296	276	227	269	301	323	294	275	237
Saisines en cours d'instruction au 31 décembre	6	6	1	5	6	10	11	9	47	43	42
Saisines en attente de réponse de l'administration au 31 décembre	9	12	11	20	15	7	11	8	55	44	44

## Etat des saisines traitées en 2021



95% des dossiers ont été traités et clôturés au 31/12/2021

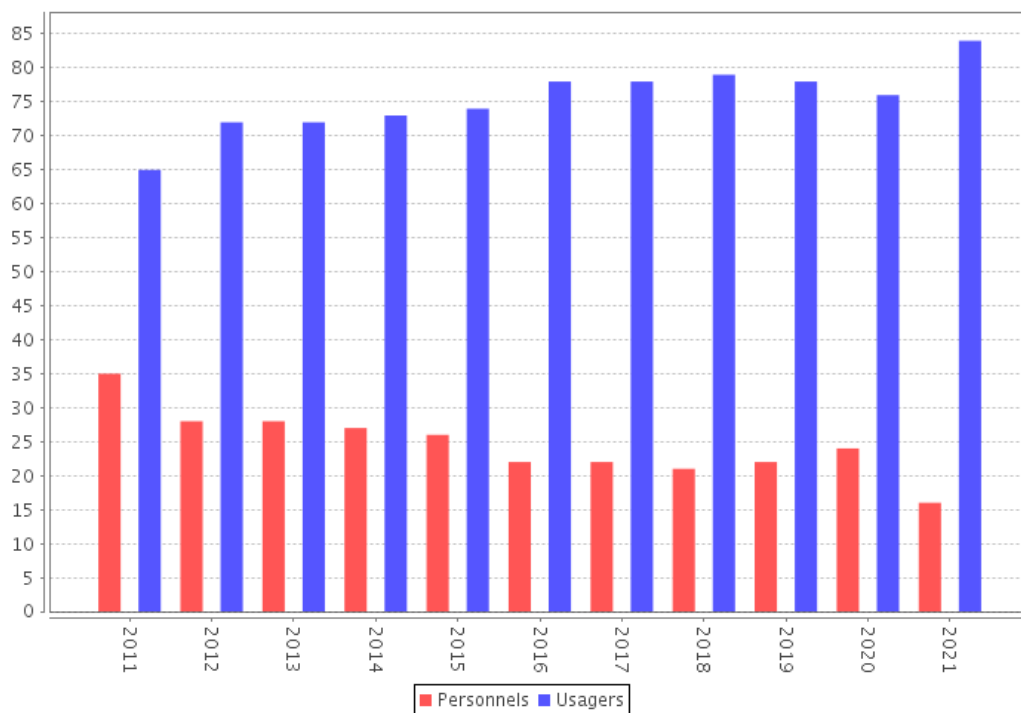
## II – ORIGINE DES SAISINES : USAGERS ET PERSONNELS

Depuis plusieurs années, il existait une grande stabilité entre le nombre de requêtes adressées par les personnels et celles envoyées par les usagers.

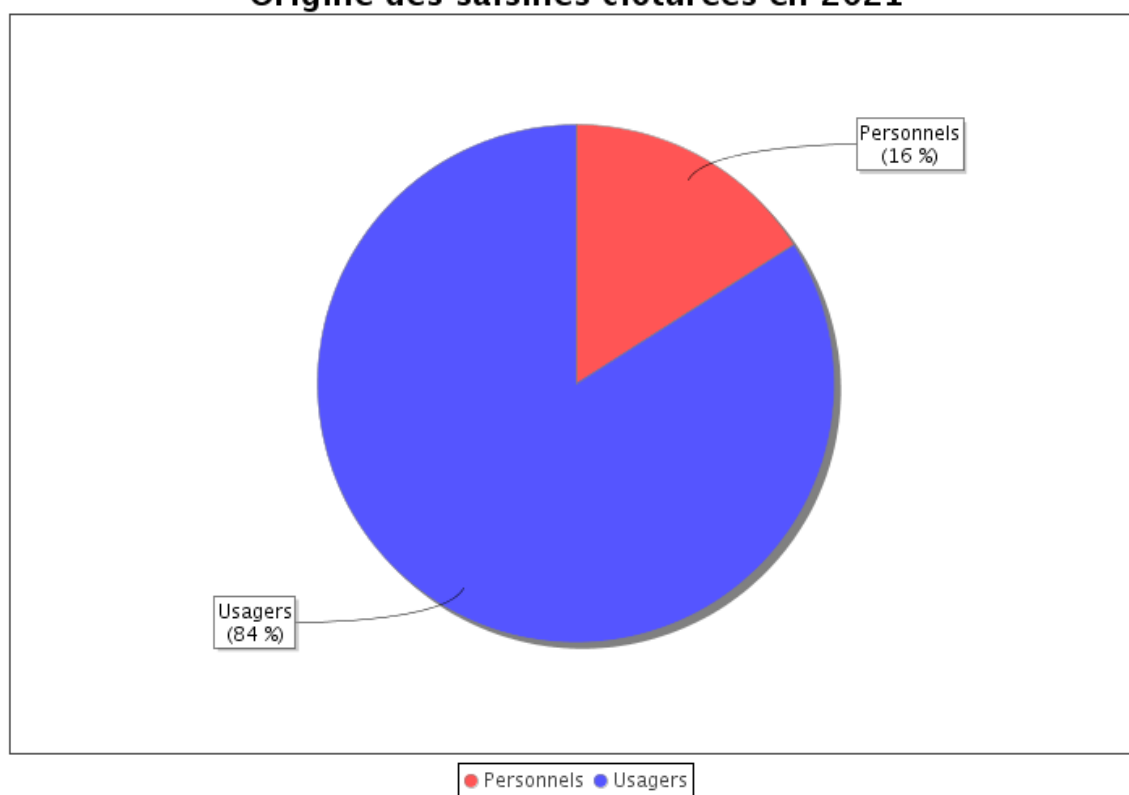
**En 2021, la part des requêtes des personnels est de 16% alors qu'elle était les années précédentes entre 20 et 25%.**

Pour une part, les requêtes des personnels relèvent d'un traitement complexe qui mobilise, plus longuement le médiateur et le service sollicité (études ou ré-études approfondies de textes législatifs, calculs financiers en cas de désaccord sur des sommes perçues notamment, mobilisation de services hors Education Nationale,.....).

### Origine des saisines



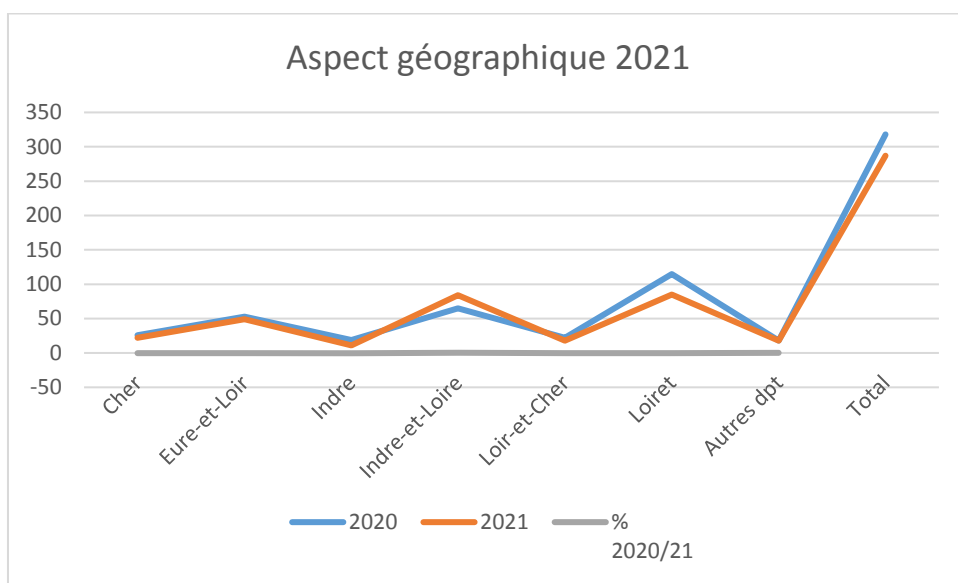
### Origine des saisines clôturées en 2021



STATISTIQUES ACADEMIQUES (Orléans-Tours)											
CATEGORIE DES SAISINES	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>PERSONNELS :</b>											
Enseignants stagiaires 1er et 2nd degré public	4	1	3	5	4	5	7	0	0	0	0
Enseignants contractuels public	5	9	11	8	6	3	8	13	15	8	11
Personnels non titulaires non enseignants	1	9	13	6	3	4	1	12	8	9	4
Personnels administratifs et ITRF catégorie A, B et C	2	9	6	4	7	6	6	2	5	4	4
Personnels d'inspection et de direction	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	0
Personnels social et santé	0	0	0	1	1	2	1	1	2	1	3
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	0	2	0	2	0	2	3	0	0	0	0
Enseignants titulaires du premier degré public	8	18	10	11	8	6	13	14	9	20	10
Enseignants titulaires du second degré public	23	26	16	17	17	21	29	43	32	29	43
Enseignants du supérieur public	2	0	2	0	1	0	2	0	2	0	4
Enseignants du privé sous contrat	5	2	1	1	0	5	3	2	5	5	3
Enseignants du privé hors contrat	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Candidats concours recrutement	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnels divers	0	0	0	3	2	3	2	0	0	0	0
<b>USAGERS :</b>											
Enseignement premier degré public	50	30	31	43	36	40	36	38	37	42	23
Enseignement second degré public	147	102	115	110	84	106	100	133	129	113	106
Enseignement supérieur public	82	108	72	38	43	39	63	37	30	33	17
Etablissements privés sous contrat	7	11	11	10	6	6	11	3	6	5	4
Etablissements privés hors contrat	3	9	0	1	1	1	0	0	0	1	2
Divers (tiers, entreprise ...)	0	0	3	15	7	17	13	24	11	4	3



## ASPECT GEOGRAPHIQUE



Ce sont 3 départements (28, 37 et 45) qui adressent 55% des saisines au médiateur. Une densité de population plus élevée, la présence de 2 universités et du siège du CROUS sont probablement des éléments d'explications.

Dpt	2020	2021	% 2020/21
Cher	26	22	-15,38%
Eure-et-Loir	53	49	-7,55%
Indre	19	11	-42,11%
Indre-et-Loire	65	84	29,23%
Loir-et-Cher	22	18	-18,18%
Loiret	115	85	-26,09%
Autres dpt	18	18	0,00%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>287</b>	

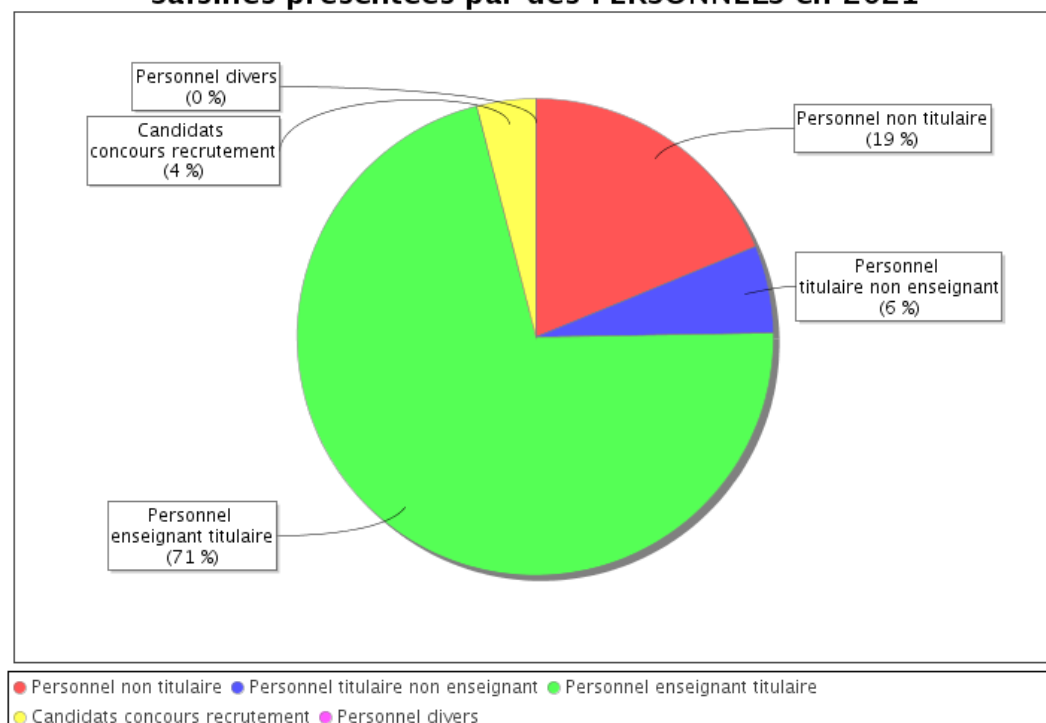
### III – STATISTIQUES ANNUELLES D’ACTIVITE POUR LES PERSONNELS

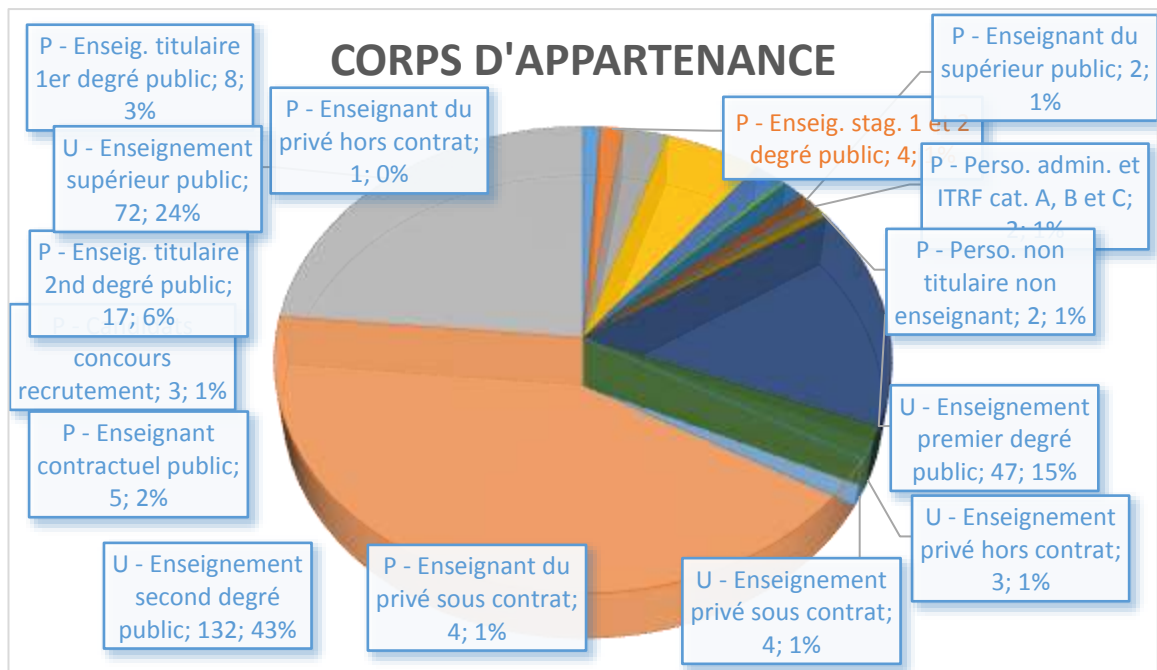
#### 3.1 Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2021

STATISTIQUES ACADEMIQUES (Orléans-Tours)											
DOMAINES DES SAISINES	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>PERSONNELS :</b>											
Recrutement	6	3	2	4	1	4	9	4	7	2	0
Protection sociale	5	20	21	6	4	2	4	1	1	1	1
Mutation / Affectation	11	19	13	15	11	10	16	21	23	20	33
Retraite	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	5
Déroulement de carrière	12	6	10	13	11	14	4	16	12	17	13
Question financière	10	16	10	9	9	11	19	24	15	12	17
Organisation du travail et relations professionnelles	8	12	4	3	7	14	16	14	14	16	11
Divers	0	0	2	4	2	1	6	4	5	5	2

#### 3.2 Domaine des saisines présentées par les personnels

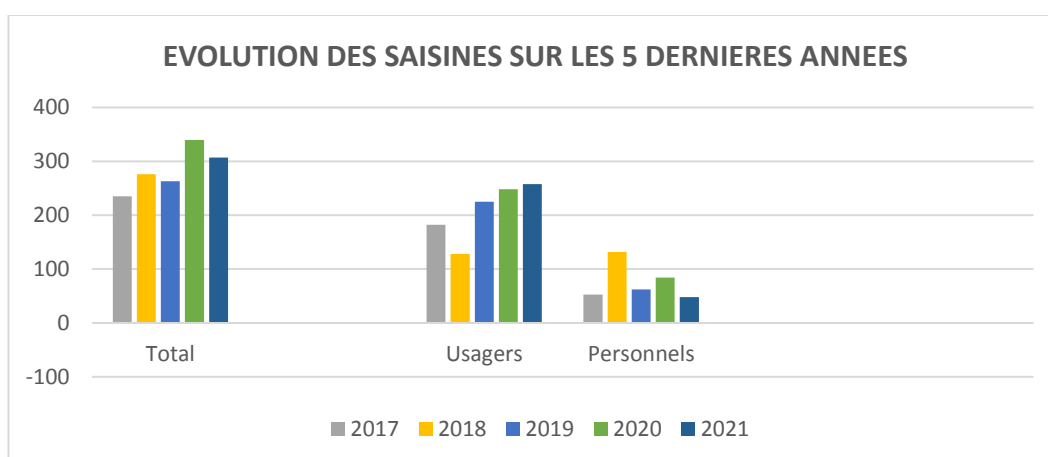
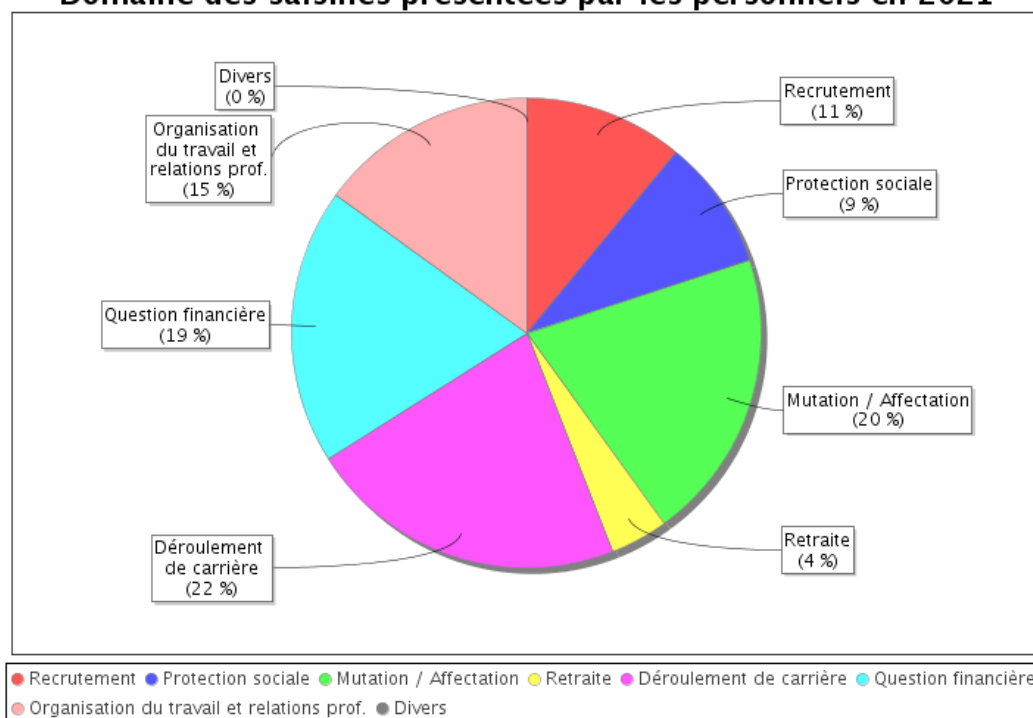
Saisines présentées par des PERSONNELS en 2021





Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2021				
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2016
<b>PERSONNELS</b>				
Recrutement	6	11 %	100 %	50 %
Protection sociale	5	9 %	-75 %	150 %
Mutation / Affectation	11	20 %	-42 %	10 %
Retraite	2	4 %	-50 %	-50 %
Déroulement de carrière	12	22 %	100 %	-14 %
Questions financières	10	19 %	-37 %	-9 %
Organisation du travail et relations professionnelles	8	15 %	-33 %	-43 %
Divers	0	0 %	0 %	-100 %
<b>Sous-total PERSONNELS</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>	<b>-32 %</b>	<b>-10 %</b>

## Domaine des saisines présentées par les personnels en 2021



### **3.3 A noter principalement :**

#### **1. Les questions de nomination et de mutation**

Elles concernent plus particulièrement les personnels du premier degré et peuvent prendre des formes particulières. Il s'agit le plus souvent d'un personnel (bénéficiant d'un congé personnel ou pas) qui suit son conjoint, muté ou d'un personnel qui attend depuis longtemps sa mutation. Sur le lieu de vie familiale, il peut trouver un emploi de titulaire qu'il ne peut accepter faute d'exeat.

Peu de situations trouvent une solution. La position des services académiques est celle du refus, en particulier dans les départements déficitaires en postes où la probabilité qu'un personnel titulaire venant de l'extérieur demande le département est très faible.

## **Il serait intéressant de connaître à l'échelon académique le nombre de professeurs des écoles ayant réellement démissionné de leur métier**

**Un cas d'espèce ?** Le médiateur a reçu, cette année une lettre témoignage, adressée à Monsieur le Ministre d'un néo titulaire (reconversion) qui a démissionné après une année de stage loin de chez lui

*« Ce n'est pas sans amertume, je regrette de ne plus avoir vingt ans et la mobilité géographique mais je regrette surtout que l'institution oublie la personne au profit de sa fonction et que les affectations des personnels issus d'une reconversion ne fassent pas l'objet d'une plus grande attention et d'un meilleur suivi d'autant que je ne suis pas un cas isolé et d'autres collègues sont en souffrance ».*

**Second degré.** A signaler 2 situations d'affectation dans le second degré sur un poste fixe qui n'ont pu être traités l'année précédente (2019 – 2020) mais qui ont trouvé une solution à la rentrée suivante 2020 - 2021.

### **2. Les questions de rémunération**

Elles portent sur des «heures diverses» qui ne sont pas versées: des indemnités de personnels enseignants qui ne travaillent pas devant élèves, des heures effectuées en dehors des périodes scolaires proprement dites.

**Les « trop perçus » chez les AESH non titulaires restent un vrai problème, à ce jour non résolu.** En arrêt maladie, ces personnels bénéficient pendant un temps « x » d'un double versement salaire et indemnités entraînant la perception d'indus suivie d'une demande de remboursement

### **3. L'évaluation des personnels et plus particulièrement celles des professeurs des écoles**

Certains saisissent le médiateur car ils ne comprennent pas qu'une évaluation très positive ne se traduise pas par une promotion (à la hors classe souvent). Leur jugement sur la procédure d'évaluation qu'ils jugent plus quantitative que qualitative est sévère pour l'Administration mais également pour les organisations syndicales.

### **4. L'an dernier, les problèmes liés aux personnels en situation de handicap faisaient l'objet d'une remarque du médiateur – cette année 2021, très peu de situations sont portées à sa connaissance.**

### **5. Le nombre de cas pour lesquels le Médiateur donne une suite en expliquant la décision administrative n'est pas négligeable, puisque le service considéré a fait ce qu'il devait faire.**

Certains requérants sont manifestement en situation de grande fragilité psychologique, sans que le Médiateur puisse savoir si cet aspect est la cause et/ou l'effet d'une situation professionnelle. Il arrive que des « dysfonctionnements » du côté des requérants croisent des dysfonctionnements administratifs : dans la chaîne administrative tel acteur n'a pas été très efficace et tel autre tarde à donner une réponse.

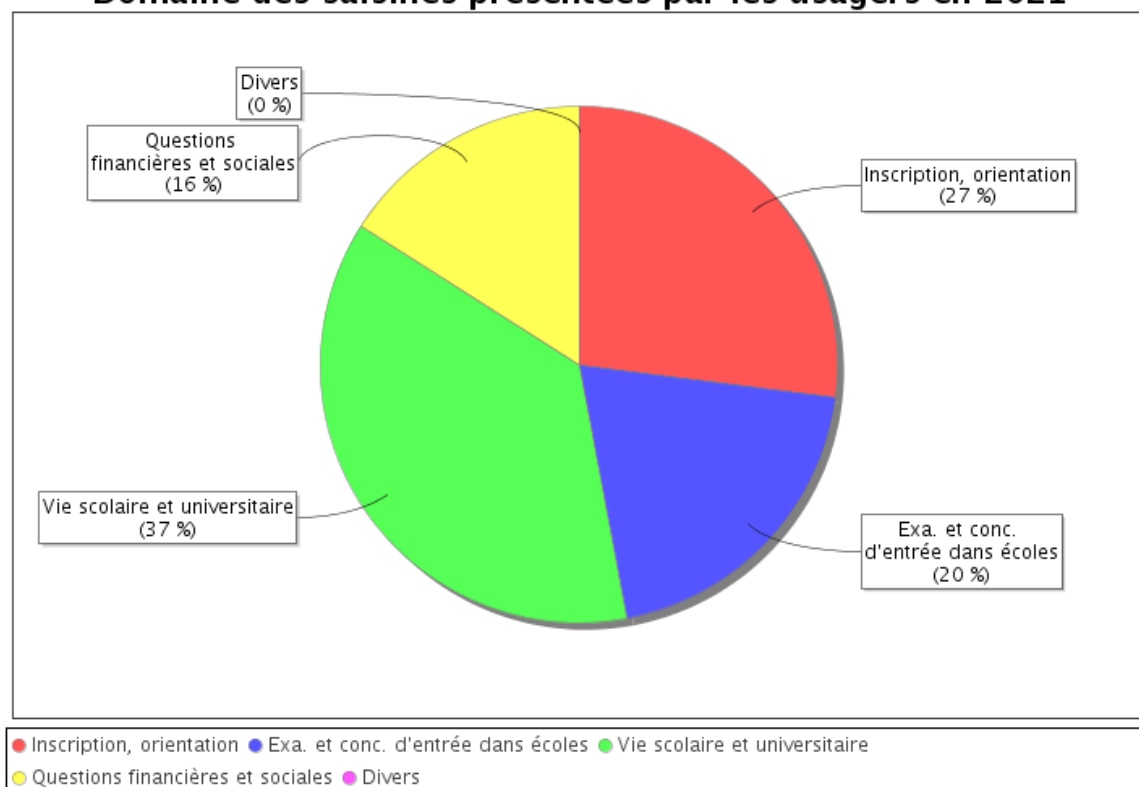
Du côté de l'administration, on notera, des délais parfois excessifs pour donner une réponse et, d'une façon générale, le défaut d'explicitation et/ou le manque d'individualisation. L'année 2021, comme l'année 2020, ont été à cet égard particulières compte tenu de la crise sanitaire qui a perturbé les relations entre l'administration et les personnels

Des échanges de courriels peuvent paraître pour le moins « expéditifs » de la part de représentants de l'Institution Le « *cordialement* » mécanique peut aggraver la situation. Ce fonctionnement alimente la représentation d'une Administration sans âme et peu soucieuse de l'humain, ce qui est souvent faux.

#### IV – STATISTIQUES ANNUELLES D'ACTIVITE POUR LES USAGERS

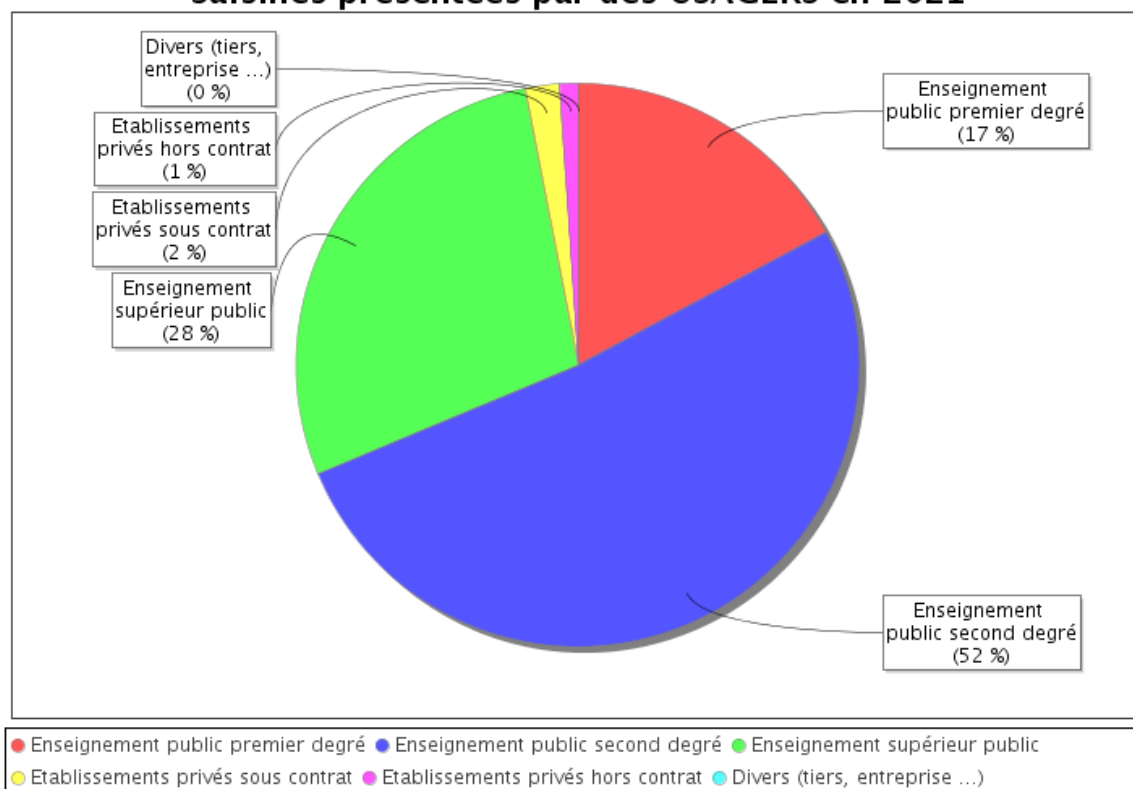
STATISTIQUES ACADEMIQUES (Orléans-Tours)											
DOMAINES DES SAISINES	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
<b>USAGERS :</b>											
Inscription, orientation	79	56	62	66	47	71	74	101	98	71	69
Examens et concours d'entrée dans les écoles	57	106	44	44	38	48	49	43	38	46	38
Vie scolaire et universitaire	108	59	73	62	57	55	58	50	32	19	17
Questions financières et sociales	45	39	35	22	20	26	26	18	15	24	10
Divers	0	0	18	23	15	9	16	23	30	38	21

#### Domaine des saisines présentées par les usagers en 2021



Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2021				
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2016
<b>USAGERS</b>				
Inscription, orientation	79	27 %	41 %	11 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	57	20 %	-46 %	19 %
Enseignement et vie dans l'établissement	108	37 %	83 %	96 %
Questions financières et sociales	45	16 %	15 %	73 %
Divers	0	0 %	0 %	-100 %
<b>Sous-total USAGERS</b>	<b>289</b>	<b>100 %</b>	<b>11 %</b>	<b>38 %</b>
<b>Total des dossiers de saisine clôturés au 31/12 de l'année</b>	<b>343</b>		<b>1 %</b>	<b>28 %</b>

### Saisines présentées par des USAGERS en 2021



## **4.1 Enseignement Supérieur**

Le Médiateur note que les enfants, au demeurant majeurs, confient volontiers aux parents le soin de traiter leurs difficultés et plus particulièrement aux mères.

### **4.1.1 Toujours des dossiers à traiter concernant les bourses**

#### **Des erreurs et des incompréhensions récurrentes de la part des usagers**

On retrouve en 2021 ce qui a déjà été signalé dans le rapport national 2019

- Le dépôt tardif du dossier
- Des erreurs commises lors des dépôts de dossier
- Des cas d'erreurs liées à la déclaration fiscale
- Des difficultés concernant les justificatifs de ressources

#### **Une gestion administrative rigoureuse, parfois contestée par les étudiants**

- Refus pour dépassement des droits à bourse :
- Des difficultés parfois à joindre les services
- Une méconnaissance des aides disponibles

La demande de bourse ne devrait-elle pas être mieux accompagnée ? Il semble aussi nécessaire de développer l'effort de communication sur les aides possibles (voir Rapport 2020 de la Médiatrice de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur)

### **4.1.2 Un contexte sanitaire qui:**

- A été générateur d'anxiété pour certains étudiants
- L'objet de contestations de résultats : devoirs que l'on dit avoir adressés mais non pris en compte avec en arrière-plan des découragements engendrés par la fermeture des universités.

### **4.1.3 2 situations où l'Université faisait l'objet d'accusations de discriminations au regard de notes attribuées**

Rien dans l'étude des 2 cas, menée en collaboration avec la Direction de la composante n'a mis en évidence un fait quelconque de discrimination. Les 2 étudiants ayant beaucoup de difficultés à accepter leurs résultats

### **4.1.4 L'admission en master**

4 étudiants ont saisi (souvent après la rentrée universitaire) le médiateur, faute d'avoir été acceptés en master – Ils ont suivi la procédure indiquée, en vain !. Que deviennent ces étudiants ? – Quelles conséquences sociales ?

A cet égard, j'invite le lecteur à lire le rapport 2020 de la Médiatrice de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieure qui formule des recommandations (pages 60 à 72°



## **4.2 Second degré**

### **4.2.1 Le déroulement des examens en 2021 : des saisines en nombre nettement inférieur à l'année 2020**

Une diminution de près de 50%

Ce sont les dossiers concernant les examens qui représentent le pourcentage le plus élevé en matière de saisines des usagers : contestation d'un résultat, demande d'une autre correction, voire d'un autre jury avec accusation de partialité, d'écoute insuffisante.

A noter plusieurs saisines autour de la note attribuée à l'issue de l'épreuve écrite de français en fin de classe de 1<sup>ère</sup> : des lycéens aux résultats solides dans la discipline qui ne comprennent pas la note attribuée à l'épreuve finale, très inférieure à leur moyenne.

La non obligation pour le correcteur d'une annotation tout au long de la copie n'est pas comprise dans ces situations. A signaler que des familles n'hésitent pas à faire corriger par un tiers professionnel, (est-il affirmé !), la copie de leur enfant

Le travail de collaboration avec la DEC a permis d'apporter souvent une réponse rapide et étayée au regard de la réglementation

### **4.2.2 Inscription, orientation**

Plusieurs saisines liées à la difficulté à trouver une place dans un lycée quand il y a une arrivée tardive, en particulier dans les grandes villes. Cas typique d'une arrivée en classe de 1<sup>ère</sup> où les groupes d'enseignement de spécialités déjà constitués sont un obstacle à l'accueil d'un nouvel arrivant

La limitation du nombre d'élèves accueillis en STMG avec parfois une sous-estimation du nombre d'élèves prioritaires limitant l'offre.

Accès en classe sportive refusé et non compris

Quelques rares cas de divergence en matière d'orientation en fin de 2<sup>nde</sup> souvent par non utilisation de la procédure d'appel.

### **4.2.3 Enseignement et vie dans l'établissement**

Ce chapitre regroupe des thèmes différents

- harcèlement (le terme n'étant que rarement utilisé à bon escient,)
- accident scolaire (à propos de dossiers mal documentés ou suivi insuffisant).
- sanction prise par un chef d'établissement et non admise ou contestée par la famille
- accusation vis-à-vis d'un enseignant par un parent qui n'a connaissance que d'une partie de la situation décrite par son enfant

### **4.2.4 Questions financières et sociales**

- Bourse au lycée, aides sociales, frais de restauration, PAI, dossier géré par la MDPH et qui tarde à être traité

### **4.2.5 Peu de saisines en lien avec l'obligation du port du masque et la crise sanitaire**

Citons quelques remises en cause du rythme d'enseignement mis en place par l'établissement

Par contre, le médiateur a reçu beaucoup de courriels de personnes s'exprimant au nom de groupes les plus divers remettant en cause le port du masque au nom de motifs politiques religieux, médicaux.

### **4.3 Premier degré**

La question des dérogations est toujours là. La démarche du Médiateur reste la même : dialogue avec le Maire ou le Président d'un regroupement de communes en lien avec l'IEN de la circonscription.

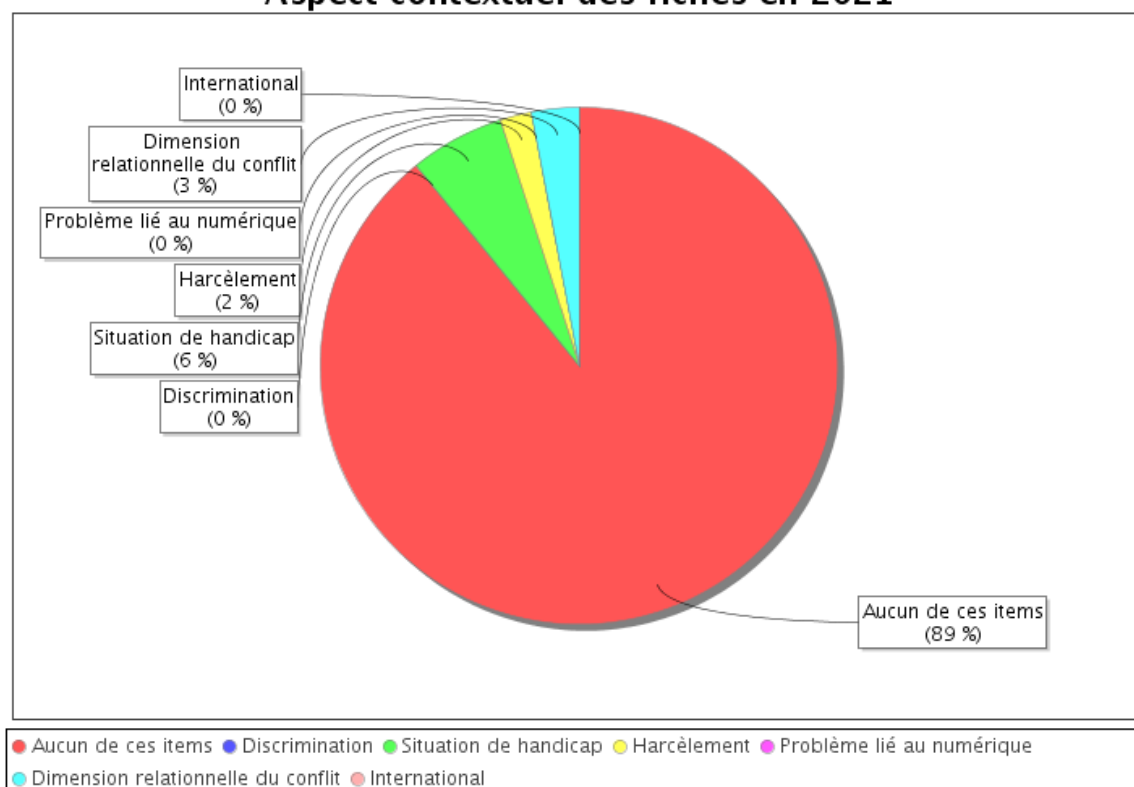
Dans plusieurs courriels, il est question d'enfants maltraités, psychologiquement voire physiquement, par le professeur ou le directeur. Ces dossiers sont toujours traités avec l'IEN de la circonscription. Le dialogue personnalisé permet au moins une résolution partielle de ces situations où le dialogue est difficile.

Comme pour les années précédentes, en cas de séparation ou de divorce, le conflit entre parents est source de difficulté pour la direction de l'école. L'école est pris parfois en otage où bien l'on cherche à la mettre en porte à faux avec des demandes disproportionnées servant de prétexte pour déclencher un conflit avec une recherche de victimisation

## **V – ASPECT CONTEXTUEL DES FICHES EN 2021**

<b>Aspect contextuel des fiches en 2021</b>	
<b>Nombre de fiches</b>	
<b>ayant la valeur "Aucun de ces items"</b>	<b>309</b>
<b>ayant au moins une des autres valeurs possibles</b>	<b>34</b>
ayant au moins la valeur "Dimension relationnelle du conflit"	9
ayant au moins la valeur "Harcèlement"	6
ayant au moins la valeur "Discrimination"	1
ayant au moins la valeur "Problème lié au numérique"	0
ayant au moins la valeur "Situation de handicap"	21
ayant au moins la valeur "Europe/International"	0
<i>Attention, les fiches pouvant avoir plusieurs aspects contextuels de sélectionnés simultanément (i.e. une fiche peut avoir "Harcèlement" et "Situation de handicap" cochés ensembles par exemple), la somme des lignes qui détaillent par type d'aspect contextuel peut être supérieure au compteur de la ligne "au moins une des autres valeurs possibles".</i>	

## Aspect contextuel des fiches en 2021

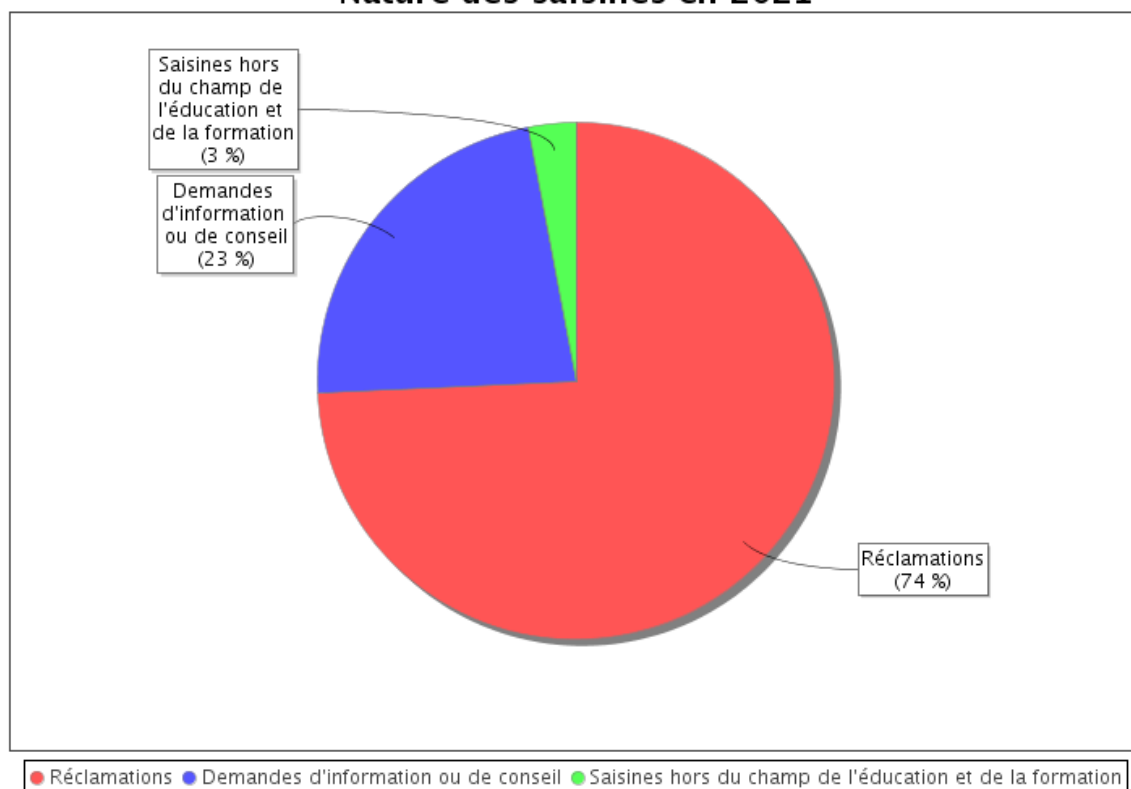


## VI – NATURE DES SAISINES ET ACTION DU MEDIATEUR EN 2021

Nature des saisines et action des médiateurs en 2021			
	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées (343)	En % des saisines (256)
<b>Saisines :</b>	<b>256</b>	75 %	100 %
Saisines sans recours administratif préalable	3		1 %
Intervention du médiateur rendue inutile	31		12 %
Saisines non appuyées par le médiateur (mais avec explications)	139		54 %
Saisines soumises au réexamen de l'administration par le médiateur	83		32 %
<b>Demandes d'information ou de conseil</b>	<b>78</b>	23 %	
<b>Saisines hors du champ de l'éducation et de la formation</b>	<b>9</b>	3 %	
<b>Total des saisines clôturées</b>	<b>343</b>		

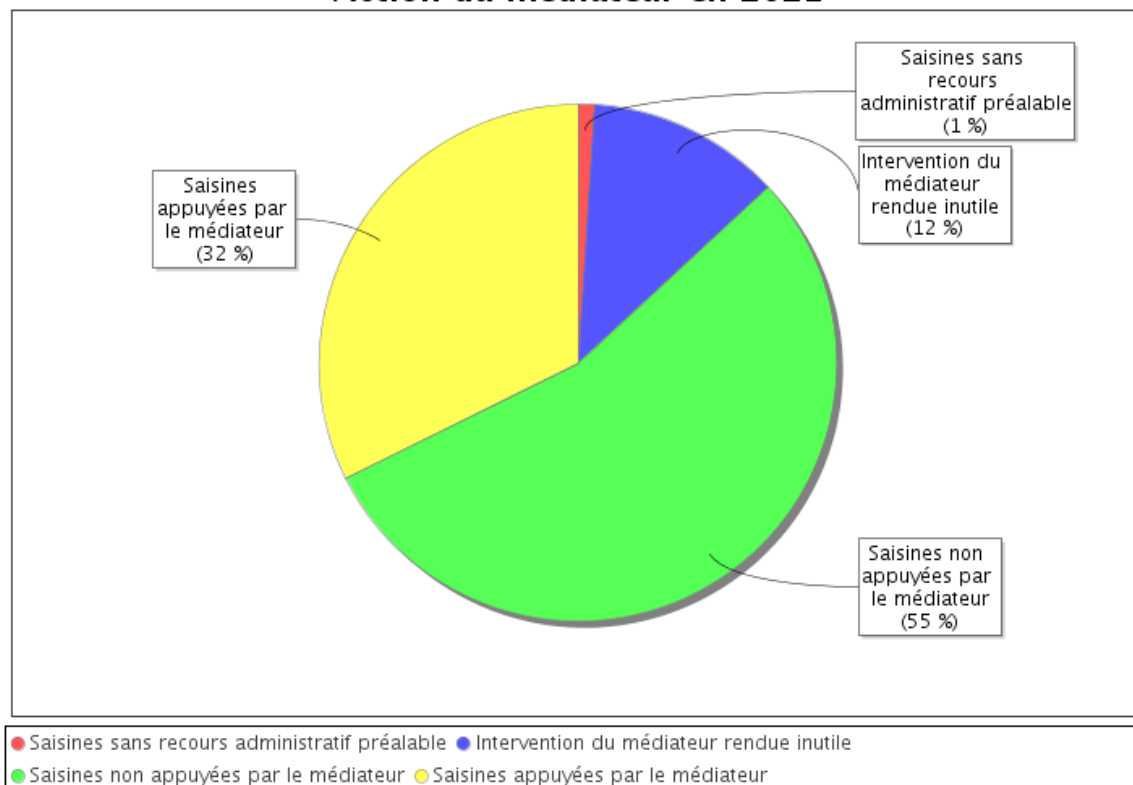
Antérieurement à 2019, l'item « intervention du médiateur rendue inutile » et l'item « intervention du médiateur dans un conflit relationnel » avaient été inversés par erreur. L'erreur a été rectifiée le 01/01/2020. De ce fait, concernant ces items, les tableaux publiés dans les rapports annuels antérieurs à 2019 ne correspondent plus aux tableaux figurant désormais dans MEDIA.

## Nature des saisines en 2021

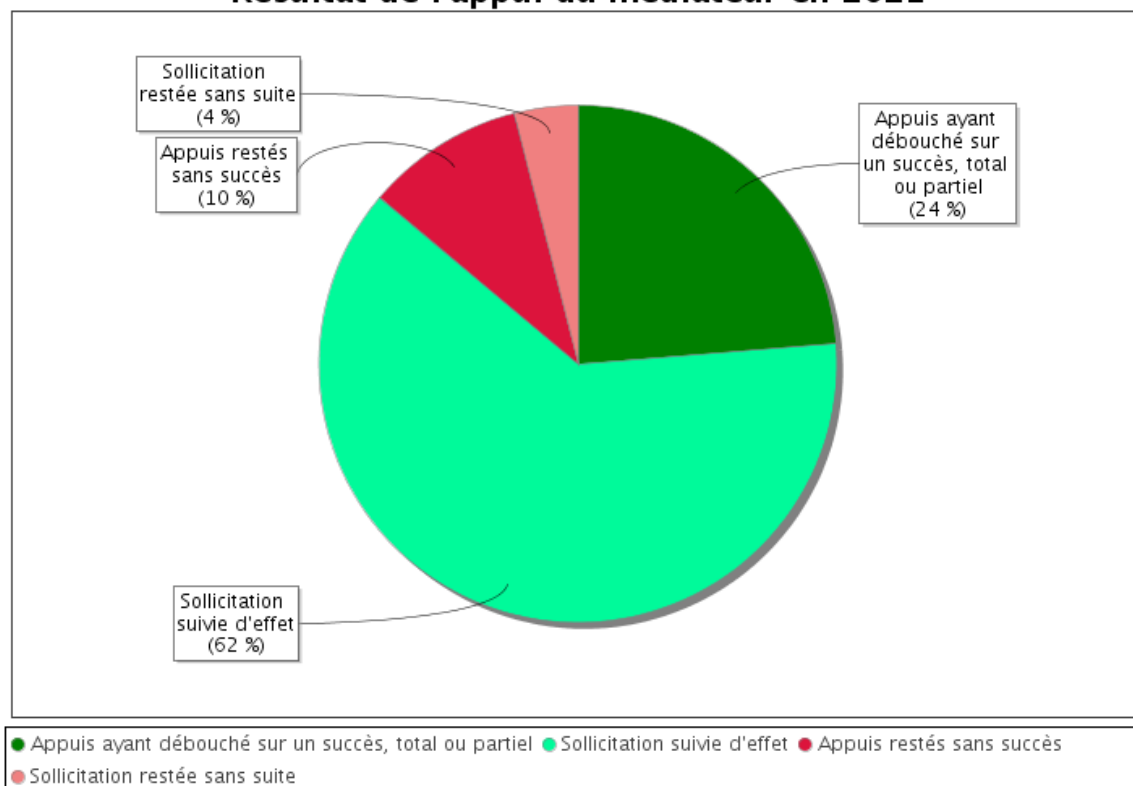


Résultats de l'intervention du médiateur en 2021		
	Nombre de saisines appuyées par le médiateur	Résultat de l'appui du médiateur
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	20	24 %
Sollicitation suivie d'effet	52	63 %
Appuis restés sans succès	8	10 %
Sollicitation restée sans suite	3	4 %
<b>Nombre total d'interventions du médiateur auprès de l'administration</b>	<b>83</b>	

## Action du médiateur en 2021



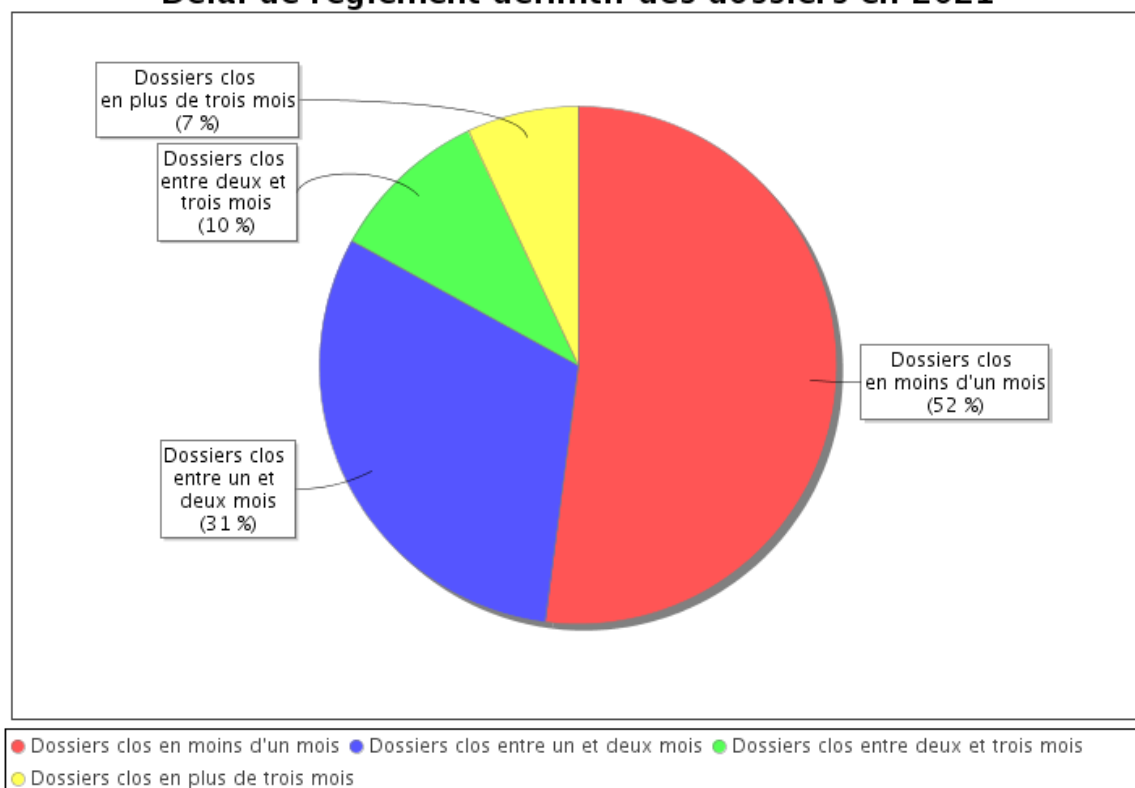
## Résultat de l'appui du médiateur en 2021



## VII – DELAI DE REGLEMENT DEFINITIF DES DOSSIERS EN 2021

Délai de règlement définitif des dossiers en 2021				
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2016
Inférieur ou égal à un mois	179	52 %	10 %	10 %
Entre un et deux mois	106	31 %	-21 %	41 %
Entre deux et trois mois	34	10 %	42 %	89 %
Supérieur à trois mois	24	7 %	26 %	85 %
<b>Total des dossiers clôturés au 31/12 de l'année</b>	<b>343</b>			

### Délai de règlement définitif des dossiers en 2021



## VIII - CONCLUSIONS

**Il se confirme que le médiateur devient multifonctions ce qui le renvoie à des rôles différents :**

- Rôle de destinataire de mécontentements, d'alerte
- Celui à qui on s'adresse pour demander une information, une procédure à suivre, un service à qui s'adresser.
- Rôle de vérificateur, de contrôle : l'Administration a-t-elle bien fait son travail ?.

### **S'ajoutent à ces conclusions d'autres constats et réflexions**

**La fonction de médiateur reste encore méconnue.** Le médiateur est encore trop souvent méconnu des populations les plus fragiles, usagers et parfois personnels. On constate avec regret que les dossiers arrivent parfois, trop tardivement.

Sa visibilité au sein des institutions, des personnels et des familles est donc un enjeu important.

A ce titre il me paraît utile qu'une réflexion soit engagée par les autorités rectorales.

**Au travers de situations diverses, le rapport au droit est interrogé quand la menace d'aller au tribunal administratif est brandie.**

**La rubrique "examens" où la notion de souveraineté du jury** reste peu compréhensible et injuste aux yeux de la majorité des requérants de bonne foi. Certains se plaignent en sachant que leur démarche n'aura pas d'effet pour eux mais en espérant que leur initiative sera favorable à d'autres

### **Reconnaitre la valeur du travail accompli**

**Le PPCR dont le dysfonctionnement n'est pas compris et qui génère de l'amertume**

- Une excellence qui reste contingentée
- Des quotas fixés statutairement
- Reconnaitre et valoriser tous les parcours sans distinction

Voir le rapport 2020 de la Médiatrice de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieure qui formule des recommandations (pages 213 à 217)

**Une demande forte d'explicitation** parfois exacerbée du côté des requérants, personnels et usagers en direction de l'Administration Sur tous ces sujets, les requérants sont demandeurs d'explications, de justifications, de motivations, qui plus est, personnalisées que des courriers standardisés ou courriels ne permettent pas

### **Du côté des personnels, certaines situations peuvent avoir de lourdes conséquences pour l'agent :**

- Des commissions médicales qui ont beaucoup de retards et qui pénalisent lourdement les agents (plusieurs mois d'attente avant de traiter le dossier)
- Des procédures pour récupérer les trop perçus sur salaire qu'il est nécessaire de rendre plus efficaces et personnalisées: informer préalablement de façon compréhensible, donner dans le courrier toutes les informations obligatoires, indiquer clairement les démarches pour demander un échelonnement, informer l'agent de son droit à contester, indiquer la possibilité d'une remise gracieuse, .....) Voir le rapport 2020 de la Médiatrice de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieure qui formule des recommandations (pages 210 à 213)

## **IX – EXPOSE DE QUELQUES CAS SIGNIFICATIFS DE MEDIATIONS EFFECTUEES**

Je souhaite maintenant aborder des thématiques transversales dans les réclamations traitées en 2021. Plutôt que d'entrer dans l'ensemble des réclamations par les acteurs, je veux dans ce rapport, évoquer quelques thèmes, majeurs selon moi ; je veux insister également sur ce qui m'apparaît comme des tendances ou des faits nouveaux.

1. La relation aux candidats aux examens et concours
2. Le cheminement des élèves et étudiants en situation de handicap
3. Les comportements dans les conflits
4. Des situations humaines douloureuses
5. La rigueur dans l'application des textes

### **CAS N°1**

**Un conflit au sein d'une composante universitaire entre une direction (et équipe pédagogique) et un étudiant au regard de notes attribuées.**

#### **Exposé de la situation**

Etudiant qui dénonce des attitudes et des comportements jugés comme discriminatoires en matière de notation à son égard de la part des enseignants de sa composante- Compare ses notes à d'autres étudiants – Met en exergue le fait qu'il est un étudiant étranger- Demande « justice »

NB : A bénéficié l'an dernier d'une année supplémentaire pour cause de maladie

#### **Actions du médiateur**

- Une série d'échanges entre le médiateur et le requérant afin de comprendre tous les éléments de la situation.
- Long échange avec le Directeur de l'école qui replace la situation dans un contexte pluri annuel et qui apporte des éléments d'organisation des épreuves (nature, modalités de déroulement et de notation)
- Le terme « discrimination » étant très souvent affirmé par le requérant, je rappelle comment ce terme est encadré par la loi et comment celle-ci définit la discrimination.
- Rappel des aménagements de scolarité apportés depuis 2 ans par l'école, des temps d'écoute organisés et propositions faites

Face à cette situation renforcée manifestement par un double isolement (celui liée à la crise sanitaire et géographique) le rôle du médiateur est celui d'un tiers qui explique, rassure et qui accompagne les décisions prises par l'administration. Ce travail a déjà été fait par les responsables de l'école mais la présence d'un tiers neutre prend ici toute sa place.

### **CAS N°2**

**Entrée en master refusée - Étudiant salarié et handicapé qui saisit le médiateur**

#### **Exposé de la situation**

Etudiant venant d'obtenir sa licence et qui a postulé pour 2 masters. Ces 2 candidatures ont été rejetées. A saisi le portail "trouvermonmaster » - Dossier validé – Proposition d'un master éloigné du projet de l'étudiant et ailleurs qu'à Tours. L'étudiant a adressé, un



courrier au médecin conseiller technique de la rectrice pour pouvoir bénéficier du réexamen de ses candidatures au Master, courrier pour lequel, il n'a reçu aucune réponse au moment de la saisine.

#### **Actions du médiateur**

- Recueil de l'historique de la candidature
- Recueil des éléments médicaux
- Rappel du décret n°2021-752 du 11 juin 2021 relatif à l'admission en Master des étudiants en situation de handicap ou souffrant d'une maladie,
- Mise en évidence de soins à poursuivre au plus près de son lieu d'habitation actuel
- Un emploi sur place à préserver
- Prise de contact avec le cabinet du Président de l'Université
- Décision du Président favorable à l'étudiant, prise rapidement

#### **CAS N°3**

**Autorité parentale partagée - Relations très compliquées d'un des deux parents avec la direction de l'école primaire - Requête pour non respect de la dite autorité partagée**

#### **Exposé de la situation**

Garde partagée - Reproche permanent effectué par le père d'un non respect de ses droits sur le moindre détail – Refus que tout acte usuel soit pris sans consultation – Mise en cause de la neutralité de l'institution et utilisation d'un discours juridique dans tous les écrits – Saisine du médiateur pour demande d'intervention en direction de l'institution afin que les droits soient respectés

#### **Actions du médiateur**

- Un 1<sup>er</sup> courrier des autorités académiques, à la demande de l'enseignante avait été adressé au père pour préciser que l'école s'efforçait de communiquer les mêmes informations relatives aux actes usuels concernant la vie scolaire des enfants (2)
- Analyse de la situation et tentative de séparer les demandes qui relèvent de l'ordre de l'usuel et celles de la qualité de l'acte non usuel de l'autorité parentale qui nécessite, alors, de recueillir l'accord exprès des deux parents
- La garde partagée, un conflit mère/père exacerbé rend la situation très complexe
- Tentative d'explication que dès lors que l'autorité parentale est exercée par les parents, chacun est supposée agir avec l'accord de l'autre parent lorsqu'il fait seul un acte usuel et qu'un minimum d'échanges doit exister entre les deux parents
- Explications vaines puisque l'un des parents est sur la ligne constante de mise en demeure que l'enseignante doit lui rendre compte quotidiennement de la vie des deux enfants
- Conflit qui dure des semaines où le médiateur reçoit plus d'une dizaine de courriels qui ne lui sont pas toujours destinés
- Dépôt de plainte auprès des autorités de gendarmerie par l'enseignante qui s'estime harcelée – Dépôt de plainte par le père en direction de l'institution
- Conflit qui s'arrête par retrait des enfants de l'école suite à une décision du juge de confier les enfants au père.

#### **CAS N°4**

##### **AESH – Maladie – Réclamation de créances**

#### **Exposé de la situation**

AESH en CDI – Maladie – Arrêt de près de 2 ans – Mise à la retraite en mars 2019 – 1<sup>ère</sup> régularisation d'une somme demandée par la DDFIP – 2<sup>ème</sup> somme demandée correspondant à 6 mois de salaire – Impossibilité de rembourser compte tenu de la modicité des revenus

#### **Actions du médiateur**

- Echanges avec l'assistante sociale qui suit le dossier
- Demande de vérification de la somme demandée au service en charge des salaires
- Conseil à la requérante d'engager une demande de recours gracieux auprès de la DDFIP et demande aux autorités rectorales qu'elle soit appuyée
- Etude par le médiateur (aidée par la médiation nationale) de la justesse de la somme qu'il est demandé de rembourser au regard de la jurisprudence
- Choix par la requérante de porter l'affaire au tribunal administratif, sans prévenir le médiateur,
- Le tribunal administratif désigne un médiateur extérieur
- Dossier non clos à ce jour

#### **CAS N°5**

##### **Entrée en 6<sup>ème</sup> – Affectation dans le collège de secteur en mai – Déménagement de la famille près d'un autre collège – Affectation dans ce collège**

#### **Exposé de la situation**

- Entrée en 6<sup>ème</sup> : affectation dans le collège de secteur en juin
- Communication au collège d'affectation début juillet d'une nouvelle adresse liée à un déménagement de la famille
- Transfert de l'inscription par les autorités académiques vers le nouveau collège de secteur
- Protestation des parents et demande de dérogation qui est refusée

#### **Actions du médiateur**

- Vérification de la chronologie des événements
- Un déménagement prévu depuis le mois de mars
- Pression forte sur le 1<sup>er</sup> collège d'affectation
- Explications données aux parents sur la position fondée en droit des autorités IA.