



**ACADÉMIE  
D'ORLÉANS-TOURS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Rectorat**

**Hugues SOLLIN**  
Médiateur

Tél. 02 38 79 42 01  
[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 2024**

---



## Introduction

En 2024, l'activité du médiateur de l'académie d'Orléans Tours s'est encore accrue (515 dossiers) après la hausse de 13% en 2023 (451 dossiers).

La nécessité du recrutement d'un 2<sup>ème</sup> médiateur est désormais une réalité. Rappelons que l'académie d'Orléans Tours est une des rares, désormais, académies, à ne compter qu'un seul médiateur

Le risque de voir le rôle du médiateur se transformer pour partie en bureau d'information demeure. Néanmoins être à l'écoute des réclamants reste essentiel face à un sentiment de complexité, d'opacité et à un besoin d'échanger. Le médiateur assume là un rôle d'accompagnement social. Cela met en exergue la nécessité, de la part des autorités rectorales, de fournir des réponses, des informations claires et lisibles.

Les périodes les plus chargées sont les mois de juin, juillet, aout et septembre avec les questions d'affectation des élèves, les examens et les mouvements des personnels.

La relation du médiateur avec les services académiques est de qualité. Elle est basée, sur la confiance entre les deux parties.

C'est aussi l'occasion de mentionner la qualité des échanges au sein du réseau des Médiateurs académiques et avec la Médiation nationale. Ces échanges constituent un cadre collectif bienveillant, indispensable pour mener une action efficace et informée.

Y a-t-il une assez bonne information des personnels 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, les chefs d'établissement, les directeurs d'écoles, les doyens, tous les inspecteurs, et 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. 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 – L’EXERCICE DES MISSIONS DU MEDiateUR**

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

#### **2.1 Saisines reçues en 2024**

#### **2.2 Statistiques académiques depuis 2014 et état des saisines traitées en 2024**

#### **2.3 Rythme d'arrivée pour les réclamations**

#### **2.4 Rythme d'arrivée pour les réclamations au niveau national**

### **III –ORIGINE DES DOSSIERS DE SAISINES CLOTUREES EN 2024 .....**

#### **3.1 Origine des dossiers de saisines clôturés en 2024**

#### **3.2 Origine des saisines clôturées en 2024**

#### **3.3 Origine des saisines depuis 10 ans**

#### **3.4 Origine des saisines par département**

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

#### **4.1 Domaine des saisines présentées par les personnels**

#### **4.2 Domaine des dossiers de saisines en 2024**

#### **4.3 Analyse**

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

#### **5.1 Domaine des saisines présentées par les usagers**

#### **5.2 Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2024**

#### **5.3 Analyse**

##### **5.3.1 Enseignement supérieur**

##### **5.3.2 2<sup>ème</sup> degré**

##### **5.3.3 1<sup>er</sup> degré**

### **VI – DELAIS DE REGLEMENT DEFINITIF DES DOSSIERS EN 2024**

### **VII – NATURE DES SAISINES ET ACTION DU MEDiateUR EN 2024**

#### **7.1 Nature des saisnes et action du médiateur en 2024**

#### **7.2 Action du médiateur en 2024**

#### **7.3 Résultats de l'intervention du médiateur en 2024**

#### **7.4 Résultats de l'appui du médiateur en 2024**

### **VIII – ASPECT CONTEXTUEL DES DOSSIERS EN 2024**

### **IX - LA MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE**

### **X - CONCLUSIONS**

### **XI– EXPOSE DE 5 CAS SIGNIFICATIFS DE MEDIATIONS EFFECTUEES**

## **I – L’EXERCICE DES MISSIONS DE MEDIATEUR**

### **1.1 Méthode de travail :**

Les saisines arrivent par plusieurs canaux :

- Par un mail direct à l’adresse médiateur (le plus fréquent)
- Par téléphone, au secrétariat
- Par la médiation nationale, après une saisine sur le site du Ministère.

Les demandeurs qui s’adressent à la médiation cherchent souvent une oreille attentive à leur problème, sans savoir à quel service s’adresser. Ils attendent donc un contact rapide. Par conséquent, dès qu’une saisine arrive, dans les deux jours qui suivent, un accusé de réception est envoyé au demandeur, afin de le rassurer sur la prise en charge de son dossier.

L’analyse de la situation se fait après et nécessite soit des renseignements, soit des documents complémentaires.

### **1.2 Les outils mis à disposition :**

Un bureau au Rectorat d’Orléans Tours - Un ordinateur portable - Un téléphone fixe  
L’application informatique MEDIA 2, tableau de bord de la médiation, avec clé OTP.

### **1.3 Conditions de travail :**

- Une secrétaire (20% ETP) qui peut recevoir les appels téléphoniques tout au long de la semaine et qui accompagne le médiateur dans l’ouverture des fiches
- Travail à distance depuis mon domicile situé à 110 km du Rectorat, déplacement une fois/semaine, selon les besoins : Coordination avec la secrétaire, éventuel rendez-vous avec les requérants et avec les services
- Remboursement des frais de transport

### **1.4 Partenariats :**

Des rencontres et/ou des prises de contact avec les 6 DSDEN, avec les chefs de divisions du Rectorat, avec les directeurs de départements de l’université ou du CROUS. En accord avec Messieurs les Présidents des 2 universités, l’entrée se fait par la Direction de leur cabinet

Pour le CROUS, une interlocutrice dédiée en matière de bourse

Pas de lien avec le tribunal administratif : aucun dossier de médiation confié

Toujours pas de dossier MPO adressé

### **1.5 La mission proprement dite :**

Le constat fait apparaître que beaucoup de situations peuvent se régler directement au niveau des établissements scolaires ou des services.

Les diverses requêtes montrent principalement un manque de communication, soit parce que le requérant n’a pas sollicité en premier le principal interlocuteur de terrain, soit parce que la situation est conflictuelle, soit parce que la personne a été mal reçue ou ne sait pas à qui s’adresser par manque de connaissance de l’institution.

La position de médiateur est donc surtout une position d’intermédiaire, et/ou de facilitateur, entre les demandeurs et les services.

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

### 2.1 Saisines reçues en 2024

Toujours des saisines en nette progression - En 2024, le médiateur a traité au cours de l'année civile 515 dossiers. L'activité du médiateur reste élevée avec une progression de 15% chaque année.

	Nombre de saisines	En % des dossiers traités	Evolution sur 1 an	Evolution depuis 2018
<b>Situation au 1er janvier 2024</b>				
Saisines reportées des années antérieures	19	4 %		
<b>Saisines reçues en 2024</b>	<b>515</b>	<b>96 %</b>	<b>14 %</b>	<b>83 %</b>
<i>Total des saisines traitées en 2024 (report des années antérieures + reçues en 2024)</i>	534			
<b>Dossiers de saisines clôturés en 2024</b>	<b>510</b>	<b>96 %</b>		
<b>Situation au 31/12/2024</b>				
Saisines en cours d'instruction au 31/12/2024	13	2 %		
Saisines en attente de réponse de l'administration au 31/12/2024	11	2 %		
<b>Total des saisines reportées sur l'année suivante</b>	<b>11</b>	<b>4 %</b>		

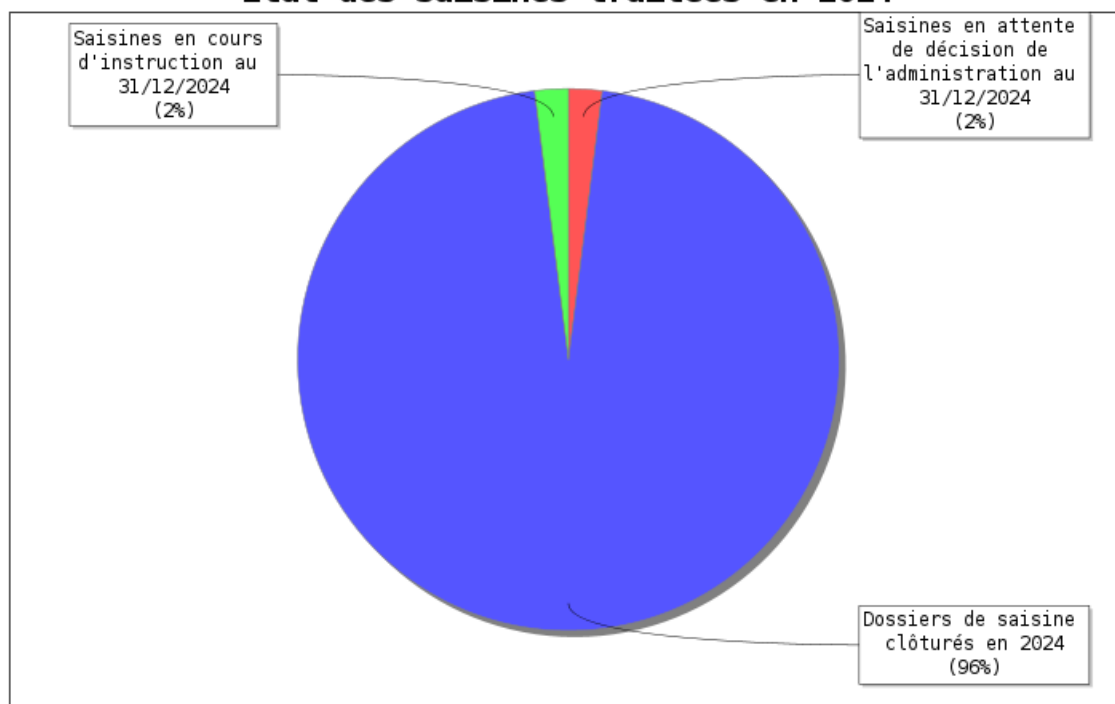
### 2.2 Statistiques académiques depuis 2014 et état des saisines traitées en 2024

Nombre des saisines reçues



STATISTIQUES ACADEMIQUES DEPUIS 2014											
SAISINES	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Reportées des années antérieures au 1er janvier	19	15	17	17	13	26	21	13	22	26	24
Reçues par le médiateur académique au 31 décembre	515	451	398	341	344	282	280	235	264	297	316
Dossiers de saisine clôturés au 31 décembre	510	449	400	323	339	296	276	227	269	301	323
Saisines en cours d'instruction au 31 décembre	13	12	2	6	6	1	5	6	10	11	9
Saisines en attente de réponse de l'administration au 31 décembre	11	5	13	9	12	11	20	15	7	11	8

### Etat des saisines traitées en 2024

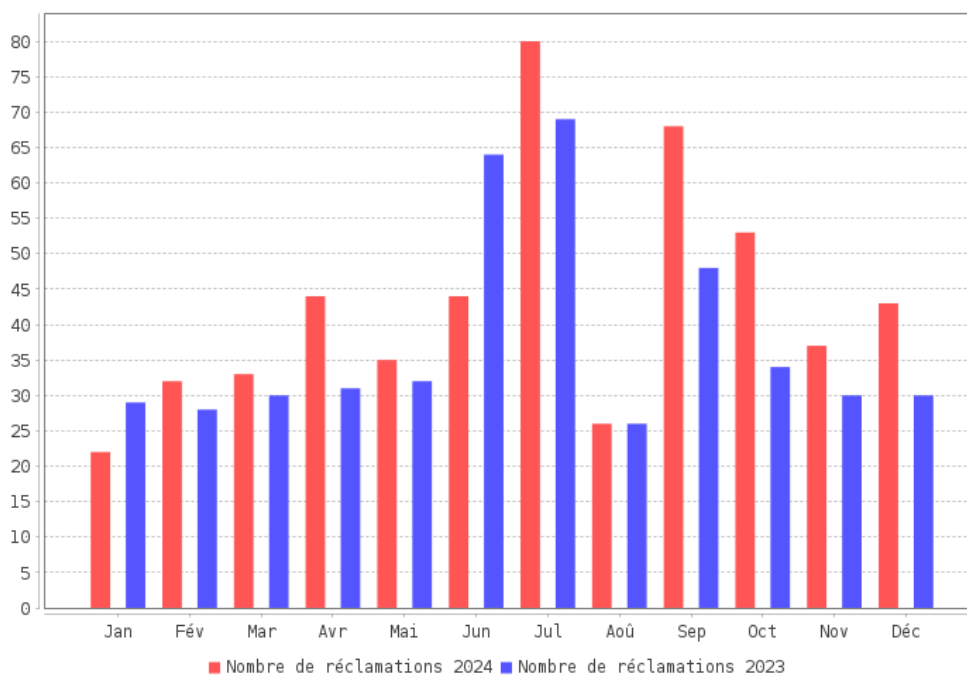


- Saisines en attente de décision de l'administration au 31/12/2024
- Dossiers de saisine clôturés en 2024 ● Saisines en cours d'instruction au 31/12/2024

96% des dossiers ont été traités et clôturés au 31/12/2024

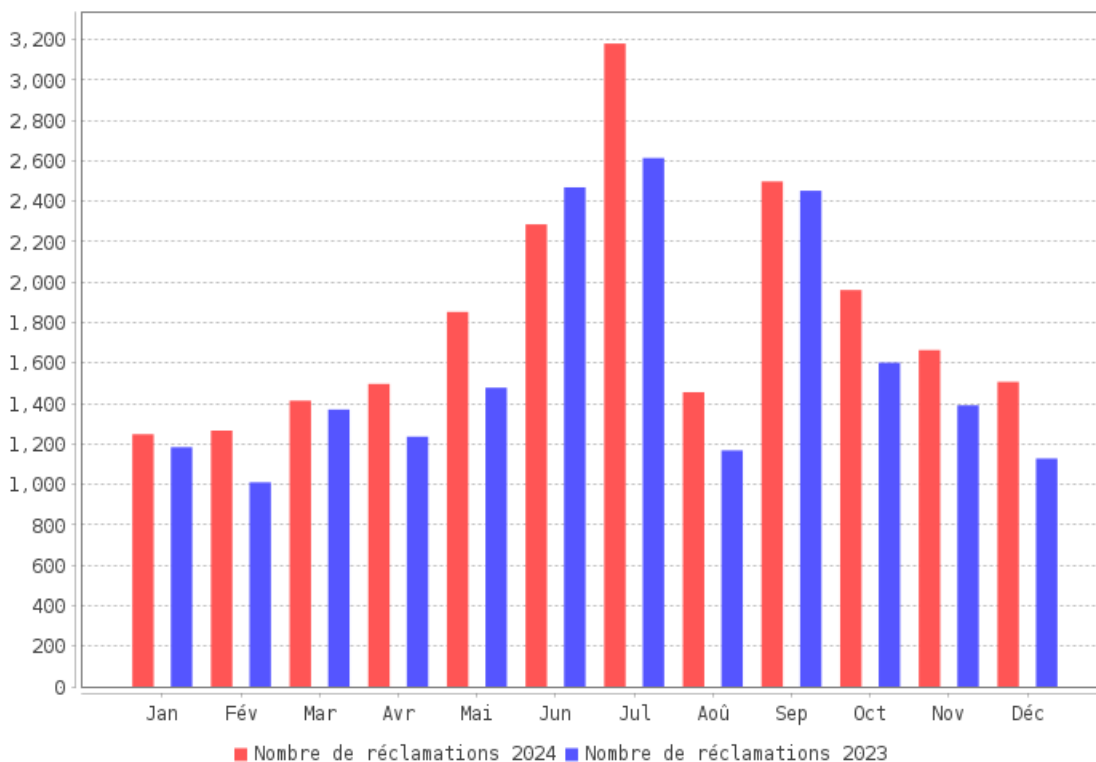
### 2.3 Rythme d'arrivée pour les réclamations au niveau académique

Rythme d'arrivée des réclamations pour le pôle [ORL]



### 2.4 Rythme d'arrivée pour les réclamations au niveau national

Rythme d'arrivée des réclamations au niveau national



### III – ORIGINE DES DOSSIERS DE SAISINES EN 2024

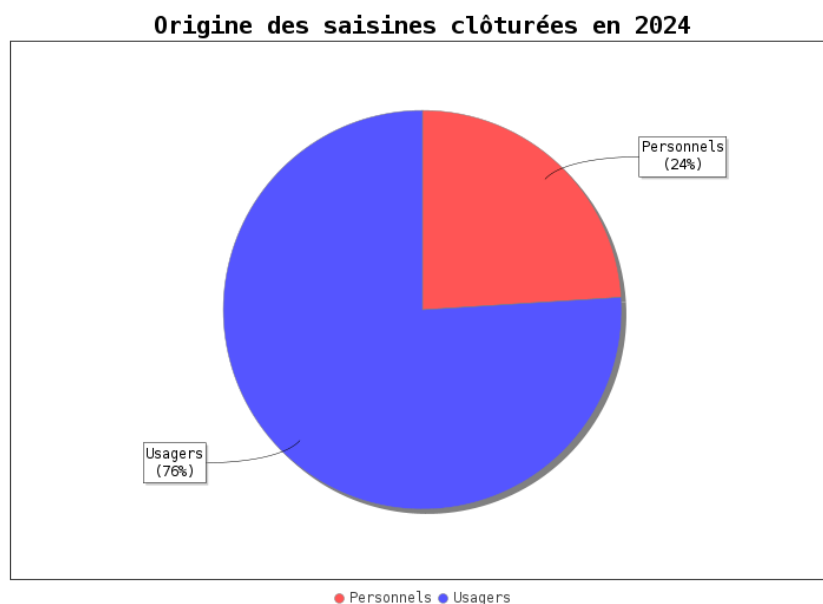
#### 3.1 Origine des dossiers de saisines en 2024

3.1 Origine des dossiers de saisines en 2024				
	Nombre	En % du total des dossiers	Evolution sur 1 an	Evolution depuis 2020
<b>PERSONNELS</b>				
Enseignants stagiaires 1er et 2nd degré public	4	0,7 %	100 %	400 %
Enseignants contractuels public	23	4,4 %	+ 130 %	250 %
Personnels non titulaires non enseignants	24	4,5 %	33 %	250 %
<b>Total personnels non titulaires</b>	<b>51</b>	<b>9 %</b>	<b>80 %</b>	<b>500 %</b>
Personnels administratifs et ITRF catégorie A, B et C	11	2 %	-33 %	25 %
Personnels d'inspection et de direction	2	0,3 %	-100 %	-33 %
Personnels social et santé	0	0 %	-	0%
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	2	0,3 %	-33 %	0%
<b>Total personnels titulaires non enseignants</b>	<b>15</b>	<b>3 %</b>	<b>20%</b>	<b>0 %</b>
Enseignants titulaires du premier degré public	11	2 %	80%	-60 %
Enseignants titulaires du second degré public	38	7,4 %	+ 50 %	+33 %
Enseignants du supérieur public	2	0,3%	=	200%
Enseignants du privé sous contrat	5	0,9 %	=	250%
Enseignants du privé hors contrat	0	0 %	0 %	0%
<b>Total personnels enseignants titulaires</b>	<b>56</b>	<b>10,8 %</b>	<b>+35 %</b>	<b>15%</b>
Candidats concours recrutement	1	0,2 %	-60 %	2%
Personnels divers	0	0 %	0 %	
<b>Total PERSONNELS</b>	<b>123</b>	<b>23,9 %</b>	<b>40 %</b>	<b>55%</b>
<b>USAGERS</b>				
Enseignement premier degré public	83	16,1 %	25 %	+265 %
Enseignement second degré public	212	41,1 %	+20 %	+210 %
Enseignement supérieur public	66	12,8 %	+10 %	-65 %
Etablissements privés sous contrat	26	5%	-10 %	250 %
Etablissements privés hors contrat	0	0 %		
Divers (tiers, entreprise ...)	0	0 %	0 %	
<b>Total USAGERS</b>	<b>387</b>	<b>75,2 %</b>	<b>14 %</b>	<b>160 %</b>

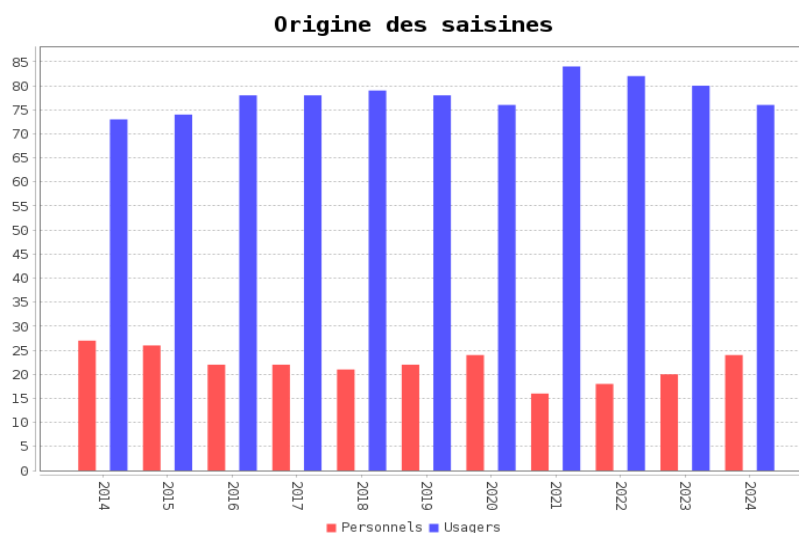
La part des requêtes adressées au médiateur par les personnels non titulaires augmente régulièrement. Elle se concentre sur 1 domaine précis :

- **Celui de l'attestation de fin de contrat attendue pour bénéficier d'une prise en charge par Pôle Emploi.** Il n'est pas normal que l'ex salarié doive parfois attendre plusieurs mois avant de recevoir ce document. Le médiateur a eu connaissance de situations difficiles financièrement liées à cette absence de document. Pour la 1<sup>ère</sup> fois, plusieurs délégués du défenseur des Droits saisi par un requérant ayant travaillé dans l'Education Nationale se sont manifestés auprès de moi, ne comprenant pas ce retard.
- **Cette situation existante en 2024 s'est aggravée. En janvier 2025, ils restaient encore des réclamations qui n'avaient pas encore été traitées**
- [Le médiateur suggère que des mesures fortes soient étudiées et prises à la fois en amont et pendant le dernier trimestre de l'année en cours afin d'éviter cette embolie du service](#)

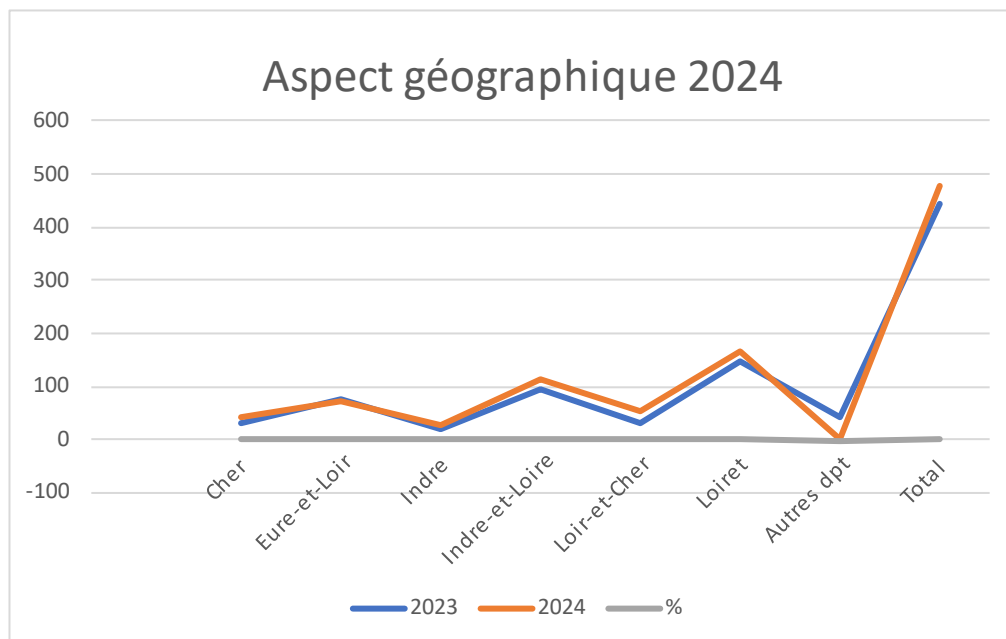
### 3.2 Origine des saisines clôturées en 2024



### 3.3 Origine des saisines depuis 10 ans



### 3.4 Origine des saisines par département



STATISTIQUES ACADEMIQUES (Orléans-Tours) SUR 10 ANS											
	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>PERSONNELS :</b>											
Enseignants stagiaires 1er et 2nd degré public	4	2	2	4	1	3	5	4	5	7	0
Enseignants contractuels public	23	10	8	5	9	11	8	6	3	8	13
Personnels non titulaires non enseignants	24	16	16	1	9	13	6	3	4	1	12
<b>Total personnels non titulaires</b>	<b>51</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>25</b>
Personnels administratifs et ITRF catégorie A, B et C	11	14	4	2	9	6	4	7	6	6	2
Personnels d'inspection et de direction	2	4	0	1	3	1	1	1	3	2	1
Personnels social et santé	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	1
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	2	3	0	0	2	0	2	0	2	3	0
<b>Total personnels titulaires non enseignants</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
Enseignants titulaires du premier degré public	11	6	9	8	18	10	11	8	6	13	14
Enseignants titulaires du second degré public	38	23	16	23	26	16	17	17	21	29	43
Enseignants du supérieur public	2	2	1	2	0	2	0	1	0	2	0
Enseignants du privé sous contrat	5	5	4	5	2	1	1	0	5	3	2
Enseignants du privé hors contrat	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Total personnels enseignants titulaires</b>	<b>56</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>59</b>	<b>48</b>
Candidats concours recrutement	1	10	2	1	1	0	0	0	0	0	0
Personnels divers	0	0	0	0	0	3	2	3	2	0	0

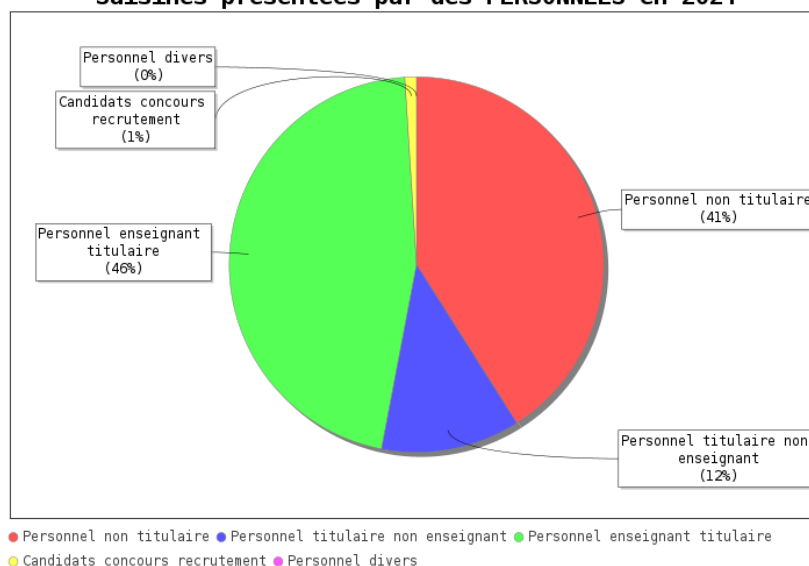
<b>Total PERSONNELS</b>	<b>122</b>	<b>71</b>	<b>54</b>	<b>80</b>	<b>64</b>	<b>59</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>78</b>	<b>88</b>	<b>81</b>
<b>USAGERS :</b>											
Enseignement premier degré public	83	62	50	30	31	43	36	40	36	38	37
Enseignement second degré public	212	172	147	102	115	110	84	106	100	133	129
Enseignement supérieur public	66	76	82	108	72	38	43	39	63	37	30
Etablissements privés sous contrat	26	15	7	11	11	10	6	6	11	3	6
Etablissements privés hors contrat		4	3	9	0	1	1	1	0	0	0
Divers (tiers, entreprise ...)	0	0	0	0	3	15	7	17	13	24	11
<b>Total USAGERS</b>	<b>387</b>	<b>329</b>	<b>289</b>	<b>260</b>	<b>232</b>	<b>217</b>	<b>177</b>	<b>209</b>	<b>223</b>	<b>235</b>	<b>213</b>

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

### 4.1 Domaine des saisines présentées par les personnels

STATISTIQUES ACADEMIQUES (Orléans-Tours)											
DOMAINES DES SAISINES	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>PERSONNELS :</b>											
Recrutement	11	9	19	6	3	2	4	1	4	9	4
Protection sociale	31	16	3	5	20	21	6	4	2	4	1
Mutation / Affectation	16	17	11	11	19	13	15	11	10	16	21
Retraite	3	2	6	2	4	2	5	5	4	4	4
Déroulement de carrière	14	10	7	12	6	10	13	11	14	4	16
Question financière	29	27	18	10	16	10	9	9	11	19	24
Organisation du travail et relations professionnelles	19	8	7	8	12	4	3	7	14	16	14
Divers	0	0	0	0	0	2	4	2	1	6	4

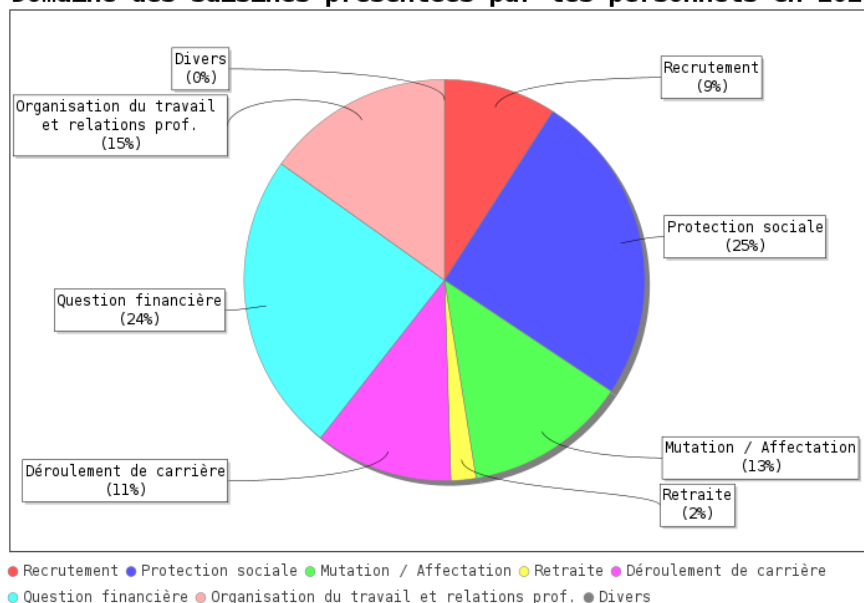
### Saisines présentées par des PERSONNELS en 2024



## 4.2 Domaine des dossiers de saisines en 2024

Domaine des dossiers de saisines en 2024				
	Nombre de dossiers	En % du total des dossiers	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2020
<b>PERSONNELS</b>				
Recrutement	11	2 %	-20% %	+400 %
Protection sociale	31	6 %	+200 %	+150 %
Mutation / Affectation	16	3 %	=	- 20 %
Retraite	3	0,45%	- 33% %	- 25 %
Déroulement de carrière	14	2,7 %	+40 %	+220 %
Questions financières	29	5,6 %	+10 %	+180 %
Organisation du travail et relations professionnelles	19	3,7 %	+ 220 %	+160 %
Divers	0	0 %	0 %	
<b>Sous-total PERSONNELS</b>	<b>123</b>	<b>22,4 %</b>		<b>155%</b>

### Domaine des saisines présentées par les personnels en 2024



## 4.3 Analyse

### 4.3.1 Les questions de nomination et de mutation

Elles concernent plus particulièrement les personnels du premier degré et prennent des formes particulières.

- Il s'agit le plus souvent d'un personnel qui suit son conjoint, muté ou d'un personnel qui attend depuis longtemps sa mutation.
- Il s'agit aussi de personnes qui entrent dans la fonction après plusieurs années d'exercice dans le privé

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

Beaucoup évoquent clairement l'abandon de leur métier comme la seule alternative qui reste.

Il y a aussi le cas des personnels qui ont suivi un conjoint qui bénéficient d'un congé parental et qui sur le lieu de vie familiale, trouvent un emploi potentiel de titulaire qui ne peut être accepté faute d'exeat.

Les règles de mutations inter académiques, voire intra-académiques telles que pensées et appliquées à ce jour constituent un obstacle à l'attrait du métier d'enseignant et conduisent à un appauvrissement du vivier. Des titulaires démissionnent ou retournent vers leur activité antérieure.

#### **4.3.2 Second degré.**

**Quelques situations spécifiques** renvoyant à des problématiques familiales concernant, la prise en charge d'un parent, nécessitant une affectation proche du domicile.

##### **Les questions financières et sociales**

Les saisines relèvent encore trop souvent des trop-perçus et trop-versés mais elles sont moins nombreuses que les années précédentes.

##### **Assistants d'éducation, personnels contractuels dont le contrat se termine :**

Trop de personnes reçoivent tardivement leur attestation de fin d'activité pour Pôle Emploi les plaçant pour certains dans des situations précaires financièrement (voir plus haut)

##### **Des situations complexes et parfois vécues douloureusement par le requérant en matière de répartition de service, en particulier chez les personnels en souffrance**

#### **4.3.3 La mobilité des personnels enseignants du second degré**

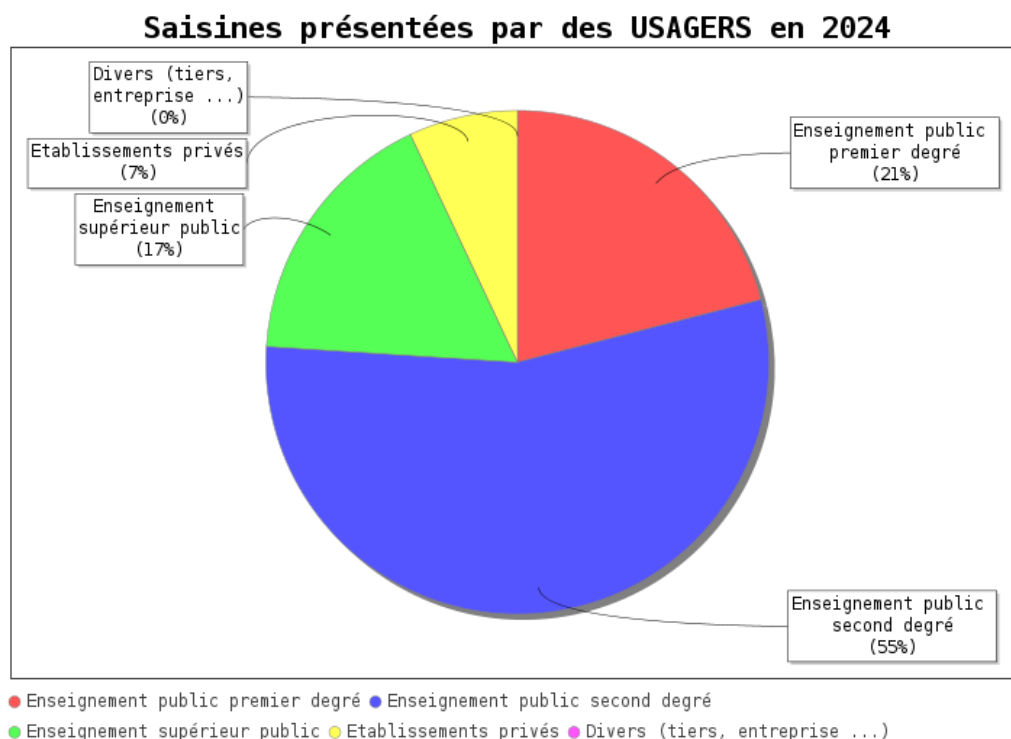
Moins de requêtes reçues – L'affectation dans le 1<sup>er</sup> degré de la 1<sup>ère</sup> affectation notamment pour les nouveaux lauréats reste un sujet majeur en particulier chez les personnes qui ont eu une carrière préalable, hors Education nationale

#### **4.4.4 Beaucoup de cas pour lesquels le médiateur donne une suite en expliquant la décision administrative prise par le service considéré : celui-ci, a fait ce qu'il devait faire.**

La médiation répond aux besoins de certains personnels par une écoute qu'il essaie d'être bienveillante et neutre face à des problèmes administratifs. Elle sert de courroie de transmission entre les deux parties et permet d'éclaircir des situations incomprises ou trop floues, voire d'inciter l'administration à réexaminer un dossier

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

### 5.1 Domaine des saisines présentées par les usagers

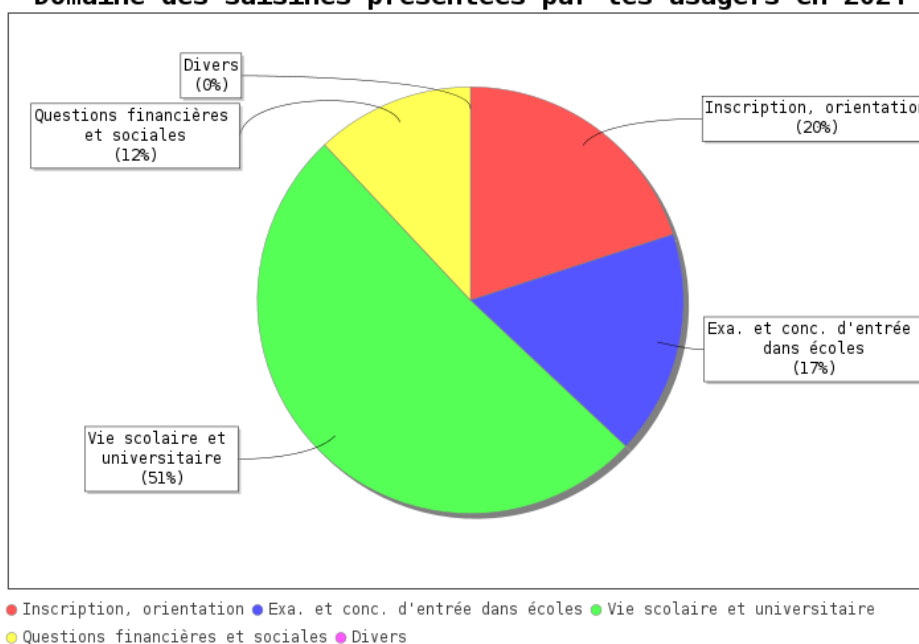


STATISTIQUES ACADEMIQUES DEPUIS 10 ANS											
DOMAINES DES SAISINES	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>USAGERS :</b>											
Inscription, orientation	77	80	80	79	56	62	66	47	71	74	101
Examens et concours d'entrée dans les écoles	66	75	68	57	106	44	44	38	48	49	43
Vie scolaire et universitaire	199	168	142	108	59	73	62	57	55	58	50
Questions financières et sociales	45	37	39	45	39	35	22	20	26	26	18
Divers	0	0	0	0	0	18	23	15	9	16	23

## 5.2 Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2024

Domaine des dossiers de saisines clôturés en 2024				
	Nombre de dossiers	En % du total des dossiers	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2020
<b>USAGERS</b>				
Inscription, orientation	77	15 %	- 5 %	+40 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	66	12,9 %	-15 %	+15 %
Enseignement et vie dans l'établissement	199	38,6 %	+20 %	+335 %
Questions financières et sociales	45	8,7 %	+20 %	+15 %
Divers	0	0 %	0 %	
<b>Sous-total USAGERS</b>	<b>387</b>	<b>75 %</b>	<b>10 %</b>	

### Domaine des saisines présentées par les usagers en 2024



## 5.3 Analyse

### 5.3.1 Enseignement Supérieur

#### 5.3.1.1 Toujours des dossiers à traiter concernant les bourses

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

On retrouve toujours ce qui a déjà été signalé dans les rapports précédents

- 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

- Refus pour dépassement des droits à bourse
- Une méconnaissance des aides disponibles

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

#### **5.3.1.2 Des contestations de notes**

Sous des formes diverses :

- Université : Absence d'information, moyenne très proche de 10 que l'on demande voir rehausser, connaissance pas toujours précise des règles générales de notation
- BTS : Moyenne générale proche de 10

#### **5.3.1.3 L'admission en master**

1 étudiant a saisi le médiateur, faute d'avoir été accepté en master – Il a suivi la procédure indiquée, en vain ! Que devient cet étudiant ? – Quelles conséquences sociales ?

#### **5.3.1.4 Autre**

Le médiateur reçoit régulièrement des services juridiques de universités, les dossiers des étudiants, voire d'enseignants ayant trait aux commissions de discipline. A ce jour aucune des personnes concernées n'a saisi le médiateur.

#### **5.3.1.5 A signaler**

Une situation décrite par la requérante comme étant du harcèlement – Le médiateur a organisé une rencontre entre la direction de l'école et l'étudiante – Il est apparu que cela relevait plus de la maladresse.

### **5.3.2 Second degré**

#### **5.3.2.1 Le déroulement des examens en 2024 :**

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 et parfois demande pour rehausser une note.

A noter et c'est récurrent, 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, la copie de leur enfant.

Dans ce cadre, la réponse du médiateur doit être précise et explicite sur le déroulement de l'examen, par une explication donnée sur les différentes étapes d'une correction d'une copie, sur les modes de désignation des jurys, sur l'existence des commissions d'entente et d'harmonisation.

A signaler, un travail en étroite collaboration avec la DEC qui permet d'apporter souvent une réponse rapide et étayée au regard de la réglementation.

### **5.3.2.2 Inscription, orientation**

Au total moins de 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.

### **5.3.2.3 Absence d'enseignants à la rentrée**

Pour la 1<sup>ère</sup> fois, cette année, des collectifs de parents (collège et lycée) ont saisi la médiateur pour déplorer qu'il manquait 1 ou plusieurs enseignants dans la classe de leur enfant.

Le médiateur reste impuissant – Il ne peut que relayer le problème au niveau de la DPE, le plus souvent déjà au courant de la situation

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

Le nombre de requêtes adressé ne faiblit pas

Ce chapitre regroupe des thèmes différents

- harcèlement (le terme n'étant que rarement utilisé à bon escient,)
- sanction prise par un chef d'établissement 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 liée à son enfant

Sur les punitions et les sanctions : Les familles ont de plus en plus recours à la médiation pour les contester. Le médiateur fait le constat qu'il n'y a pas de lien établi avec le règlement intérieur de l'établissement qui pourtant a été signé, par les parents, en début d'année.

Certains usagers ont tendance à prendre la médiation pour un service d'inspection qui contrôle les enseignants

### **5.3.2.5 Questions financières et sociales**

- Bourses au collège et au lycée, aides sociales, frais de restauration (ignorance des responsabilités collectivités en la matière) les PAI, restent prégnants mais en nombre peu élevé.

- L'école inclusive : Le médiateur est de plus en plus sollicité par les familles qui ne comprennent pas les difficultés à recruter des AESH à la hauteur de ce qui est préconisé par la MDPH. Cette situation est particulièrement accentuée dans un département où le nombre de décisions de la MDPH attribuant une AESH semble élevée.

Le paradoxe d'un prescripteur et payeur différents est cause de grandes déconvenues et discrédite l'académie. Ce sujet sensible devrait être traité à l'échelon national. Il mérite une grande attention.

Le médiateur est relativement démuni face à cette situation. Il ne peut que relayer la frustration des parents auprès de la DSDEN en s'efforçant d'apaiser leur ressentiment.

### 5.3.3 Premier degré

En 2024, le médiateur continue à être saisi mais quantitativement de façon plus faible, pour des requêtes concernant le refus d'autorisation d'instruction dans la famille.

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.

Des saisines aussi de parents qui dénoncent la violence d'un enfant souffrant d'un handicap, le plus souvent envers un autre. Ces situations très compliquées sont difficiles à résoudre malgré le lourd investissement de la direction de l'école, de l'IEN de circonscription et de l'enseignant référent handicap.

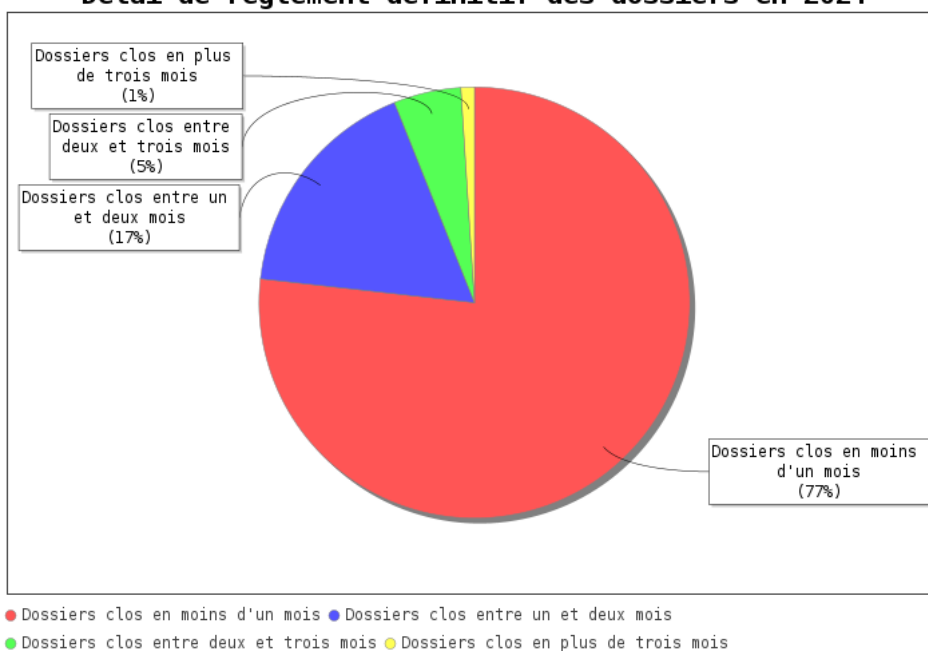
Dans plusieurs courriels, il est question d'enfants maltraités, psychologiquement voire physiquement, par le professeur ou le directeur. Des conflits entre un parent et un professeur des écoles sont aussi portés à la connaissance du médiateur.

Ces dossiers sont toujours traités avec l'IEN de la circonscription. Le dialogue personnalisé et même difficile permet au moins une résolution partielle de ces situations.

## VI – DELAIS DE REGLEMENT DEFINITIF DES DOSSIERS EN 2024

Délai de règlement définitif des dossiers en 2024				
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Nombre de dossiers terminés en 2023	Nombre de dossiers terminés en 2022
Inférieur ou égal à un mois	390	75 %	358	206
Entre un et deux mois	85	16,5 %	55	126
Entre deux et trois mois	28	5,4 %	25	43
Supérieur à trois mois	7	1,3 %	11	25
<b>Total des dossiers clôturés au 31/12</b>	<b>510</b>	<b>98%</b>	<b>449/451</b>	<b>400/398</b>

## Délai de règlement définitif des dossiers en 2024

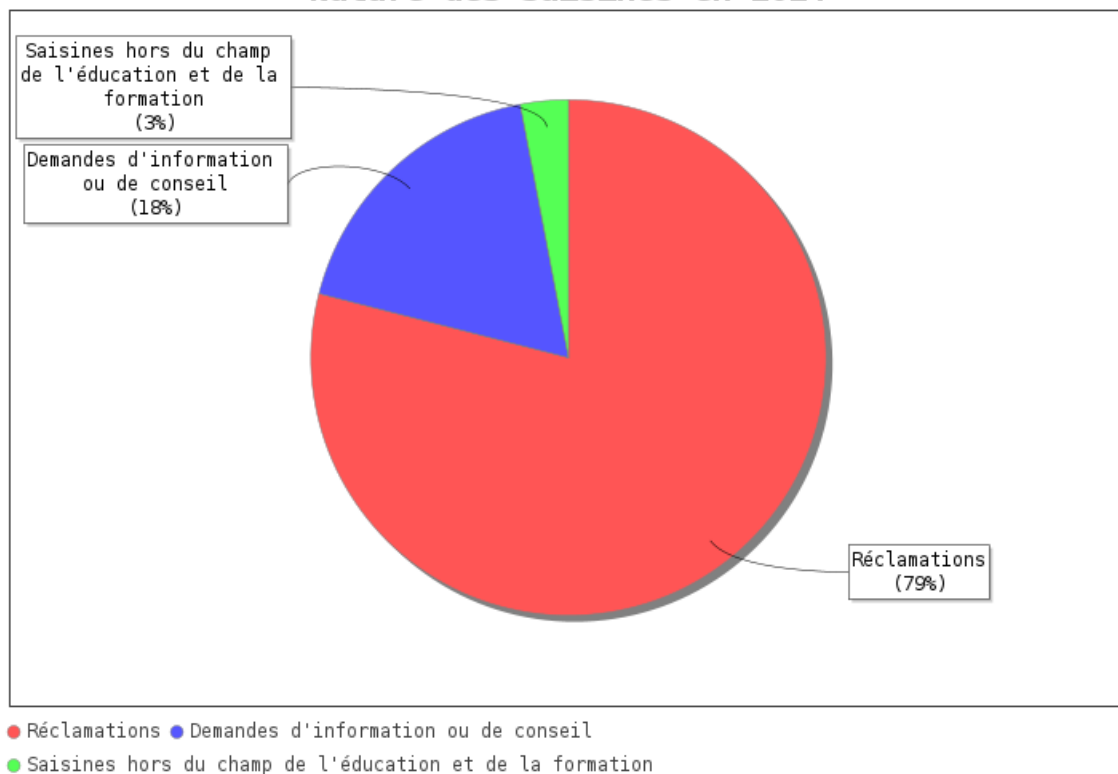


## VII – NATURE DES SAISINES ET ACTION DU MEDIATEUR EN 2023

### 7.1 Nature des saisines et action des médiateurs en 2024

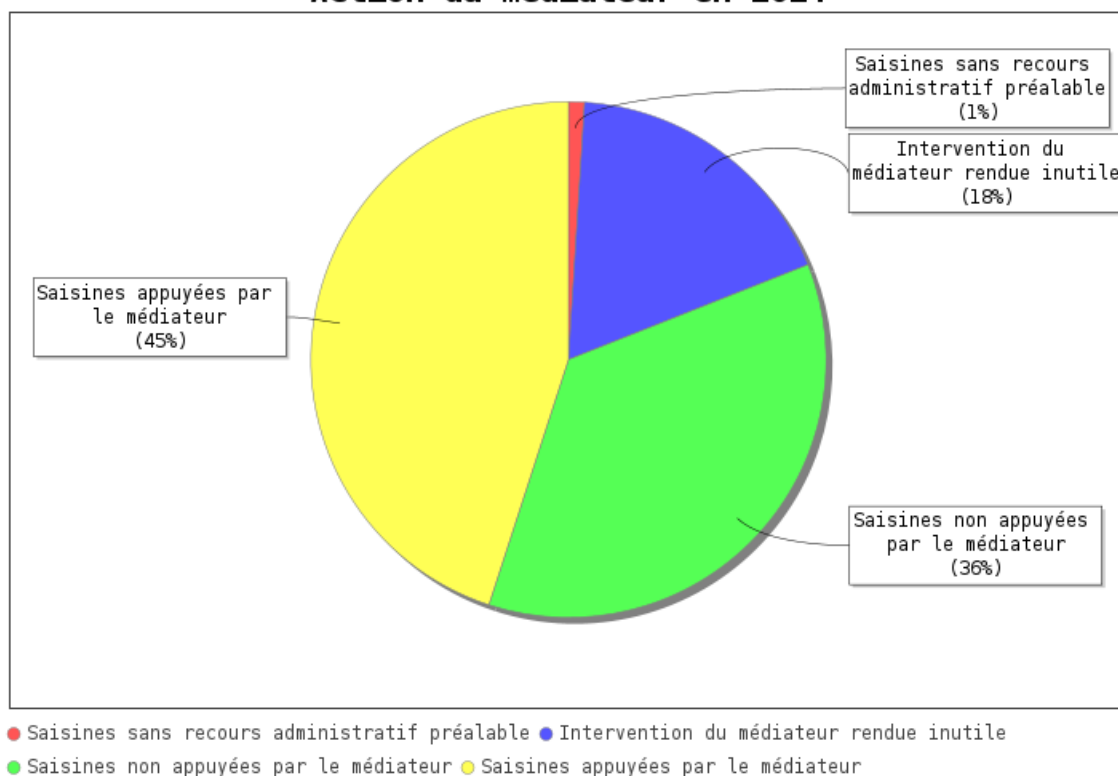
	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées
<b>Saisines :</b>	<b>515</b>	<b>%</b>
Saisines sans recours administratif préalable	4	0,7%
Intervention du médiateur rendue inutile	73	14,1%
Saisines non appuyées par le médiateur (mais avec explications)	146	28,3%
Saisines appuyées par le médiateur	182	35,3%
Intervention du médiateur dans un conflit relationnel	0	
Demandes d'information et de conseil	92	17,8%
Saisines hors du champ de l'éducation et de la formation	13	2,5 %
<b>Total des saisines clôturées</b>	<b>510</b>	<b>98,7%</b>

## Nature des saisines en 2024



## 7.2 Action du médiateur en 2024

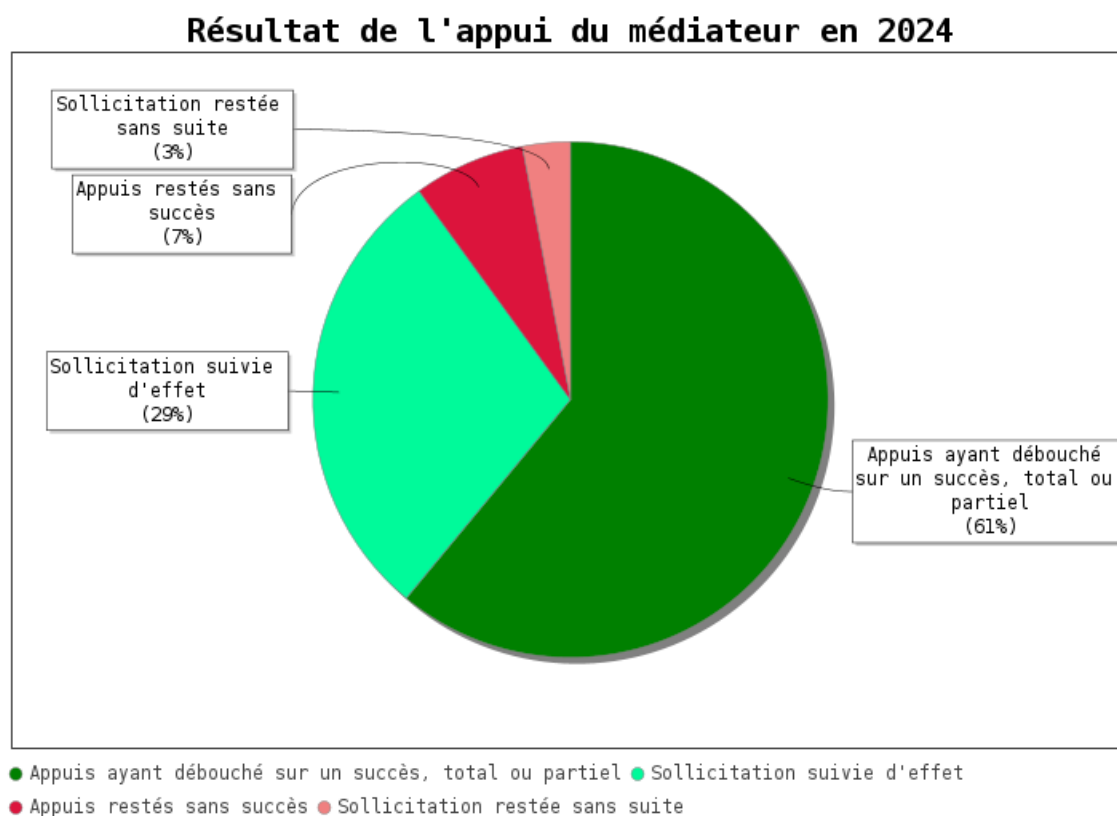
### Action du médiateur en 2024



### 7.3 Résultats de l'intervention du médiateur en 2024

Résultats de l'intervention du médiateur en 2024		
	Nombre de saisines appuyées par le médiateur	Résultat de l'appui du médiateur
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	111	60,9 %
Sollicitation suivie d'effet	12	6,5 %
Appuis restés sans succès	53	29 %
Sollicitation restée sans suite	6	3,2 %
<b>Nombre total d'interventions du médiateur auprès de l'administration</b>	<b>182</b>	

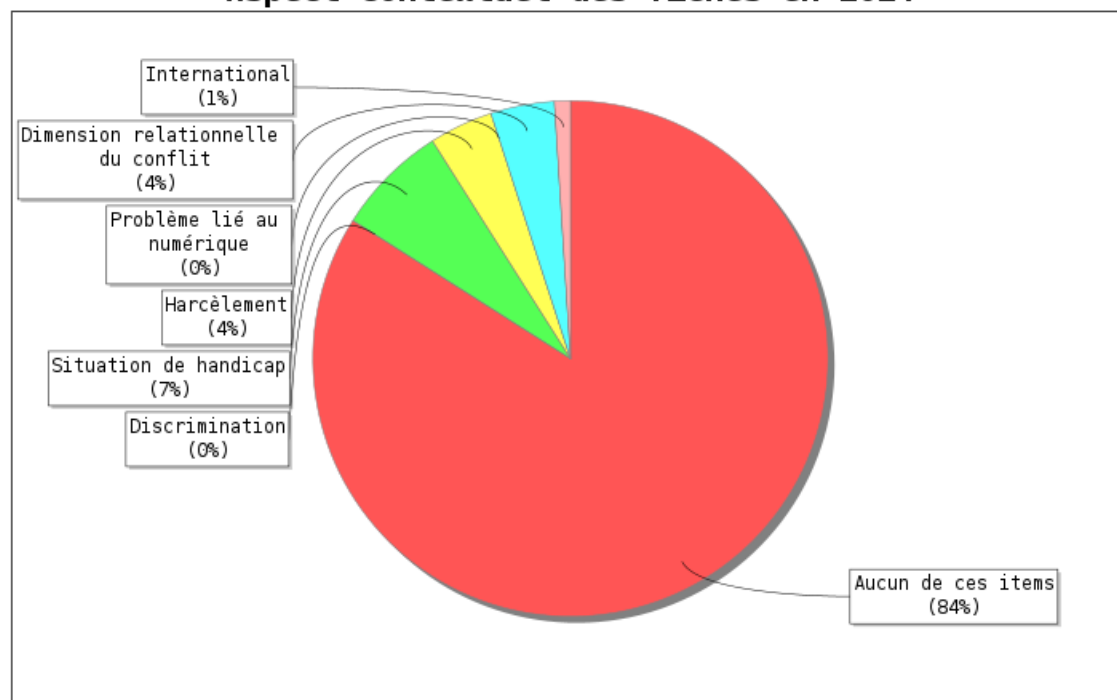
### 7.4 Résultats de l'appui du médiateur en 2024



## VIII - ASPECT CONTEXTUEL DES FICHES EN 2024

Aspect contextuel des fiches en 2022	
Nombre de fiches	
ayant la valeur "Aucun de ces items"	428
ayant au moins une des autres valeurs possibles	82
ayant au moins la valeur "Dimension relationnelle du conflit"	20
ayant au moins la valeur "Harcèlement"	22
ayant au moins la valeur "Discrimination"	2
ayant au moins la valeur "Problème lié au numérique"	0
ayant au moins la valeur "Situation de handicap"	36
Ayant au moins la valeur Europe / International	3
<i>Attention, les fiches pouvant avoir plusieurs aspects contextuels de sélectionnés simultanément (i.e. une fiche peut avoir "Harcèlement" et "Situation de handicap" cochés ensemble 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 2024



● Aucun de ces items ● Discrimination ● Situation de handicap ● Harcèlement  
 ● Problème lié au numérique ● Dimension relationnelle du conflit ● International

## **IX - LA MEDIATION PREALABLE OBLIGATOIRE (MPO)**

Expérimentée entre 2018 et 2021 au sein des ministères de l'Éducation nationale et des Affaires étrangères et dans les centres de gestion de la fonction publique territoriale, la médiation préalable obligatoire (MPO) dans la fonction publique est renforcée. L'académie d'Orléans Tours est entrée dans le processus le 1er septembre 2022.

Dans son bilan de l'expérimentation de la MPO, publié le 23 juin 2021, le Conseil d'Etat a relevé quatre principaux points d'intérêt :

- Pédagogique : la médiation permet d'expliquer les raisons de la décision de l'administration, de mieux la faire comprendre et, éventuellement, de la faire accepter
- Social : la médiation offre un espace concret d'écoute et de dialogue et permet de créer ou de recréer des liens et donc de la confiance entre l'administration et l'utilisateur, l'administré, l'allocataire ou l'agent concerné ;
- Pacificateur : le processus de médiation permet donc aux protagonistes de sortir de la situation de conflit et de blocage dans laquelle ils se trouvaient ; leur relation s'en trouve apaisée et assainie ;
- Novateur : la médiation favorise l'émergence de solutions novatrices, intégrant l'équité en sus de légalité ; en outre, elle permet à l'administration de modifier sa décision [...] sans générer de jurisprudence.

**Aucune saisine de cet ordre pour le médiateur en 2024 comme en 2023 ce qui est surprenant.**

## **X - CONCLUSIONS**

**La fonction de médiateur reste encore méconnue**, en particulier des populations les plus fragiles, usagers et parfois personnels. On constate avec regret que les dossiers arrivent parfois, de ce fait, trop tardivement. Sa visibilité au sein des institutions, des personnels et des familles est donc un enjeu important. **A ce titre ne serait-il pas utile qu'une réflexion soit engagée par les autorités rectorales ?**

Contestation des résultats d'un examen, mise en cause d'une correction, contestation de la souveraineté du jury d'examen, suspicion sur la validité des notes attribuées à un examen, contestation de telle ou telle méthode d'enseignement, .....

- Marque d'intérêt pour l'école ou marque d'individualisme ?
- Attitude consumériste ?

**La place du médiateur par sa proximité, par l'écoute, les éléments d'explications apportés et personnalisés reste un élément important de la nécessité de reconnaissance de la singularité de la situation du requérant.**

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

Je souhaite maintenant aborder des thématiques transversales ou spécifiques de réclamations traitées en 2024. 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.

### **CAS N°1 : Un exemple d'un conflit exacerbé Parents – Ecole**

#### **Exposé de la situation / Ecole primaire**

Courriel d'un père de famille qui évoque un « litige important » avec le Directeur d'une école. Dans ce courriel sont évoqués les termes « acte diffamatoire », « abus d'autorité avec refus de rentrer dans l'établissement » -"d'absence de dialogue" - "d'interdiction d'échanger avec l'enseignante de la classe de son enfant" et de « recherche à entrer en contact avec la Direction départementale, en vain ! »

Avec envoi de beaucoup de documents

#### **Actions et démarches du médiateur**

##### **Prise de contact avec le Directeur, Inspectrice de circonscription et secrétariat DASEN**

- Conflit en phase judiciaire possible de par le dépôt de votre main courante du requérant et le dépôt de 2 plaintes à son encontre.
- 3 faits établissement ont été signalés auprès de la Direction académique du département
- 2 rencontres ont été organisées avec le directeur et l'enseignant afin de rappeler le cadre bienveillant de communication qui doit s'exercer entre la famille et l'école.

##### **Réponse de ma part au requérant**

- Etonnement face à l'utilisation d'un parent tiers qui n'a pas saisi le médiateur
- Attention attirée sur la mise en cause grave de l'enseignante de la classe et qui à ce jour est de l'ordre de la diffamation. (Madame la Directrice des services académiques de l'Éducation Nationale a apporté par écrit son soutien à l'enseignante)
- La quasi-totalité des parents de la classe de son enfant, ont adressé à l'enseignante une lettre de soutien
- Rappel que les choix pédagogiques relèvent de la compétence des enseignants
- C'est dans ce contexte délétère que le Directeur a pris la décision, en fin d'année 2023, d'une interdiction de pénétrer dans l'école usant de son droit de protection des personnes et des biens

Conclusion par un appel à la mesure dans ses relations avec l'école et les enseignants

Très long courriel de retour du requérant qui

- Me reproche une enquête à charge (je rappelle que ce requérant m'avait adressé une très grande quantité de documents : dépôts de plaintes, courriels)
- Il m'explique qu'il est dans une démarche constructive, nie être dans la diffamation ou dénonciation, renvoie la lettre de soutien des parents à une absence véritable d'intérêt pour la vie de la classe, .....
- Réitère sa demande de médiation

Je prends la décision de ne pas répondre sur le fond à ce courriel qui évoque de grands principes sans aborder les faits à l'origine du conflit et rappelle que je maintiens les termes de ma 1<sup>ère</sup> réponse.

### **Epilogue**

- Quelques semaines après le requérant cherche à pénétrer de force dans l'école et intervention de la police + Nouvelle plainte

## **CAS N°2 Une enseignante stagiaire – 1<sup>ère</sup> mutation – Des difficultés médicales – Une collaboration efficiente entre 2 académies, la médiation nationale et la médiation académique**

### **Exposé de la situation (requête adressée 2<sup>ème</sup> quinzaine d'aout)**

Enseignante affectée dans l'académie suite à sa réussite au concours.

Exposé de ses difficultés médicales : déjà plusieurs interventions et une 4<sup>ème</sup> prévue en novembre dans une ville d'une autre académie en novembre – Situation familiale compliquée.

Demande, soit d'un report de son année de stage, soit d'un changement d'affectation ou bien un aménagement du temps à Orléans mais elle priorise la validation de son concours.

### **Actions et démarches du médiateur**

Prises de contact avec la médiation nationale qui prend en charge le dossier dans sa dimension nationale

Je prends en charge les liens

- avec le rectorat pour expliquer la situation et les démarches en cours. Il a été proposé une prise de poste suivie d'un arrêt maladie
- avec la requérante pour lui conseiller démarches et courriers

NB Cette personne était perdue. Les responsables ou correspondants qu'elle a interrogés étaient en charge des concours et non pas des affectations.

### **Epilogue :**

La sollicitation de la DGRH du Ministère par la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et le service DRH de l'académie d'Orléans Tours par sa rapidité de réaction ont permis de trouver une issue positive. Cette enseignante effectue son stage dans son académie d'origine.

### **Enseignement à tirer de cette saisine**

Un déficit d'information de la requérante qui ne lui a permis aucune anticipation  
Grand degré de réactivité des interlocuteurs des différentes instances officielles

### **CAS n°3 Un exemple du paradoxe : besoins d'enseignants et rigueur de l'affectation –Lauréate du CRPE – Refus de l'affectation - Stage non effectué - Report l'an prochain**

#### **Exposé de la situation**

Admise au concours CRPE dans l'académie d'Orléans-Tours. Un militaire, officier, muté à Poitiers et installations - 4 enfants : 11 ans, 10 ans, 7 ans et 5 ans – Envoi en mission au Liban pour plusieurs mois

Demande de dérogation à la DSDEN 37, pour être autorisée à réaliser l'année de stage dans l'académie de Poitiers, refusée.

#### **Actions et démarches du médiateur**

Prise de contact avec la DSDEN de l'académie qui traite ces dossiers – Envoi des documents officiels militaires - Refus au nom de l'équité – recherche d'un lieu de stage au plus près de la gare de Tours

La DDEC de Poitiers, était prête à accueillir la lauréate

#### **Epilogue :**

La lauréate ne prend pas son poste et demande un report de stage

Avec l'aide de la médiation nationale, début d'une action pour une affectation 2025 à Poitiers

#### **Enseignement à tirer de cette saisine**

*Une rigueur des règles d'affectation qui conduit à se priver, pendant un an, d'une enseignante*

### **CAS n°4 - Accueil en lycée professionnel d'un élève handicapé – Un temps incompressible (?) pour mettre en place les adaptations spécifiques**

#### **Exposé de la situation reçue mi-septembre**

Lycéen scolarisé en lycée professionnel – CAP Carrosserie depuis les affectations de juin-juillet 2024 – Handicap validé par la MDPH – Pas d'interprétariat mis en place ce qui met en péril sa scolarisation.

#### **Actions et démarches du médiateur**

Direction de l'établissement

Inspectrice en charge de l'école inclusive

Nécessité d'effectuer un double travail

- obtenir les crédits nécessaires (cette situation n'avait pas été anticipée)
- effectuer un travail pédagogique de décortiquage de la formation afin d'isoler ce qui relève d'une nécessité d'une aide quotidienne et ce qui progressivement peut être pris en charge par le lycéen lui même

#### **Epilogue :**

Début octobre, l'aide est mise en place

#### **Enseignement à tirer de cette saisine**

*Pas d'anticipation de cette situation – Travail dans la précipitation*

## **CAS n°5 - Collège : la difficulté pour certaines familles de s'inscrire dans le fonctionnement collectif**

### **Exposé de la situation reçue mi-septembre**

Stage de 3<sup>ème</sup> – Accepté dans une structure de l'Etat mais pas aux dates fixées par le collège

Demande de dérogation des parents refusée par le collège – Protestation - Requête au médiateur

### **Actions et démarches du médiateur**

Vérification auprès du collège de la réalité de la situation, que les dates de stage de 3<sup>ème</sup> ont été à la fois communiquées en amont et votées en CA

#### **Réponse aux parents**

- période de stage fixée par le conseil d'administration, instance de décision collective (où les parents sont représentés), qu'elle s'applique à tous les collégiens de 3<sup>ème</sup>, qu'elle a été adressée à tous
- Y déroger pose des problèmes de responsabilité, d'encadrement et de suivi pour les élèves qui seraient hors période imposée, ou de cours à rattraper.

#### **Retour des parents**

- parlent de projet professionnel mis en difficulté ,
- que c'est le seul ,
- faire un autre stage n'aurait aucun sens , .....