
**PRÉSENTATION
DU RAPPORT ANNUEL**
du médiateur de l'éducation
nationale et de l'enseignement
supérieur

13 mai
2016



Sommaire

Présentation du rapport de l'année 2015

La médiation : confiance et bienveillance.....	3
La gestion des ressources humaines.....	6
Les affectations des enseignants du premier degré et du second degré.....	6
La gestion des ressources humaines dans l'enseignement supérieur.....	11
Les risques psychosociaux (RPS).....	14
Les examens.....	16
Les examens : mieux sécuriser.....	16
Les examens : consolider et mieux légitimer le principe de souveraineté des jurys.....	17
Quelques données chiffrées.....	21

Un exemplaire du rapport



La médiation : confiance et bienveillance

L'indépendance du médiateur lui donne la liberté de l'expression positive et constructive pour viser une amélioration constante de la réussite des élèves. Mais qu'on ne s'y trompe pas, être indépendant, dans une institution, confère des obligations : celle d'inscrire son action dans le cadre politique confié par la Nation, celle de reconnaître la qualité du travail assuré par les acteurs du système et celle de respecter les personnes qui le font vivre. Le médiateur est un acteur loyal aux valeurs et principes que la représentation nationale a confiés à l'exécutif. Dans notre République, cette forme de médiation est une noble tâche qu'assume avec conviction, disponibilité et rigueur, l'ensemble des médiateurs, retraités bénévoles en académie, qui adhèrent aux principes d'impartialité et de neutralité. C'est aussi avec un œil aiguisé par l'expérience qu'ils constituent l'album photographique du fonctionnement des rouages du système.

P 11

Le rapport annuel 2015 veut ouvrir quelques focales et détailler quelques photographies qui portent **sur la confiance à conforter notamment au moment de la correction des examens et la bienveillance que le système éducatif doit accorder à ses personnels**. Le choix peut paraître audacieux mais il se justifie sans doute par la vigueur des réactions qui se lisent dans les saisines qui les portent et qui interpellent la confiance et la bienveillance, deux « matériaux » qui contribuent au ciment de l'école et à la reconnaissance de la qualité de son service à la Nation.

TRANSPARENCE ET CONFIANCE COMME FONDEMENTS DE LA SOUVERAINETÉ DES JURYS

Aujourd'hui plus qu'hier, notre société a soif de transparence parce qu'elle veut conserver sa démocratie. Le besoin de connaître les raisons de son échec à un examen participe de cet assouvissement.

La diplomation est un moment de vie qui concentre l'énergie aussi bien des candidats que celle de leur famille et qui, en situation d'échec, polarise les déceptions, les déconvenues, les incompréhensions et les interrogations. Celles-ci ne peuvent pas être écartées sous prétexte d'illégitimité. L'individu réapparaît alors derrière le candidat. Or en cas d'échec et en réponse à une demande d'explication, **faire valoir pour toute réponse la souveraineté du jury, introduit aujourd'hui plus qu'hier, de la méfiance et, parfois, un profond sentiment d'injustice** : celui de ne pas avoir été considéré à l'aune de ses apports ou à celui de ses congénères.

Il n'est pas supportable au médiateur que cette méfiance mette en doute la qualité du travail que fournissent, durant un temps court, les enseignants devenus membres de jurys. Cette mission délicate ne peut être suspectée de partialité ou de subjectivité. C'est la raison pour laquelle des recommandations sont formulées pour que la souveraineté du jury ne puisse être remise en cause.



BIENVEILLANCE COMME FONDEMENT DE LA QUALITÉ DE LA RESSOURCE HUMAINE

Si l'école se doit d'être bienveillante à l'égard des élèves, elle se doit de l'être à l'égard de tous les membres de la communauté scolaire. **Le bien-être des personnels est constitutif du climat scolaire qui fait réussir les élèves.** Depuis la mise en place des directions des ressources humaines dans les rectorats et au ministère, des progrès sensibles ont été réalisés en ce domaine, des résultats positifs ont été obtenus grâce au professionnalisme des acteurs qui ont contribué au passage d'une gestion des personnels à une gestion des ressources humaines. Ces évolutions incontestables laissent encore des espaces à explorer telle une « nouvelle frontière » que des problématiques jusque-là ignorées ou enfouies font émerger.

Le mouvement et l'affectation des personnels sont soumis à de fortes contraintes dont la première est bien que chaque élève puisse bénéficier d'enseignants formés et qualifiés, quel que soit son territoire de vie et de scolarisation, quelle que soit son histoire. La répartition équilibrée des personnels sur le territoire national n'est pas la moindre des contraintes. La recherche de cet équilibre ne rencontre pas toujours la satisfaction des personnels soumis ou souhaitant une mobilité. En dépit de l'attention de la Direction générale des ressources humaines, des recteurs, notamment pour les enseignants du second degré et des DASEN pour les enseignants du premier degré, **des situations à la marge et qui touchent des personnels plus fragiles (stagiaires, néo-titulaires,..) ou/et présentant des situations familiales préoccupantes, ne trouvent pas encore de réponses satisfaisantes.**

Les recommandations que le médiateur formule dans le rapport marquent, avec humilité, la volonté de progresser encore pour que les ressources formées puissent être toutes mobilisées là où le développement professionnel et personnel des enseignants sera le mieux à même de servir l'élève.

BIEN VEILLER SUR LA RESSOURCE HUMAINE

C'est aussi la dimension de l'individu dans l'enseignant que le médiateur a souhaité évoquer, *avec la part de risque éventuel*, en abordant la problématique des risques psychosociaux.

Avec 12 % des requêtes adressées par les personnels traitant de l'organisation du travail et des relations professionnelles, le sujet n'est pas mineur.

Comme dans toute organisation structurée, le niveau de cet indicateur clignote comme une alerte et témoigne d'incompréhensions sinon de mal-être. **L'école doit savoir écouter et repérer la souffrance qu'induit l'exercice d'un métier d'autant plus difficile qu'il subit de profondes mutations.**

Il faut admettre qu'à côté de réussites remarquables et enthousiasmantes, des maux douloureux ne trouveront leur guérison que dans une écoute attentive et un accompagnement soutenu. Parce que la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est à l'origine de la circulaire n° 047 du 27-2-2007 relative au harcèlement moral au travail, le médiateur sait que l'usage du mot « harcèlement » recouvre bien des situations qui traduisent un mal-être ou une forme d'asphyxie engendrés par des modes de management qui doivent être révisés. Si le médiateur rappelle qu'il n'est ni procureur ni avocat, il veut interpeller tous les niveaux de l'administration scolaire et universitaire pour qu'une attention particulière soit enfin réellement portée à cette problématique, pour agir en prévention plutôt qu'en remédiation. **La prévention des risques psychosociaux ne peut pas rester au niveau du texte ou à la pose des cadres d'actions.**



Les focales du rapport 2015 sur la GRH rejoignent celles déjà ouvertes dans des rapports précédents. Elles viennent se placer aux côtés du remplacement des professeurs absents évoqué dans le rapport 2012 et de la formation initiale en Espe abordée dans le rapport 2014. Elles viennent aussi en complément des mesures prises par le ministère à la fin de l'année 2015 sur l'attractivité du métier (évolution du dispositif EAP (emploi avenir professeur) et développement de l'alternance pour aborder les métiers de l'enseignement) dont le médiateur souligne l'intérêt.



La gestion des ressources humaines

Les affectations des enseignants du premier degré et du second degré

P 21

Des professionnels de grande qualité se penchent tous les jours sur des procédures de gestion et d'organisation qui doivent prendre en considération les douze millions d'élèves et le million de professionnels. L'une de ces procédures qui requiert beaucoup d'attention **concerne les affectations des enseignants dans les établissements scolaires.**

Chaque territoire éducatif doit pouvoir bénéficier d'une ressource humaine formée et aux compétences reconnues. De ce fait, certains enseignants se retrouvent dans des académies ou sur des postes moins attractifs, éloignés de leur famille, de leurs attaches. L'affectation dans une académie non désirée, suite à l'application d'un barème régi par une note de service annuelle, peut être à l'origine d'importantes difficultés humaines, déboucher sur des solutions d'évitement non satisfaisantes (placement en congé sans traitement ou en disponibilité, arrêts en congé de maladie, renonciation au bénéfice du concours, démission...) et poser problème pour les élèves qui se retrouvent, un temps, sans enseignant.

Chaque année, le médiateur est saisi de 600 à 880 réclamations émanant de personnels des premier et second degrés portant sur des questions d'affectation et de mutation (1/4 environ des réclamations transmises par les personnels). **Les situations les plus douloureuses concernent dans le premier degré des demandes de rapprochement de conjoint vers des départements très attractifs ou au départ de départements peu attractifs. Dans le second degré, quelques disciplines (la technologie, des disciplines industrielles ou commerciales) offrent peu de possibilités de mutation.**

Même s'il est conscient que plusieurs des situations dont il est saisi sont sans véritable solution, le médiateur pense que des propositions auraient pu être faites à ces enseignants. Des marges de progrès sont possibles pour rendre l'institution bienveillante vis-à-vis de ses personnels tout en maintenant un haut niveau de qualité du service public d'éducation. Cela contribuerait également à améliorer l'attractivité du métier.

MIEUX INFORMER LES ENSEIGNANTS SUR L'AFFECTATION ET LA MOBILITÉ

Des réclamations auprès du médiateur montrent que l'information donnée aux personnes qui décident de se présenter aux concours enseignants du second degré et aux candidats à mutation ne leur permet **pas toujours d'avoir conscience des procédures qui s'imposent à eux et des choix qu'ils doivent exprimer.**

Courriel d'une lauréate du CAPES de Lettres modernes du 10 juillet 2015 :

« Habitant dans l'académie de Lille, étant mariée et ayant 2 enfants à charge, je viens d'obtenir le CAPES de Lettres modernes. J'ai appris avec stupeur que je serai stagiaire dans l'académie de Reims à la rentrée 2015. J'ai tenté de comprendre la raison de cette décision. Le ministère m'a informé par mail que le serveur SIAL a pris en compte l'adresse du siège social de la société pour laquelle travaille mon mari, Paris. Or mon époux travaille en « home office » c'est-à-dire depuis notre domicile. J'avais par ailleurs fourni l'attestation de son employeur qui le faisait apparaître [...]. »



Dans son rapport, le médiateur recommande notamment que le ministère apporte, dès la préparation du concours, des informations précises dans un langage simple et clair :

- sur les règles applicables (recrutement national en vue de pourvoir les postes sur l'ensemble du territoire, calcul d'un barème à partir de la situation administrative précédente des lauréats) ;
- avec une cartographie par discipline faisant apparaître les barèmes des derniers entrants dans une académie et un bilan annuel comprenant des données sur les caractéristiques du mouvement.

MIEUX ACCUEILLIR ET FIDÉLISER LES ENSEIGNANTS

➤ Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Le médiateur a été alerté par des **stagiaires en difficultés financières** ayant beaucoup de mal à trouver un logement pour le temps du stage à un prix correspondant à leurs possibilités financières.

Courriel d'un lauréat d'un concours du second degré le 8 septembre 2015 :

« [...] je vous fais part de mon désarroi face à mon affectation dans la région parisienne. Après 2 années d'investissement dans l'enseignement et la formation à l'éducation nationale, j'ai passé avec succès le concours du CAPLP électrotechnique. Habitant l'Ardèche du sud, [...] les frais de transport et de logement dépassent mon salaire d'enseignant il m'est impossible de prendre ce poste. [...] Marié avec deux enfants et une maison à crédit, je me retrouve dans une situation précaire, sans travail et sans revenu [...]. »

L'intéressé s'était rendu dans l'académie d'affectation fin août pour prendre son poste et avait fait des démarches pour obtenir un logement auprès du chef d'établissement et de l'assistante sociale, sans succès. Sans solution de logement, il n'avait pas pris son poste et se trouvait en congé sans traitement. Ayant réussi le concours, il n'avait pas la possibilité de postuler pour être contractuel et se retrouvait sans activité professionnelle.

Le médiateur propose qu'une réflexion soit menée sur des solutions de logement notamment dans les zones en tension. Il suggère d'y associer les collectivités territoriales qui ont intérêt à stabiliser les équipes pédagogiques dans un établissement ou sur un secteur géographique.

➤ Donner l'assurance aux stagiaires affectés dans une académie non attractive de pouvoir s'y installer et les fidéliser

En deux ans, de nombreux lauréats enseignants du second degré reçoivent une affectation dans deux académies différentes : une affectation en tant que stagiaire et une première affectation en tant que titulaire. Cette situation présente plusieurs inconvénients : elle oblige tout d'abord les stagiaires à n'être que de passage dans l'académie de stage (impossibilité de s'installer, logement provisoire donc plus coûteux, frais de transport pour rejoindre la famille...), elle impose lors de la première affectation un nouveau déménagement et une nouvelle installation avec les frais inhérents que cela suscite. Elle nuit au suivi des néo-titulaires.

Le médiateur propose qu'une expérimentation soit menée pour permettre aux stagiaires des académies non attractives, qui le souhaitent, de ne participer qu'au mouvement intra-académique, à l'issue du stage, avec des mesures incitatives (garantie d'une première affectation dans le même périmètre que le lieu de stage, aides au logement...).



➤ **Permettre une mobilité des professeurs des écoles des départements peu attractifs**

Réclamation d'une professeure des écoles :

« [...] Je suis depuis 16 ans en poste dans le département de ... où j'avais rejoint mon mari, ingénieur chez... qui avait été délocalisé. L'an dernier l'entreprise a déplacé le bureau d'études à Mon conjoint a d'abord essayé de trouver un autre employeur dans la région et sans réponse positive il a rejoint J'ai participé au mouvement informatisé de permutations des professeurs des écoles mais ma demande n'a pas abouti. Il semble impossible de quitter ce département [...]. »

Faute d'avoir des candidatures pour remplacer les professeurs des écoles qui souhaitent quitter le département, des directeurs académiques des services de l'éducation nationale (DASEN) se voient contraints de limiter les sorties de leur département.

Afin de permettre la mobilité des enseignants, le médiateur recommande, à l'instar de ce qui s'est fait en Seine-Saint-Denis, **d'étendre les concours spéciaux dans le 1^{er} degré pour les départements peu attractifs**, en l'accompagnant de mesures incitatives pour fidéliser les enseignants qui y sont nommés.

HARMONISER LES CALENDRIERS POUR MIEUX GÉRER LES PERSONNELS

➤ **Harmoniser les calendriers pour instaurer des mutations simultanées pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**

Dans le rapport 2010, le médiateur avait souhaité que le **dispositif de mutation simultanée** qui s'applique aux enseignants œuvrant à un même niveau d'enseignement soit étendu à l'ensemble des catégories de personnels relevant de la DGRH (premier degré, second degré, enseignement supérieur, personnels techniques et administratifs). Une étude de faisabilité devait être menée. Le médiateur renouvelle sa demande.

➤ **Harmoniser les calendriers des *ineat-exeat* pour les mutations dans le premier degré**

Positionnée dans le temps après les résultats des permutations informatisées, la procédure dite « *ineat-exeat* » permet de résoudre les situations humaines difficiles qui n'étaient pas parfois connues lors de la phase précédente et d'augmenter le nombre de mutations. C'est un échange « poste par poste » entre départements. Il n'y a **pas actuellement d'harmonisation des calendriers entre départements**.

Courriel du 13 septembre 2015 d'une professeure des écoles :

« Je me permets de vous contacter afin que vous m'aidiez de façon urgente. Je suis professeure des écoles dans le 1^{er} degré. Après 2 échecs aux permutations, j'ai participé aux *ineats/exeats* pour partir de ... vers le ... pour rapprochement de conjoint. J'ai par chance obtenu mon *exeat* de ... début juillet. Vendredi 4 septembre, le département du ... m'a enfin accordé un *ineat*. Or, mon DASEN refuse de prolonger mon *exeat* au-delà du 31 août. J'ai fait toutes les démarches possibles pour sortir de cette situation injuste, mais rien n'y fait : ma direction académique ne veut pas revenir sur la date limite de mon *exeat*. Or, il reste encore 8 postes à pourvoir. Le département... va devoir recruter des contractuels, faute d'enseignants disponibles. Je me sens victime de procédures administratives et des écarts de gestion du calendrier entre départements : aucun *ineat* n'est prononcé dans le ... avant le 1^{er} septembre. Comment puis-je alors faire pour être intégrée si mon département empêche les sorties après le 31 août ? [...]. »



Le médiateur recommande que la DGRH arrête, après consultation des services académiques, un calendrier annuel dans le cadre d'une amélioration de la gestion des ressources humaines (date butoir pour le mouvement complémentaire par exemple) et que soit évalué le coût de ces blocages *d'ineat-exeat*.

HUMANISER LA RIGUEUR DES RÈGLES D'AFFECTATION

➤ Simplifier les règles d'affectation pour les stagiaires du second degré

La **note de service annuelle pose un cadre très strict**. Chaque année des lauréats de concours se trouvent en situation difficile car ils ne remplissent pas exactement les conditions posées (ex : perte des points liés à la situation familiale dans le cas d'une extension des vœux sur une académie non limitrophe) ou n'ont pas compris les vœux qu'ils doivent formuler. Il faut reconnaître que le dispositif mis en place est loin d'être simple pour une personne non aguerrie aux procédures administratives.

Le médiateur recommande

- une simplification des règles et une souplesse dans leur application ;
- un réexamen des demandes qui montrent que le stagiaire sera en grande difficulté si l'affectation est maintenue.

➤ Permettre aux stagiaires qui n'ont pas pris leur poste ou pas terminé leur stage d'obtenir un réexamen de leur affectation

À chaque rentrée, des lauréats de concours du second degré sont contraints de solliciter un congé sans traitement car ils n'ont pas eu le barème auquel ils pouvaient prétendre s'étant trompés dans la formulation des vœux, les pièces à joindre...

Dans le cadre de la réglementation actuelle, ils se retrouvent, l'année suivante, affectés dans l'académie qui ne leur convenait pas, n'étant pas autorisés à participer aux opérations d'affectations. De même, les stagiaires en renouvellement ou prolongation de stage perdent l'affectation obtenue lors de leur participation au mouvement national à gestion déconcentrée. Il apparaît cependant que, dans certains cas, s'ils le souhaitent, **un changement d'académie serait plutôt propice à leur réussite**.

Le médiateur propose que les stagiaires qui n'ont pas commencé leur stage soient autorisés à participer de nouveau aux opérations d'affectation au titre de la rentrée scolaire suivante.

Il propose aussi que les stagiaires qui ont effectué une partie de leur stage puissent conserver l'affectation obtenue lors de la participation aux opérations du mouvement national s'ils le souhaitent, sauf avis contraire de l'IA-IPR de la discipline, motivé par un suivi de stage particulier.



OUVRIR D'AUTRES PERSPECTIVES

➤ Mettre fin aux séparations de conjoint ayant dépassé 3 années

Le médiateur recommande qu'un **traitement prioritaire** soit accordé aux enseignants candidats à un rapprochement de conjoint pour des raisons professionnelles (en application de l'article 60 du statut général des fonctionnaires) **depuis 3 ans et plus**, leur permettant d'être affectés dans l'académie où exerce leur conjoint.

Pour la discipline technologie, un déblocage est possible en se fondant sur les possibilités ouvertes par l'enseignement intégré de science et Technologie au collège (EIST). En économie et gestion, en génie industriel, l'affectation sur une option connexe dans l'une des spécialités pourrait être envisagée.

➤ Mieux prendre en considération les situations de résidence alternée

Réclamation d'un professeur stagiaire quant à sa première affectation :

« Lauréat du concours réservé (17 ans d'exercice à l'éducation nationale), je suis actuellement stagiaire 18h dans un collège qui est à 1h de trajet de mon domicile. J'ai reçu mon avis d'affectation à la rentrée : l'académie de ... (distante de 700 km). Mon barème est de 171,1 points sur le premier vœu [...]. Cette situation me met dans une situation familiale lourde de conséquence. J'ai 49 ans, 2 enfants en lycée et collège. Je suis séparé de leur mère. Nous assurons une garde alternée d'une semaine qui a été reconnue par le juge des affaires familiales. [...]. »

Actuellement cette situation n'est pas reconnue dans l'article 60 du statut général des fonctionnaires et, pour un enseignant du second degré, ne donne lieu qu'à une bonification de 150 points. Cela paraît insuffisant par rapport aux bonifications liées à une situation de rapprochement de conjoint.

Le médiateur recommande que la DGRH intervienne auprès de la DGAFP pour que la résidence alternée soit intégrée à l'article 60 du statut général des fonctionnaires et qu'en attendant une telle mesure d'ordre législatif, les **bonifications attachées à une résidence alternée** soient réexaminées.

➤ Faire évoluer l'algorithme de mobilité des enseignants du second degré et les procédures

Jusqu'à présent l'application du barème en vertu du principe d'égalité de traitement des candidats à mutation prévaut sans que cela réponde toujours à une gestion humaine des personnels.

Le médiateur recommande de travailler sur l'évolution de l'algorithme déterminant la mobilité des personnels du second degré en se fondant sur les apports de la recherche et en maintenant l'idée que l'algorithme n'est qu'une aide à la décision.



La gestion des ressources humaines dans l'enseignement supérieur

P 60

Depuis leur passage à l'autonomie (première vague, janvier 2009), les établissements d'enseignement supérieur n'ont cessé de professionnaliser la fonction « gestion des ressources humaines ». Le nombre de saisines du médiateur émanant des personnels exerçant dans l'enseignement supérieur reste relativement modéré (100 à 140 dossiers par an depuis 2010), compte tenu de l'effectif total des personnels potentiellement concerné. Nonobstant ce constat, la lecture attentive des courriers adressés au médiateur fait ressortir l'existence de thématiques récurrentes. Elles portent sur la gestion des personnels (recrutement, mobilité...) et la déontologie professionnelle.

RECRUTEMENT DES PERSONNELS ENSEIGNANTS-CHERCHEURS ET ITRF : COMPLEXITÉ ET PERSISTANCE DE CERTAINES PRATIQUES NE FAVORISANT PAS L'OUVERTURE DU RECRUTEMENT

Même si les textes et les informations diffusées sur le portail numérique Galaxie, dédié notamment aux opérations de qualification, recrutement, avancement... (www.galaxie.enseignementsup-recherche.gouv.fr), se sont attachés à préciser et clarifier les modalités de recrutement, les courriers reçus par la médiation émanant de doctorants ou d'enseignants détenteurs d'un doctorat, montrent que les rôles et missions du CNU et des comités de sélection leur échappent assez souvent. La complexité des procédures et l'existence d'un « certain flou » dans les règles appliquées par ces instances sont à l'origine de cette méconnaissance. Ainsi, l'obtention de la qualification du Conseil National des Universités avant présentation et réussite d'un concours, la coexistence de calendriers locaux et national, le recrutement au fil de l'eau, le rôle des diverses parties prenantes à la procédure, les critères de sélection retenus par les jurys, les possibilités d'accès aux documents... sont quelques-uns des problèmes évoqués.

Les griefs évoqués dans les saisines d'enseignants-chercheurs et de personnels ITRF reçues par la médiation, conduisent à penser que certains recrutements pourraient être qualifiés de « recrutements endogames » : recours réguliers aux candidats locaux pour le recrutement de maîtres de conférences ou professeurs d'université ainsi que pour les personnels ITRF présentant un concours interne. Dans certains cas, le rôle du comité de sélection n'est pas clair ou le droit de véto du président de l'université n'est pas motivé ou est mal étayé.

Le médiateur recommande :

- de veiller à la qualité de l'information diffusée aux candidats aux concours d'enseignants chercheurs (clarté, simplicité, facilité d'accès aux renseignements notamment sur le portail numérique Galaxie...);
- de proposer des mesures de simplification et de clarification rendant les procédures plus transparentes en matière de qualification, recrutement et avancement ;
- pour le recrutement de candidats exerçant une fonction d'enseignant-chercheur dans un établissement d'enseignement supérieur à l'étranger, de préciser la démarche complète : rôle de chacune des instances intervenant dans la procédure, documents à fournir ; motifs d'irrecevabilité etc.



MOBILITÉ DES PERSONNELS ENSEIGNANTS-CHERCHEURS ET ITRF : UN DROIT PARFOIS DIFFICILE À FAIRE RESPECTER

L'application de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 (modifié par la loi n° 2009-972 du 3 août 2009-article 7) se heurte parfois à la lecture restrictive de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 que font des établissements. En effet, la mobilité peut ne pas se réaliser pour certaines personnes, les universités se référant au principe d'autonomie pour motiver le refus d'accorder la mutation dans l'établissement (politique de ressources humaines définie par l'établissement opposée aux enseignants-chercheurs ; recours au droit de véto utilisé par le président de l'université...). Ainsi, en ce qui concerne les enseignants-chercheurs, les rapprochements de conjoint peuvent mettre beaucoup de temps à se réaliser voire ne pas se réaliser, les universités ne retenant que les candidats dont le profil paraît strictement adapté à leurs besoins d'enseignement et de recherche. **Dans de multiples cas, la mobilité s'apparente davantage à un nouveau recrutement qu'à une mutation**, le candidat à la mobilité doit prouver que son profil est en parfaite adéquation avec la politique scientifique de l'établissement recherché s'il veut avoir une chance d'être entendu et retenu.

En ce qui concerne les personnels ITRF, l'absence de mouvement peut parfois s'avérer un frein à leur mobilité. S'ils souhaitent changer d'établissement, ils doivent se porter candidats aux postes offerts sur la Bourse Interministérielle des Emplois Publics (BIEP), voire entamer directement des démarches auprès du ou des établissements recherchés car les postes vacants ou susceptibles de l'être ne font pas l'objet d'une mise en ligne systématique.

Le médiateur recommande :

- pour les personnels enseignants-chercheurs et ITRF, de veiller à l'application de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 ;
- pour les personnels ITRF, d'étudier la mise en place de procédures qui garantiraient la transparence en matière de postes à pourvoir (veiller à la publication effective des postes vacants ou susceptibles de l'être, à la qualité du contenu des profils publiés et à la composition des jurys).

SITUATION SINGULIÈRE D'ENSEIGNANTS-CHERCHEURS SANS ÉQUIPE DE RECHERCHE : UN PRINCIPE RÉGLEMENTAIRE PAS TOUJOURS MIS EN OEUVRE

La médiation reçoit des courriers d'enseignants-chercheurs qui, pour des raisons souvent complexes (restructurations d'équipes, changements de politique scientifique de l'établissement...), se retrouvent isolés, sans appartenance à une équipe de recherche. En effet, la cartographie des équipes de recherche qui fait l'objet de développements dans l'acte de contractualisation passé avec la tutelle, peut se modifier rapidement et certaines évolutions peuvent parfois engendrer des problèmes collectifs ou individuels pour les personnels. Or, l'article 4 du décret n° 84-431 du 6 juin 1984, modifié par le décret n° 2014-997 du 2 septembre 2014-article 2, stipule : « *Tout enseignant-chercheur doit avoir la possibilité de participer aux travaux d'une équipe de recherche dans des conditions fixées par le conseil d'administration, le cas échéant, dans un établissement autre que son établissement d'affectation... Il peut demander le réexamen d'un refus opposé par son établissement d'affectation à sa demande de participation aux travaux d'une équipe de recherche auprès du conseil d'administration, après avis du conseil académique, siégeant tous les deux en formation restreinte aux enseignants-chercheurs.* »

La médiation, en cas de blocage de la situation au plan local, se **demande quelles instances « en appel » peuvent être sollicitées par les enseignants-chercheurs dont l'établissement ne met pas en œuvre les dispositions prévues au plan réglementaire** : le recteur, l'administration centrale (DGRH, DGRI...).



Le médiateur recommande :

- de s'assurer du respect des textes relatifs à l'insertion des enseignants-chercheurs au sein d'une équipe de recherche par des voies et moyens appropriés ;
- de donner au recteur, chancelier des universités, les moyens effectifs d'intervenir en cas de non application de l'article 4 du décret de juin 1984.

DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE : DES MARGES DE PROGRÈS À EXPLOITER

La médiation est confrontée à des saisines d'enseignants-chercheurs qui se plaignent de plagiat de leurs travaux par des pairs. Ils évoquent leur désarroi face au silence que les responsables d'établissement opposent souvent à leurs demandes de rendez-vous et/ou sollicitations écrites. Il semblerait que nombre de responsables ne sachent pas comment traiter ce problème lorsqu'il se fait jour. Des investigations que la médiation a pu conduire auprès de plusieurs universités, il ressort que certaines ne se sont pas encore dotées de référent ou comité d'éthique et n'ont pas mis en place de guides de bonnes pratiques professionnelles ou chartes de déontologie. En conséquence, les droits et devoirs auxquels les personnels enseignants-chercheurs sont soumis restent souvent méconnus des intéressés voire parfois des services de ressources humaines.

Le médiateur recommande de veiller à la mise en place de comités d'éthique et de chartes de déontologie professionnelle au sein des établissements.



Les risques psychosociaux (RPS)

Loin du « sacerdoce » et de la « vocation », le métier d'**enseignant** s'est profondément modifié au cours de ces dernières années, imposant la définition d'une nouvelle professionnalité.

L'hétérogénéité des classes, l'insuffisante préparation à aborder des publics divers, l'introduction d'autres modes de transmission des savoirs brisant un monopole plus que séculaire, des relations tendues avec des parents, une formation qui n'a pas préparé à des pratiques qu'imposent les évolutions pédagogiques nécessaires et une considération négative du métier portée par des citoyens et relayée par des médias, fragilisent de plus en plus d'enseignants et créent de la souffrance.

Ne pas agir pour traiter la souffrance des enseignants c'est s'exposer à donner une image dégradée du métier au risque d'en réduire encore plus son attractivité.

Il ne faut également pas perdre de vue que le bien-être des élèves dans un établissement scolaire passe par le bien-être des enseignants.

Les enseignants ne sont pas les seuls à souffrir de la pression au travail, des **personnels de direction** peuvent avoir à subir des pressions récurrentes d'équipes enseignantes qui contestent le mode de management au détour de l'introduction d'une réforme ou tout simplement dans la vie quotidienne de l'établissement. Ces équipes en opposition attendent des actions que, parfois, le personnel de direction n'est pas en mesure de conduire.

Des mesures pour traiter les RPS ont été prises : un corpus réglementaire construit, des instances installées, des actions menées dans les académies mais le nombre de dossiers reste important (348 dossiers en 2015) et des marges de progrès existent dans la pratique.

À la lumière des dossiers traités et des échanges avec l'inspection générale de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) et la mission chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire, les recommandations formulées par le médiateur en matière de RPS dans le présent rapport s'orientent dans trois directions :

- la prévention ;
- la protection des agents ;
- l'amélioration de la gestion de la crise.

AGIR DANS LE DOMAINE DE LA PRÉVENTION DES RPS

➤ **Assurer un véritable pilotage par l'administration centrale**

Un service dédié au suivi des RPS devrait être créé au sein de la DGRH pour assurer un **véritable pilotage des politiques liées à leur traitement et à leur prévention.**

➤ **Former les personnels, notamment les encadrants et ceux chargés d'enquêtes**

Les formations mises en place doivent viser non seulement à sensibiliser les cadres mais aussi à les outiller. Cette dimension s'apprend et il est recommandé qu'un module suffisamment étoffé et faisant appel à la recherche rejoigne la formation initiale statutaire, notamment celle des personnels d'encadrement.



➤ **Augmenter le nombre de médecins de prévention**

Depuis des années, le médiateur pointe le fait qu'ils sont en nombre insuffisant (ReMEDIA 09-02 page 95 du rapport 2009). Or ce sont des acteurs essentiels pour lutter contre le mal-être au travail, pour protéger un agent qui se plaint de violences, de harcèlement...

➤ **Accompagner les personnels à des moments clés** tels que :

- la prise de fonction d'un agent lorsqu'il devra encadrer du personnel pour la première fois ;
- la réintégration dans les fonctions après un congé long de maladie, une disponibilité, un détachement... car l'agent a été éloigné de l'environnement professionnel et peut se retrouver désorienté devant les changements qui se sont produits durant son absence ;
- les changements d'affectation importants qui peuvent intervenir à la suite d'une mutation, d'une restructuration.

ASSURER LA PROTECTION DES AGENTS

Il conviendrait :

- **d'assurer la protection de la personne qui se déclare harcelée** ce qui va de pair avec l'absence de mesures de rétorsion à son encontre.
- **d'assurer la protection du présumé harceleur**, notamment en rappelant qu'il est présumé innocent tant que les faits ne sont pas formellement établis.
- **de protéger le lanceur d'alerte** : il est nécessaire de repérer les indices qui révéleraient l'existence d'actions engagées à son encontre.
- **d'identifier dans chaque établissement un lieu et un interlocuteur capable de recevoir la parole de la victime** (personnel social ou de santé ou tout autre membre de la communauté scolaire préalablement formé) confrontée à des RPS.
- de prendre les mesures à même de **réhabiliter un agent soupçonné à tort** et de l'accompagner, si nécessaire, dans le faire valoir du droit au déréférencement sur Internet.

AMÉLIORER LA GESTION DE LA CRISE

- **Former l'encadrement à la dynamique de groupe et à la résolution de conflits**
- **Créer des structures dédiées à l'écoute des personnels en difficulté** pour tous les agents même ceux de l'enseignement supérieur et en y formant les personnels.



Les examens

Les examens : mieux sécuriser

P 104

MIEUX INFORMER LES CANDIDATS SUR LA FRAUDE AUX EXAMENS ET RÉFORMER LA PROCÉDURE DISCIPLINAIRE POUR LE BACCALAURÉAT

➤ Les cas de fraude

Le médiateur s'est aperçu que la communication vers les enseignants et les candidats sur la notion de plagiat notamment lors de l'épreuve des travaux pratiques encadrés (TPE) était insuffisante.

Il recommande une meilleure information des candidats et des enseignants :

- sur la notion de plagiat et les risques encourus ;
- sur les documents et les outils autorisés ou non à un examen et leur contenu.

➤ La procédure disciplinaire pour le baccalauréat

Depuis l'entrée en vigueur du décret n°2012-640 du 3 mai 2012 (articles D.334-25 et suivants du Code de l'éducation), les candidats au diplôme du baccalauréat reconnus auteurs ou complices d'une fraude ou d'une tentative de fraude commise à l'occasion des épreuves, sont déférés devant une commission de discipline qui peut prononcer une annulation de la session et/ou des sanctions. La seule voie de contestation possible de la décision est le recours de plein contentieux.

Le médiateur recommande de réformer la procédure disciplinaire pour introduire la possibilité, pour les candidats dont la session d'examen a été annulée avec ou sans sanction prononcée, de pouvoir former un recours gracieux et hiérarchique.



Les examens : consolider et mieux légitimer le principe de souveraineté des jurys

P 83

Chaque année le médiateur est destinataire de plusieurs centaines de réclamations émanant de candidats à un examen qui demandent la vérification de leurs notes ou contestent la décision du jury. Avec un nombre de 1409 en 2015, 18% des saisines adressées aux médiateurs par les usagers concernent les examens et concours, en augmentation de 33% depuis 2010.

Avant toute chose, le médiateur veut rappeler, les contraintes et les exigences qui pèsent sur les correcteurs, enseignants investis dans leurs missions. Celles qui concernent la correction et l'évaluation se déroulent très souvent dans un temps court.

Le domaine des examens est régi par un principe supérieur, bien présent dans l'esprit des correcteurs et examinateurs et généralement connu des candidats et de leurs familles : la souveraineté des jurys. Pour être cardinal, le principe de souveraineté ne constitue pas pour autant un absolu : il rencontre certaines limites et se complète d'autres règles.

LA SOUVERAINÉTÉ DU JURY : UN PRINCIPE MAIS AUSSI UNE NÉCESSITÉ POUR RENDRE POSSIBLE L'ORGANISATION D'EXAMENS TRES LOURDS

En vertu du principe de souveraineté, les décisions des jurys ne peuvent donner lieu à un réexamen : Il n'existe pas d'instance d'appel à laquelle les candidats pourraient s'adresser pour demander une seconde correction de copies ou le réexamen de la décision du jury. Pour ce qui est des notes qu'il attribue, le jury prend donc sa décision sans avoir à y revenir ensuite (sauf le cas des erreurs de fait ou de droit).

Dans ce contexte, il est donc évident que **le principe de souveraineté**, principe que le médiateur invoque régulièrement pour expliquer à un candidat que son recours ne peut être accueilli, **doit reposer sur la confiance pour garder sa force**. Pour cela, la souveraineté doit pouvoir s'exercer dans un contexte sécurisé quant à la qualité de l'évaluation pour ne laisser aucun espace au doute.

LE PRINCIPE DE SOUVERAINÉTÉ RENCONTRE CEPENDANT DIFFÉRENTES LIMITES

- Le caractère collégial de la décision du jury

Les notes attribuées par un correcteur de copies ou un examinateur d'épreuve orale ne bénéficient pas en revanche de ce caractère souverain : elles constituent des propositions de notes, qui doivent pouvoir être réexaminées par le jury auquel elles sont transmises. C'est ainsi que le jury peut être amené, au vu par exemple du livret scolaire, à ajuster la note moyenne d'un candidat lorsqu'elle se situe à proximité immédiate d'un des seuils requis pour obtenir l'examen ou une mention.

Dans le même ordre d'idée, la réglementation du baccalauréat prévoit que les notes proposées par les examinateurs et correcteurs doivent faire l'objet d'une harmonisation au sein des centres d'examen.



- Le respect du droit

Le jury d'examen doit bien entendu respecter les règles générales qui encadrent l'organisation des examens et également les règles particulières qui concernent l'examen dont il est chargé.

- La décision du jury ne doit pas être entachée d'une erreur « de fait »

Le plus souvent les erreurs qui se produisent concernent les notes elles-mêmes : erreur de totalisation commise par le correcteur ; erreur dans le report des notes sur le relevé ; erreur dans l'application du barème de correction ; partie d'une copie oubliée par le correcteur...

LES JURYS DEVRAIENT AVOIR L'OBLIGATION DE MOTIVER LES NOTES ATTRIBUÉES

Actuellement, la réglementation des examens n'oblige pas les jurys à motiver les décisions qu'ils prennent et les notes qu'ils attribuent. La jurisprudence du juge met également en avant cette absence d'obligation. Néanmoins, **force est de constater que la demande d'explication, de compréhension des décisions et donc des évaluations, va croissant**. Dans le cas du baccalauréat et du BTS¹, la plupart des correcteurs portent une appréciation rédigée de trois ou quatre lignes en tête de la copie, parfois en marge, ou sur le bordereau de relevés des notes qui prévoit un emplacement à cet effet. Des copies, cependant, ne portent aucune annotation ni appréciation rédigée.

S'agissant des épreuves orales, la réglementation du baccalauréat et du BTS impose à l'examineur de rédiger une fiche individuelle faisant figurer l'identité du candidat, celle de l'examineur, la date de l'épreuve et le sujet donné. L'examineur peut également s'il le souhaite faire figurer sur la fiche une appréciation rédigée. Au vu de ce qu'a constaté le médiateur, **les fiches comportent fréquemment cette appréciation. En revanche celle-ci peut être très succincte et manquer de substance** (par exemple « le candidat ne maîtrise pas le sujet »).

Les appréciations qui figurent sur les copies sont nécessairement portées à la connaissance des candidats qui le souhaitent puisque la réglementation ouvre un droit de consulter ou de se voir communiquer les copies. S'agissant de la communication des fiches d'épreuves orales, la pratique apparaît variable, en fonction des services d'examens et, au sein de ces services, en fonction des gestionnaires.

Au vu de ces éléments et constatations, le médiateur estime souhaitable que la réglementation rende obligatoire la production par le jury et la communication par les services d'examens aux candidats d'une appréciation rédigée concernant chaque épreuve écrite ou orale.

Le médiateur relève sur ce point que les copies normalisées du baccalauréat et du BTS comportent systématiquement un cadre destiné aux appréciations du correcteur. Le fait que cette case ne soit pas remplie ne peut que susciter l'incompréhension du candidat concerné. De son côté la circulaire d'organisation du baccalauréat précitée « invite les correcteurs à être explicites dans leurs annotations en tête et en marge des copies ». Le médiateur estime qu'il faut désormais aller au-delà de ces recommandations et instituer une obligation de motivation. Autrement dit de faire passer dans un décret ce qui aujourd'hui est de l'ordre seulement de la circulaire.

¹ Brevet de technicien supérieur



De façon opérationnelle, il pourrait être envisagé que **les correcteurs et examinateurs remplissent une grille numérisée** faisant apparaître une appréciation sur les différents éléments constitutifs de l'épreuve qui prendrait appui sur les recommandations et barème arrêtés lors des réunions d'entente préalables aux opérations de correction. **Cette grille portant notation et appréciation rejoindrait de façon dématérialisée le dossier numérique du candidat.** Celui-ci pourrait en consulter le contenu grâce à son mot de passe personnel.

SANS REMETTRE EN CAUSE LE PRINCIPE DE SOUVERAINETÉ, L'ABSENCE D'ERREUR MANIFESTE D'APPRÉCIATION DEVRAIT POUVOIR ÊTRE VÉRIFIÉE

En l'état actuel de la réglementation et de la jurisprudence, les jurys d'examen prennent leurs décisions de façon souveraine dès lors qu'ils n'ont pas commis d'erreur de droit ou de fait.

Le médiateur considère que la situation devrait évoluer de ce point de vue. Sans qu'il soit question d'instituer une quelconque instance d'appel des décisions d'un jury, ce qui remettrait en cause le principe de souveraineté, les recteurs et chefs de service d'examens devraient être autorisés par la réglementation à faire réexaminer une copie lorsqu'il leur apparaît qu'une erreur manifeste d'appréciation a été commise par le jury.

Pour encadrer strictement cette mesure, les services pourraient ainsi transmettre au recteur ou au chef de service des examens les dossiers correspondant aux deux situations suivantes :

➤ Les cas de discordance manifeste entre la note et l'appréciation portée par le correcteur ou l'examineur (à cet égard le fait de conduire les examinateurs et correcteurs à motiver les notes, comme le médiateur le propose par ailleurs, constituera un moyen de mettre en évidence une éventuelle erreur manifeste d'appréciation).

➤ Les cas où les tableaux de notes des correcteurs et examinateurs feraient apparaître une pratique de notation anormale d'un correcteur ou d'un examinateur, qui n'aurait pas été rectifiée en commission d'harmonisation.

LA SOUVERAINETÉ DU JURY DEVRAIT S'ACCOMPAGNER SOIT D'UNE DOUBLE CORRECTION SOIT D'UNE HARMONISATION EFFECTIVE DES NOTES

De nombreuses études ont montré que les épreuves d'examen, écrites ou orales, pouvaient recevoir des notes très différentes d'un correcteur ou d'un examinateur à l'autre, notamment en sciences humaines mais pas uniquement. Dans ces conditions, la double correction des épreuves écrites et la présence de deux examinateurs dans les épreuves orales apparaissent comme des solutions souhaitables, qui permettraient d'éviter ou de limiter les cas dans lesquels les candidats sont notés de façon anormale. Si elle est systématique pour les concours de recrutement, la mise en place d'un système de double correction, quasiment absente pour les examens à l'exception des diplômes supérieurs comptables, se heurterait à d'évidentes difficultés liées en particulier aux coûts d'organisation et à l'insuffisance du vivier de correcteurs.

En l'absence d'une double correction, les commissions d'harmonisation, prévues par la circulaire organisant le baccalauréat, examinent les tableaux de notes de chaque correcteur, les moyennes et écarts entre correcteurs, les copies faisant apparaître une difficulté et procèdent à une harmonisation voire à une révision de certaines notes.

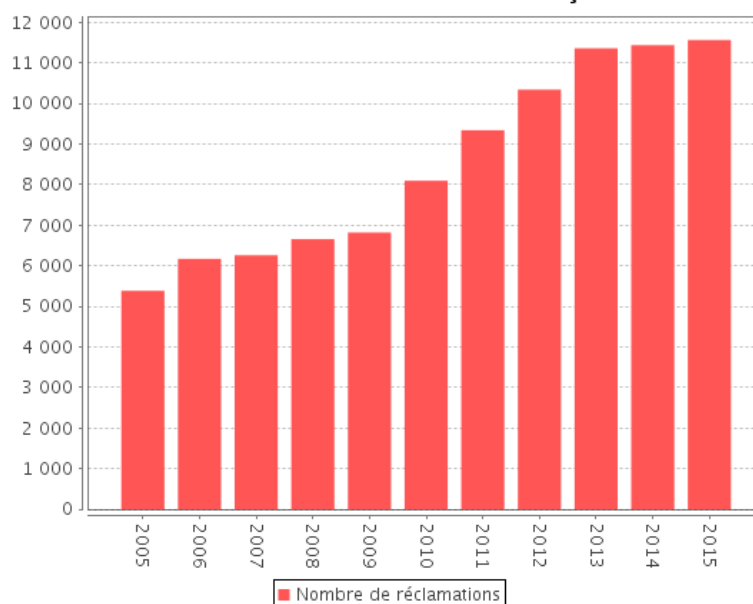


Déjà en 2007, le médiateur avait mis en avant le fait que les commissions d'harmonisation fonctionnent peu ou mal dans la pratique. Elles restent le plus souvent formelles lorsqu'elles se tiennent ; et ne se traduisent jamais, ou presque, par l'établissement d'un procès-verbal.

Dans ce contexte le médiateur réitère la recommandation qu'il avait déjà présentée en 2007. Afin de repérer les possibles erreurs de notation, il souhaite que la tenue des commissions d'harmonisation soit rendue obligatoire en étant intégrée à la réglementation (décrets et arrêtés) du baccalauréat comme à celle du BTS. Ces commissions devraient donner lieu à la rédaction d'un procès-verbal transmis au jury terminal, à peine d'irrégularité de la décision du jury.

Quelques données chiffrées

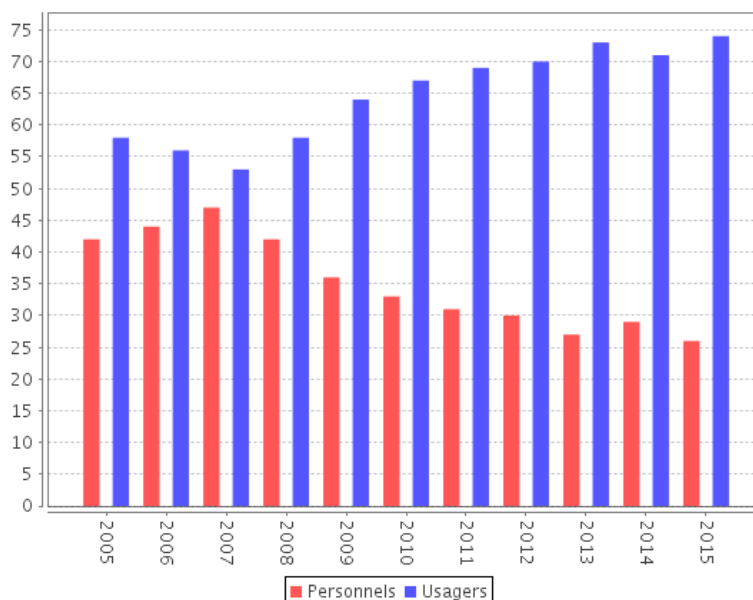
Nombre des réclamations reçues



En 2015, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs dans les académies) ont reçu 11 562 réclamations.

Depuis trois ans le nombre des dossiers reçus enregistre une stabilisation plaçant le niveau, en 2015, à un peu plus de **11 000** (soit une augmentation de 1 % par rapport à 2014).

Origine des réclamations

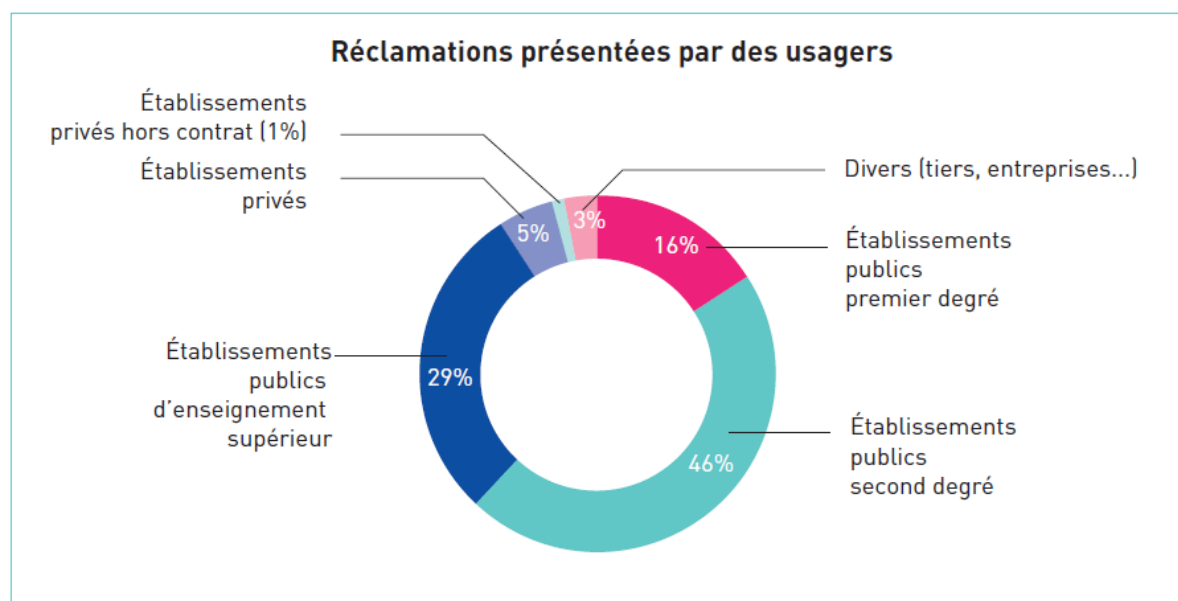
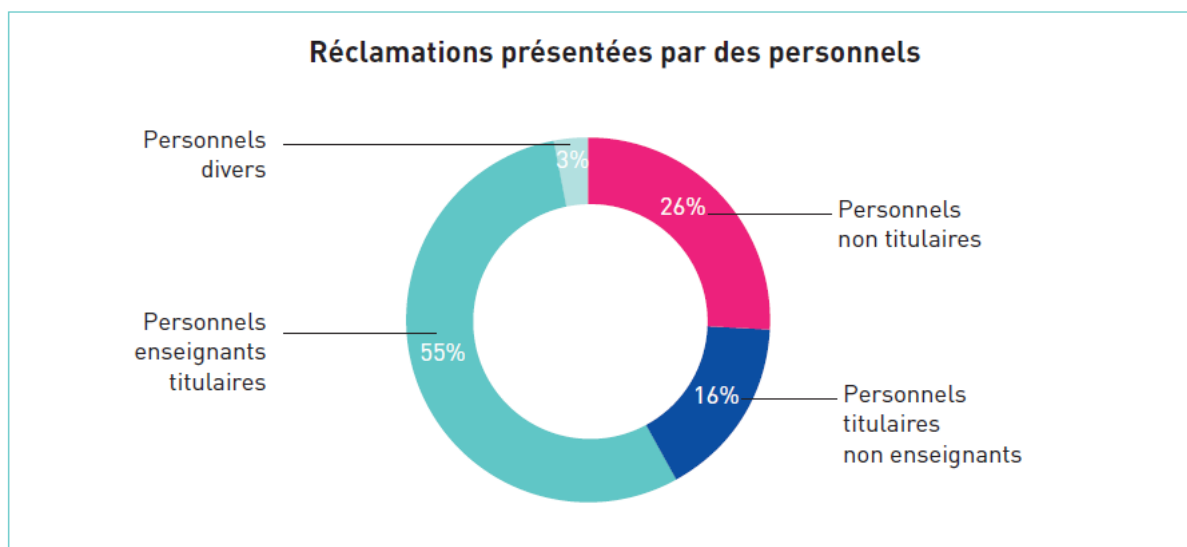


Les réclamations présentées par les **usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur représentent depuis plusieurs années près des trois quarts des dossiers traités par les médiateurs. Cette répartition confirme une fois de plus la tendance enregistrée depuis les premiers pas de la médiation. Elle est encore plus marquée cette année.

Pour rappel, en **2000 les réclamations introduites par les usagers ne représentaient que 31 % du total.**



L'année 2014 avait été marquée par une augmentation sensible du nombre des réclamations présentées par les **personnels** (plus de 600 réclamations supplémentaires). Cette augmentation ne se reproduit pas en 2015, le nombre des réclamations revenant aux alentours de 2 800, ce qui correspond au niveau enregistré depuis plusieurs années.



Parmi les réclamations présentées par les personnels celles relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...) représentent 25 % du total. Il est à signaler que la forte augmentation des réclamations de ce type qui avait été enregistrée en 2014 (et qui était due pour l'essentiel à des difficultés d'affectation d'enseignants stagiaires) ne se reproduit pas cette année.

S'agissant des usagers, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (40 %).

18 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes) ;



21 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...);

14 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT

➤ 65 % des saisines concernent des litiges.

65 % des saisines qu'il reçoit sont des réclamations contre une décision administrative ou contre le fonctionnement de l'administration. Ces réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale comme des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

Ces réclamations sont traitées de façon différente par le médiateur selon leur contenu ou le contexte dans lequel elles s'inscrivent.

- 5 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours administratif préalable.
- 15 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.
- 57 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur.

L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration.

Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur de fait ; retard ; mauvaise application de la réglementation ; interprétation erronée des textes ; passivité d'un service de l'administration face à un dysfonctionnement ; comportement contestable d'un agent de l'administration vis-à-vis d'usagers ou d'autres personnels...

Lorsqu'il juge que la réclamation révèle un dysfonctionnement, le médiateur intervient auprès de l'administration concernée pour demander un réexamen de la décision contestée ou une modification des pratiques ou des comportements mis en cause.

- 23 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur.

Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justifiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée.

Il est à souligner que même dans les cas où la réclamation ne lui apparaît pas fondée, le médiateur donne à l'intéressé une explication détaillée.

➤ 26 % des saisines ne concernent pas un litige mais sont des demandes d'information et de conseil.

Ce pourcentage élevé reflète probablement le fait que le médiateur est perçu comme un service facilement accessible.



- **6 % des saisines correspondent à des demandes d'intervention dans des conflits relationnels.**

Ce sont les dossiers de « médiation » proprement dits. Ils concernent les personnes qui ont saisi le médiateur parce qu'ils rencontrent d'importantes difficultés relationnelles, au sein de leur structure de travail ou dans leurs contacts avec des agents de l'administration.

- **3% des saisines ne relèvent pas de la compétence du médiateur.**

Lorsqu'il est intervenu auprès de l'administration pour soutenir une réclamation qui lui apparaissait fondée, l'appui du médiateur a débouché sur un succès total ou partiel dans 69 % des cas. Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 31 % des cas.