

**20 ANS
DE LA MÉDIATION**

Colloque du 9 octobre 2018

LA MÉDIATION : POUR UNE SOCIÉTÉ DE LA CONFIANCE





ÉDITO



© Phd/MEN

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur fête ses 20 ans.

Créée par le ministre Claude Allègre en 1998, elle a su se faire reconnaître et tisser, au fil des ans, des liens de confiance avec l'ensemble de la communauté éducative. Son assise légale (loi relative aux libertés et responsabilités des universités du 10 août 2007) l'a instituée comme troisième voie entre le recours gracieux et le recours contentieux.

Le médiateur occupe une place singulière dans l'institution : indépendant des autorités administratives qui traitent les dossiers en premier ressort, il n'a pas de pouvoir de décision mais il a un pouvoir d'évocation et d'influence, que je dirais proportionnel à sa capacité d'écoute et de persuasion. Ni juge, ni avocat, il formule des avis et des recommandations allant dans le sens d'une plus grande équité, d'un supplément d'humanité et d'une souplesse accrue dans l'application des règles et critères de décision.

Le cœur de sa mission est de rechercher des solutions amiables aux différends, qu'ils concernent les usagers ou les personnels, en favorisant un dialogue apaisé entre les acteurs du système éducatif. Il dispose pour cela d'un réseau de médiateurs, répartis sur l'ensemble du territoire, qui accomplissent leur mission avec impartialité, neutralité, compétence et diligence. Eux-mêmes sont soumis aux principes de confidentialité et de respect du droit, qui fondent l'exercice de leur mission.

Lors du 10^e anniversaire de la médiation, Monique Sassier disait qu'« *il faudrait des années encore pour que les recommandations du médiateur soient considérées pour ce qu'elles sont : une volonté de faire place au mouvement, à la meilleure prise en compte de la dimension humaine dans la décision publique, tant au niveau individuel que collectif* ». Je crois que nous avons beaucoup progressé dans ce sens : la médiation peut, à juste titre, se revendiquer comme moteur de transformation et d'amélioration de la qualité du service public, mais aussi comme espace d'inventivité et d'humanité dans un monde complexe et en perpétuel mouvement.

Cet anniversaire doit être l'occasion, non pas tant d'établir un bilan¹, que de réunir autour de nous les interlocuteurs et les partenaires avec qui nous travaillons chaque jour pour accomplir notre mission, dans la confiance et le respect des compétences de chacun. L'objectif de ce colloque du 20^e anniversaire est d'ouvrir des perspectives pour l'avenir, de renforcer nos modes de collaboration et de resituer la médiation dans un contexte plus global, à la fois administratif et sociétal, lui-même en plein changement.

Les frontières sont souvent ténues entre la médiation et d'autres catégories d'intervenants qui contribuent à l'amélioration du climat dans les établissements scolaires et universitaires, à la protection et à la qualité de vie des personnes dans le système éducatif : les services de gestion des ressources humaines, les médecins et psychologues de l'éducation nationale, les comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, les inspections, les représentants syndicaux, les différentes missions chargées de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire, de la lutte contre les discriminations, de la scolarisation des élèves en situation de handicap, ou de la modernisation de l'État, le Défenseur des droits, etc. Dans ce paysage complexe, le médiateur a su trouver sa place, et même, à bien des égards, en devenir le trait d'union. Son rôle s'est avéré de plus en plus nécessaire pour conduire notre institution vers toujours plus d'équité, de transparence et de confiance réciproque entre les acteurs.

Écouter, réparer les erreurs, panser les blessures, diffuser dans le système éducatif l'esprit de confiance et de bienveillance dont nous avons besoin sont les meilleurs moyens de donner l'exemple à nos enfants pour qu'ils deviennent, à leur tour, des citoyens épanouis et solidaires.

Catherine Becchetti-Bizot
Médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

¹ Le médiateur remet chaque année aux ministres un rapport faisant le point sur son activité et formulant des recommandations : <http://www.education.gouv.fr/cid132273/rapport-2017-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html>



LA MÉDIATION DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

Les origines et le cadre juridique de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Le médiateur de l'éducation nationale a été créé en 1999 par le décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 pour mettre en place un mode amiable de règlement des litiges.

Son assise devient législative avec la loi LRU du 10 août 2007 qui prévoit qu'« *un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents* ».

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur tire ses origines en Europe de l'*ombudsman* suédois et, en France, du médiateur de la République (créé en 1973) qui devient Défenseur des droits.

Le nouveau cadre juridique de la médiation accroît son périmètre d'intervention et renforce sa légitimité

Trois textes législatifs ou réglementaires, publiés en 2016, 2017 et 2018, élargissent en effet les modalités de sa saisine et ses compétences :

- le titre 2 de l'article 5 de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle qui tend à « *favoriser les moyens alternatifs de résolution des différends* » ;
- l'intervention de la médiation sur demande du juge administratif, conformément aux dispositions du décret n° 2017-566 du 18 avril 2017 réformant le Code de justice administrative en 2016-2017 ;
- l'expérimentation de la médiation administrative préalable obligatoire (MPO) avant un recours contentieux, en 2018 (décret n° 2018-101 du 16 février 2018).



La médiation s'inscrit dans un contexte de modernisation de l'action publique et d'amélioration de la relation de l'administration avec ses usagers et ses personnels

On citera, à ce titre, la mise en place de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) et de la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) en 1978, l'obligation de motivation des actes administratifs en 1979, la création des maisons de services publics en 1996, le principe du « silence de l'administration vaut accord » en 2013, la saisine de l'administration par voie électronique en 2015, le Code des relations entre le public et l'administration, la loi pour une République numérique et enfin la loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle en 2016.

Plus récemment encore, la médiation peut trouver un nouvel appui avec le programme Action publique 2022, et dans les dispositions de la loi Essoc du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, qui consacre notamment dans son article 2 le droit à l'erreur et un droit au contrôle et à l'opposabilité des conclusions des contrôles administratifs. De même, son article 11 prévoit une expérimentation des prises de position formelles de l'administration à la demande de l'utilisateur.

Enfin, elle concourt à la mise en place d'un réseau de GRH de proximité, expérimentée à l'éducation nationale depuis la rentrée 2018.

L'ensemble de ces dispositions crée les conditions d'une confiance retrouvée du public dans l'administration et vise à favoriser une administration qui accompagne, s'engage et dialogue avec les usagers.

L'activité du médiateur

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur traite des réclamations individuelles et contribue à l'évolution des pratiques et du droit. En 2017, elle a reçu 12 984 réclamations, contre 12 053 en 2016. Plus de 77 % émanent des usagers, parmi lesquelles 29 % concernent ceux de l'enseignement supérieur, alors qu'en 2007, la majorité de ses réclamations provenaient des personnels. En vingt ans, le nombre de saisines du médiateur a doublé (cf. dépliant [Chiffres clés de la médiation](#)).

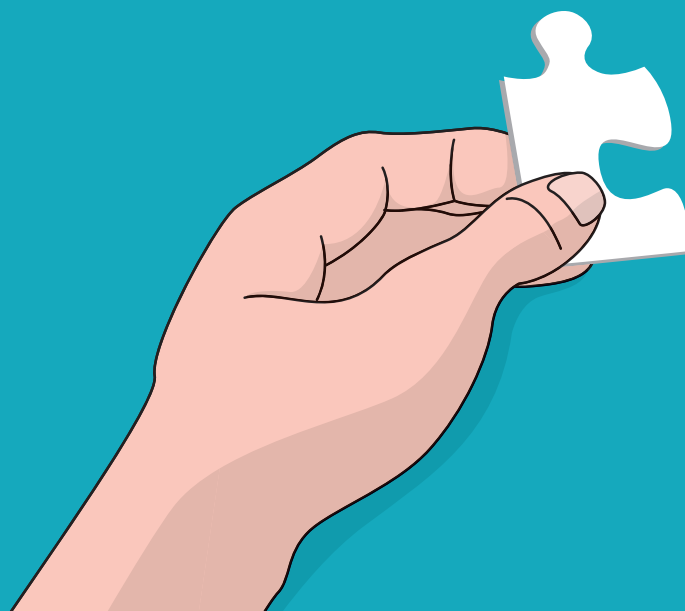


PROGRAMME DU COLLOQUE

LA MÉDIATION : POUR UNE SOCIÉTÉ DE LA CONFIANCE

Les débats s'articuleront autour des deux grands thèmes suivants :

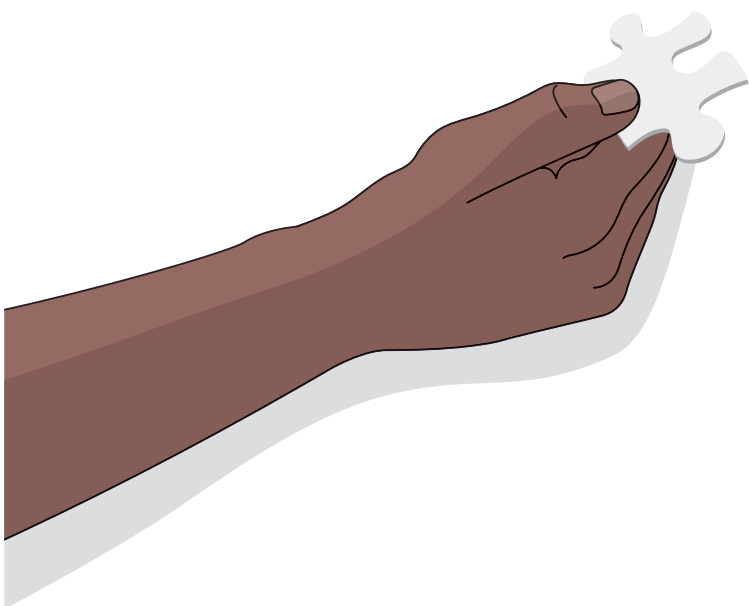
1. le rôle de la médiation dans l'amélioration de la qualité du service public et de la relation aux usagers ;
2. l'apport de la médiation dans la gestion des conflits interpersonnels et la prévention des violences en établissement scolaire.



- 9 H** DISCOURS D'OUVERTURE
par **Frédérique Vidal**, ministre de l'Enseignement supérieur,
de la Recherche et de l'Innovation
- 9 H 30** INTRODUCTION
par **Catherine Becchetti-Bizot**, médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
- 9 H 45** CONFÉRENCE
« **Conflit et médiation : une relation nécessaire ?** »
de **Michel Wieviorka**, sociologue, directeur d'études à l'EHESS
et président de la fondation Maison des sciences de l'homme
-
- 10 H 30** Pause-café
-
- 11 H** TABLE RONDE 1
**Le rôle de la médiation dans un contexte de modernisation
et de transformation numérique de l'administration**
- Modératrice**
Danielle Rabaté-Moncond'huy, chargée de mission
auprès de la médiatrice
- Intervenants**
- **Marie-Anne Lévêque**, secrétaire générale des ministères
de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur,
de la Recherche et de l'Innovation
 - **Alain Giffard**, ancien médiateur, spécialiste des pratiques
culturelles du numérique
 - **Marie-Danièle Champion**, rectrice de l'académie de Lyon,
chancelière des universités, rectrice de la région académique
Auvergne-Rhône-Alpes
 - **Henriette Chaubon**, médiatrice de la SNCF
- 12 H 30** TÉMOIGNAGES D'ANCIENS MÉDIATEURS (*vidéos*)
-
- 12 H 45** Déjeuner sur place
-
- 14 H** TABLE RONDE 2
**L'apport de la médiation dans la gestion des conflits et la prévention
de la violence en établissement scolaire**
- Modératrice**
Ghislaine Hudson, médiatrice de l'académie de Paris
- Intervenants**
- **Laurent Boireau** et **Imanne Agha**, membres de la mission
de prévention et de lutte contre les violences en milieu scolaire
 - **Fatima Marzouk**, principale du collège Jean Lurçat, Villejuif
 - **Laurence Leyendecker**, proviseure du lycée Le Corbusier, Aubervilliers
 - **Anne Gascher**, psychologue de l'éducation nationale
- 15 H 45** RETOUR SUR LA JOURNÉE
par **Monique Sassier**, ancienne médiatrice
et **Catherine Becchetti-Bizot**, médiatrice
- 16 H 30** CLÔTURE DE LA JOURNÉE
par **Jean-Michel Blanquer**, ministre de l'Éducation nationale



LES INTERVENANTS



Imanne Agha est membre de la mission chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire à la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc).

Elle a été conseillère principale d'éducation dans l'académie de Versailles, puis chargée de mission prévention des violences et coordonnatrice de l'équipe mobile de sécurité des Hauts-de-Seine (académie de Versailles).



© PHD/MEN

Claude Bisson-Vaivre est inspecteur général de l'éducation nationale honoraire, ancien doyen du groupe établissements et vie scolaire, et ancien médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (2015-2017).

Agrégé d'économie et de gestion, il est l'auteur de nombreux ouvrages et publications.



Laurent Boireau est membre de la mission chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire à la Dgesco.

Il a été chef d'établissement puis proviseur vie scolaire des Yvelines (académie de Versailles) et responsable du centre ministériel de crise au sein du service du haut fonctionnaire de défense et de sécurité.



© PhD/MEN

Gilles Braun est inspecteur général de l'éducation nationale, groupe établissements et vie scolaire. Il a été nommé, en juillet 2018, délégué à la protection des données des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Auparavant, il a été expert de haut niveau à la Dgesco, chargé de la coordination de la production institutionnelle de contenus et services, puis conseiller auprès du ministre Vincent Peillon, en charge de la stratégie numérique.



Marie-Danièle Campion est rectrice de l'académie de Lyon, rectrice de la région Auvergne-Rhône-Alpes et chancelière des universités.

Professeure de droit et d'économie de la santé à l'université Paris 5, elle a été directrice adjointe au cabinet de Valérie Pécresse, ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, en charge des questions de vie étudiante et de revalorisation des carrières. Elle est l'auteure de nombreuses publications scientifiques.



Henriette Chaubon, médiatrice de la SNCF.

Henriette Chaubon est médiatrice SNCF Mobilités depuis avril 2017. Magistrate de l'ordre judiciaire, elle est issue de la Cour de cassation. Elle connaît bien le secteur ferroviaire pour avoir été, plusieurs années, directrice juridique du groupe SNCF.



LES INTERVENANTS (suite)



Maxence Duprez est étudiant en droit.

Après l'obtention de son baccalauréat avec mention, et dans l'attente d'une réponse définitive de la plateforme Parcoursup, il saisit la médiation afin de savoir si le dispositif Meilleurs bacheliers a bien fonctionné pour sa situation personnelle.



Anne Gascher est psychologue de l'éducation nationale dans l'académie de Paris, rattachée au Centre d'information et d'orientation de Paris Ouest.

Elle forme au Cnam des psychologues stagiaires et des futurs enseignants à l'université Sorbonne Nouvelle Paris 3. Elle est spécialiste de la prise en charge des enfants intellectuellement précoces.



Alain Giffard est ancien médiateur, spécialiste des pratiques culturelles de la médiation.

Administrateur civil hors classe, Alain Giffard mène des recherches sur la culture numérique. Directeur informatique de la BnF, conseiller de Catherine Trautmann (MCC) pour la société de l'information, puis président de la mission interministérielle pour l'accès public à Internet, il a lancé la politique des espaces publics numériques. Il a poursuivi ses recherches comme directeur du groupement d'intérêt scientifique Culture-médias & numérique.



Ghislaine Hudson est médiatrice académique au rectorat de Paris depuis 2014.

Personnel de direction en France et aux États-Unis pendant trente ans, elle a participé à de nombreuses actions de formation et commissions sur des sujets éducatifs et de société. Membre de la commission Stasi, elle fut souvent appelée à intervenir sur la laïcité dans les écoles ou municipalités.



Corinne Hue Nonin est psychologue de l'éducation nationale dans l'académie de Rouen.

Elle dirige l'association régionale des œuvres éducatives et de vacances de l'éducation nationale (Aroeven) de Rouen, mouvement d'action et de recherches pédagogiques. Elle s'intéresse depuis vingt ans à la mise en place de dispositifs de médiation par les pairs dans les écoles, collèges et lycées. Elle a participé à l'écriture de la charte de qualité de la médiation par les pairs en octobre 2013 avec la délégation ministérielle de prévention et de lutte contre les violences à l'école.



Michèle Larue est cheffe d'établissement à la retraite.

Elle fut également responsable de centre d'examens. C'est d'ailleurs à ce titre qu'elle est entrée en contact avec la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.



Marie-Anne Lévêque est secrétaire générale des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Durant sa carrière, elle a occupé plusieurs postes de chef de service au ministère de la Fonction publique et au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Conseillère en charge des questions de la fonction publique aux cabinets des Premiers ministres Lionel Jospin et Jean-Marc Ayrault, elle a ensuite exercé les fonctions de directrice générale de l'administration de la fonction publique avant de rejoindre le Conseil d'État en 2015.



Laurence Leyendecker est proviseure du lycée Le Corbusier à Aubervilliers (académie de Créteil).

Personnel de direction depuis onze ans, elle a occupé quatre postes de direction en collège et lycée dans les académies de Nice, Paris et Créteil. Auparavant, elle a été proviseure vie scolaire pendant trois ans dans l'académie de Nice.



LES INTERVENANTS (suite)



Fatima Marzouk est principale du collège Jean Lurçat de Villejuif (académie de Créteil).

Elle a été conseillère principale d'éducation. Elle a ensuite intégré les équipes mobiles de sécurité lors de leur expérimentation, en tant que responsable départementale puis en tant que responsable académique. Formatrice au concours de personnel de direction depuis deux ans, elle intervient régulièrement sur les enjeux des valeurs de la République et sur la laïcité.



Alain Picquenot est médiateur académique au rectorat de Rouen.

Docteur en linguistique, il a exercé différentes fonctions dans l'éducation nationale, notamment principal, proviseur puis inspecteur académique-inspecteur pédagogique régional établissements et vie scolaire. Il a présidé l'Aroeven de Rouen.



Danielle Rabaté-Moncond'huy est chargée de mission auprès de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Titulaire d'un DEA en droit public, elle a fait toute sa carrière au ministère de l'Éducation nationale. Conseillère d'administration scolaire et universitaire depuis 2003, elle a occupé différents postes d'encadrement dans les services académiques et en université. Elle a rejoint le pôle national de la médiation en juillet 2016.



© PHD/MEN

Monique Sassier a été médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur de juillet 2009 à juillet 2015.

Elle a fait partie de travaux divers sur les rythmes scolaires et, notamment, la place des organisations de lycéens. Elle est l'auteur de plusieurs ouvrages dont *Construire la médiation familiale* (éditions Dunod, 2001) et *Les implicites de la politique familiale* (éditions Dunod, 2003), et de publications dans des revues spécialisées (*Vie Sociale, Agora débats/jeunesse, Revue juridique personnes et famille, Les cahiers du Cremoc*, etc). Elle a également animé de nombreuses conférences.



Jacky Simon est inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche honoraire et ancien médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur de 1998 à 2006.

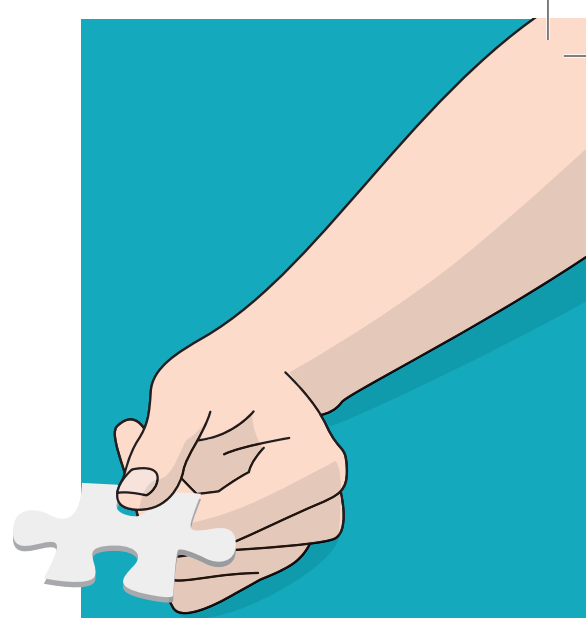
Après avoir exercé plusieurs fonctions de direction au ministère de l'Éducation nationale, il a créé le réseau des médiateurs académiques en 1998.



Michel Wieviorka est directeur d'études à l'École de hautes études en sciences sociales et président de la fondation Maison des sciences de l'homme.

Ses recherches portent sur le mal : le terrorisme, la violence, le racisme, l'antisémitisme, mais aussi sur les mouvements sociaux et la démocratie.

Son dernier livre : *Face au mal. Le conflit sans la violence* (éditions Textuel, 2018).





LES PARTENAIRES DU COLLOQUE

La mission ministérielle prévention et lutte contre les violences en milieu scolaire

Depuis sa création en 2012, la mission ministérielle, au sein de la Dgesco, est en charge de la lutte et de la prévention des violences en milieu scolaire.

6 missions

- Impulser et fédérer des actions de prévention (ex. : la politique nationale de lutte contre le harcèlement);
- mesurer qualitativement ou quantitativement les questions de climat scolaire et de victimation (enquêtes locales de climat scolaire);
- accompagner au plus près des besoins du territoire (ex. : par l'apport de ressources);
- conseiller les décideurs (par l'élaboration de mesures préventives comme pédagogiques);
- former et étayer;
- informer.

4 axes prioritaires

- L'amélioration du climat scolaire;
- la politique nationale de lutte contre le harcèlement;
- la prévention et la gestion de crise;
- le développement de ressources pour prévenir et lutter contre les violences.

La mission, c'est aussi : les enquêtes locales de climat scolaire, le suivi et l'analyse des signalements d'incidents via l'application Faits-établissement, un réseau national pour l'amélioration du climat scolaire (groupe académique climat scolaire, harcèlement, prévention et gestion de crise, les équipes mobiles de sécurité et les assistants de prévention de sécurité).

Le département de la modernisation

Au sein du secrétariat général, il contribue à la définition et à la mise en œuvre des politiques de modernisation, en lien avec l'ensemble des directions, services déconcentrés et opérateurs concernés.

3 missions

Coordination et synthèse des actions de modernisation des ministères :

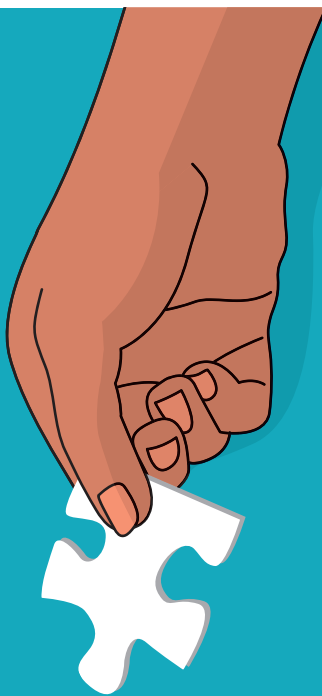
- appui à l'expert de haut niveau en charge de la modernisation pour le suivi du programme Action publique 2022 ;
- lien opérationnel avec la direction interministérielle de la transformation publique et appui à la mobilisation de ses expertises.

Coordination et appui au profit de la qualité de service :

- objectif 100 % démarches en ligne efficaces en 2022 ;
- démarche Marianne qualité de service en services déconcentrés ;
- coordination de la feuille de route simplification/qualité de service d'Action publique 2022.

Accompagnement des académies dans l'appropriation des enjeux et des méthodes de modernisation :

- prix Impulsions de la modernisation administrative (<http://www.education.gouv.fr/cid65743/impulsions-le-prix-de-l-action-administrative-innovante.html>) ;
- appui aux académies dans leurs projets de modernisation (dont le séminaire Moderniser, innover et transformer en académie du 17 mai 2018).



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

