



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ecole et parents vers une responsabilité partagée

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

<https://www.education.gouv.fr/rapport-2023-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-414802>

MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE
*Liberté
Égalité
Fraternité*



La médiation comme processus

« *La médiation est un processus structuré, confidentiel et volontaire, entre deux parties en conflit, qui se déroule avec le concours d'un tiers qui facilite la communication et tente de conduire les parties à élaborer elles-mêmes une solution.* »

A la différence du juge, le médiateur ne décide pas et n'impose rien. Il écoute les parties, fait en sorte qu'elles se comprennent, et favorise le dialogue afin de leur permettre de trouver des solutions à leur litige.

Sa pratique est sous-tendue par une **vision positive du conflit** : occasion de déplacer les lignes, de changer de posture et de regard sur autrui, de progresser collectivement.

La médiation : un espace de dialogue et de régulation au service d'un climat apaisé

Une médiation institutionnelle mais indépendante

- créée en **1998**
- un mode « amiable » de **règlement des litiges**
- entre des usagers et l'institution scolaire, ou entre un personnel et son administration
- et de plus en plus de conflits interpersonnels (13 %)
- **un rapport annuel remis** aux ministres et rendu public
- **des recommandations** pour l'amélioration du fonctionnement du système éducatif.

Un réseau de médiateurs

- **87 médiateurs académiques**
- **15 chargés de mission**
- formés à la médiation, diligents et compétents, qui partagent nos valeurs et nos principes
- qui ne sont pas sous l'autorité des services académiques ni des recteurs
- qui interviennent sur les conflits en établissements ou avec l'administration

valeurs et des principes communs à toutes les médiations

- Ecoute,
- Absence de jugement
- Indépendance,
- Neutralité,
- Impartialité,
- Équité,
- Respect du droit // approche critique du droit
- Transparence,
- Confidentialité,
- Efficacité, diligence
- Gratuité

Ecole et parents : un sujet au cœur des réflexions du médiateur

« La prévention, la gestion et la résolution de ces situations génératrices de conflit constituent un enjeu majeur pour l'institution : il s'agit, pour combattre le « désenchantement de la profession », de restaurer le lien de confiance indispensable entre les familles et les équipes pédagogiques ou éducatives, afin que celles-ci puissent accomplir sereinement leur mission d'instruction, d'éducation et d'émancipation, qui est au cœur du projet démocratique et républicain. Or ces dernières se sentent fréquemment délégitimées et fragilisées par ces agressions et sont en attente de soutien et de reconnaissance de la part de leur hiérarchie. »

Faire alliance, redonner confiance, p. 53

Ecole et parents : un sujet au cœur des rapports annuels de la médiation



2764 saisines
26% des
réclamations
des usagers

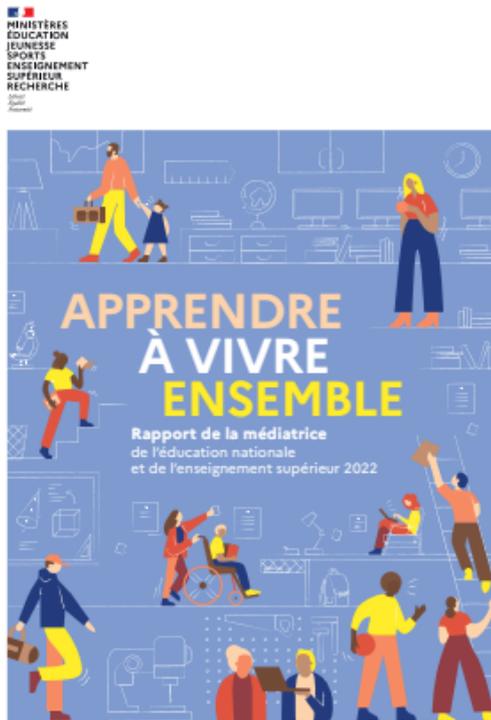


3357 saisines
24% des
réclamations
des usagers



4156 saisines
33% des
réclamations
des usagers

Ecole et parents : un sujet au cœur des rapports annuels de la médiation



4576 saisines
35% des saisines
des usagers
+10% en 1 an

CHAPITRE 2. RÉDUIRE LES CONFLITS EN ÉTABLISSEMENT : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE?

1. Lorsqu'une sanction devient source de conflit et entraîne une rupture scolaire
2. Inclusion scolaire et sanctions : une difficile mise en cohérence et un choix éthique complexe
3. Le harcèlement entre élèves : une source de tensions et d'incompréhensions entre l'institution scolaire et les familles

Ecole et parents : un sujet au cœur des rapports annuels de la médiation



« L'épanouissement de l'élève dans l'établissement scolaire et en dehors, son sens de l'effort, dépendent largement de sa motivation et donc de la qualité du dialogue entre l'enseignant et sa famille. Des relations difficiles entre les adultes qui l'entourent peuvent constituer, pour l'enfant ou le jeune, une source de perturbation. Tout au contraire, le sentiment d'une continuité et d'une communauté d'objectifs soutient l'effort nécessaire pour une scolarité réussie tout au long de cette scolarité [...]. Ce dialogue a pour objectif une information mutuelle, la recherche d'échanges et une meilleure compréhension réciproque fondée sur le respect et la confiance. »

Jacky Simon, ancien médiateur de l'éducation nationale, guide *Pour un dialogue réussi, à l'usage des parents et enseignants*

Ecole et parents : un sujet au cœur des rapports annuels de la médiation



5460 saisines
39% des saisines
des usagers
+118% en 5 ans



CHAPITRE 1. PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA VULNERABILITÉ DES PERSONNELS

1. La montée de contestations portant sur les enseignements.....
2. L'École inclusive : un système confronté à ses limites?
3. L'anxiété des personnels face à la montée des comportements agressifs et au risque de passages à l'acte.....

Médiation : une culture commune à développer pour une responsabilité partagée et formatrice

La médiation est saisie par une déléguée de la Défenseure des droits à la suite d'une demande de parents qui accusent un professeur de s'en prendre systématiquement à leur fils, collégien de cinquième à fort potentiel. La famille considère que le collège soutient l'enseignant avec une stigmatisation de leur enfant : le jeune s'est vu infliger en conseil de discipline une exclusion définitive avec sursis car il a insulté cet enseignant.

Elle demande une réaffectation dans un collège voisin car leur enfant montre des signes de détresse (propos suicidaires, scarification...).

L'échange avec le principal du collège met en lumière une situation complexe. Le chef d'établissement est en grande difficulté malgré son professionnalisme et son engagement. Il reconnaît que le professeur peut avoir une attitude parfois déplacée, mais ce chef d'établissement doit faire face à une équipe enseignante excédée par l'attitude d'un élève soutenu systématiquement par ses parents.

L'enfant se trouve lui-même en grande difficulté (absence d'un cadre structurant présenté par le collège et la famille, du fait de leur conflit), accentuée par sa situation propre (du fait de son handicap, il entretient des relations difficiles avec les autres, peut tenir des propos inacceptables à l'encontre des personnels...).

Le principal œuvre avec le service médico-social pour qu'il rencontre un professionnel de santé (pédopsychiatre, psychologue, etc...) mais aucun adulte proche de cet enfant n'est en mesure d'entendre cette proposition. La défiance l'emporte et le positionnement des différents protagonistes interdit toute avancée.

Lors du conseil de discipline, le principal, qui a proposé une mesure d'exclusion temporaire assortie d'un sursis pour l'élève mis en cause, s'est ainsi trouvé en difficulté face aux autres membres de l'équipe pédagogique, partisans d'une exclusion définitive.

Rompre l'isolement et partager les ressources

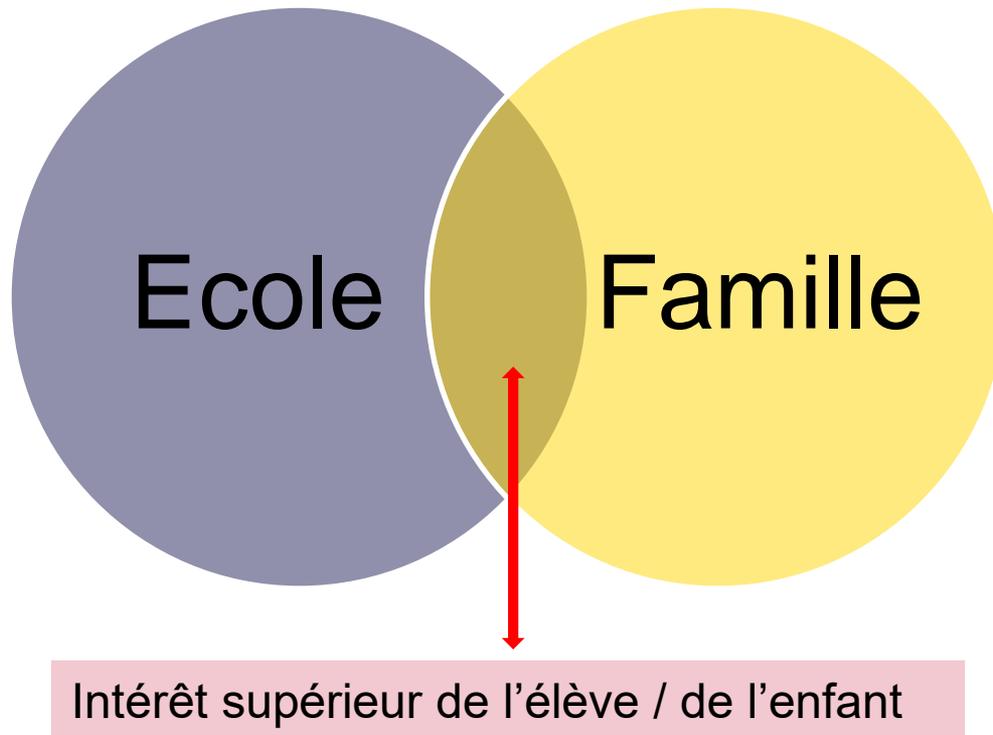
Saisine d'un chef d'établissement à un médiateur académique :

« Je me permets de vous écrire concernant plusieurs situations qui sont récurrentes. Pendant les réunions ou sur la messagerie, des parents demandent aux professeurs de connaître à l'avance le contenu des cours (CESCE ou pour tout débat). Certains refusent que leurs enfants participent à des activités. C'est la première année où des parents se permettent cette attitude. (...)

Serait-il possible de m'aider à préparer un texte que je pourrai afficher sur les Espaces numériques de travail, expliquant la liberté pédagogique du professeur et l'obligation des élèves d'assister aux cours. Dans un débat, dans un atelier, on apprend.

Ces contestations sont inadmissibles. »

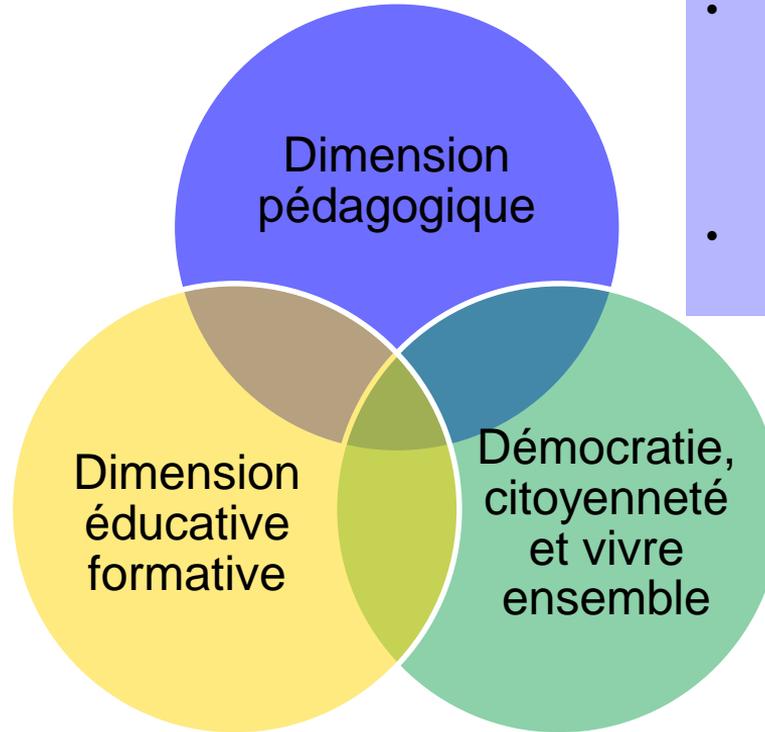
Dans quelle mesure est-il possible de faire alliance aujourd'hui ?



Une pratique de la médiation consubstantielle à l'acte éducatif

Chaque partie prenante apprend, progresse et ressort transformé d'une expérience de médiation :

- Gérer ses affects
- Mettre des mots justes sur ses émotions
- Écouter, respecter autrui dans sa différence
- Être actif dans la recherche de solution (≠ victime passive)...



- Expliquer, traduire, reformuler, pour rendre compréhensible le point de vue de chaque partie, et les décisions de l'administration
- Créer les conditions d'un dialogue serein

- Ecoute, respect de la parole de l'autre,
- Recherche de solution et non de coupable ...

Merci pour votre écoute et votre participation !



LE NOMBRE DE SAISINES EN 2023

En 2023
20 400
saisines traitées
dont 19 102 reçues en 2023
et 1 998 reçues en 2022.

Le nombre de saisines adressées à la médiation connaît une **croissance importante** depuis la création du service.
 ➔ + 76 % en 10 ans
 ➔ + 42 % en 5 ans
 ➔ + 12 % par rapport à 2022



LA NATURE DES SAISINES EN 2023

18 449
saisines clôturées
(90 %)

1 951
saisines en cours
d'instruction
ou en attente
de décision de
l'administration
(10 %)

Parmi les 18 449 saisines clôturées :

14 646
réclamations (79 %)

La majorité des saisines sont des réclamations.

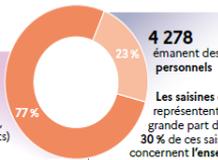
3 445
demandes
d'information
ou de conseil
(19 %)

358 saisines
hors champ
de l'éducation
et de la
formation (2 %)

L'ORIGINE DES SAISINES EN 2023

Parmi les 18 449
saisines clôturées :

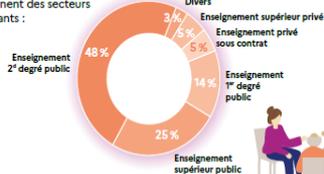
14 171
émanent des usagers de
l'éducation nationale
et de l'enseignement
supérieur (élèves,
parents, étudiants)



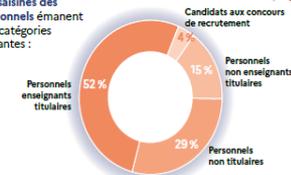
4 278
émanent des
personnels

Les saisines d'usagers représentent la plus grande part de l'activité. 30 % de ces saisines concernent l'enseignement supérieur (public + privé).

Les saisines des usagers émanent des secteurs suivants :



Les saisines des personnels émanent des catégories suivantes :

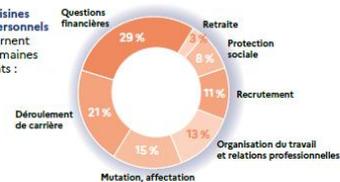


LE DOMAINE DES SAISINES EN 2023

Les saisines des usagers concernent les domaines suivants :



Les saisines des personnels concernent les domaines suivants :



Quelques repères

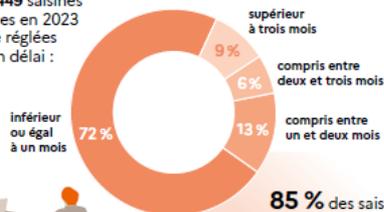
L'éducation nationale et l'enseignement supérieur regroupent :
12 737 800 élèves et apprentis des 1^{er} et 2^{es} degrés
2 935 300 étudiants

1 204 631 personnels dont **853 700** enseignants

Depp, Appréner et références statistiques 2023

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2023

Les 18 449 saisines clôturées en 2023 ont été réglées dans un délai :

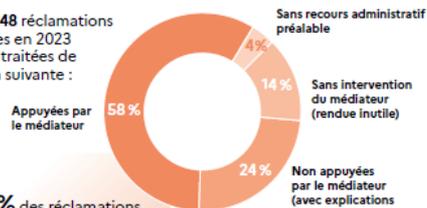


85 % des saisines ont été clôturées en moins de deux mois.



L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2023

Les 14 648 réclamations clôturées en 2023 ont été traitées de la façon suivante :



78 % des réclamations appuyées par le médiateur en 2023 ont abouti à un succès total ou partiel.

Des exemples de recommandations

La médiation force de proposition :

ReMedia 22-4 Veiller à associer les parents aux décisions qui concernent leur enfant, en les informant régulièrement sur les événements de sa scolarité, en respectant le principe du contradictoire, en développant la co-éducation, et en contribuant à les accompagner lorsqu'une sanction disciplinaire a été prise

ReMedia 23-8 : Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour mieux répondre aux besoins : Accueillir les professionnels spécialisés intervenant en appui et en complément de l'action des enseignants et des cadres (éducateurs spécialisés, médiateurs...), Renforcer la concertation et le dialogue avec les familles au service des alliances éducatives.

ReMédia 23-9 : Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes. Développer la formation des cadres, notamment sur les méthodes de communication au sein de la communauté éducative, la résolution amiable des conflits, et les connaissances juridiques nécessaires à la prise de décision. Étendre la formation « prévention et gestion de crise » dispensée aux cadres académiques à l'ensemble des personnels, et en priorité aux directeurs d'école. Inscrire le climat scolaire comme axe essentiel du projet d'établissement, partagé avec l'ensemble de la communauté éducative et permettant de concevoir des actions de formation ciblées et inter-catégorielles.