

Dépêche AEF : La médiatrice fait des propositions pour lutter contre le harcèlement moral et améliorer la gestion du PPCR

10-13 minutes

En hausse de 9 % par rapport à 2018, les saisines de la médiatrice du MEN et du MESRI ont été émises à 77 % par les usagers et à 23 % par les personnels, selon le rapport de 2019 rendu public le 17 juillet 2020. Catherine Becchetti-Bizot formule des recommandations sur plusieurs thématiques : le PPCR et la gestion des carrières, le harcèlement moral, la lutte contre les discriminations, la responsabilité sociale de l'employeur et l'organisation des examens - en particulier le baccalauréat.



Catherine Becchetti-Bizot, médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur. MEN - Philippe DEVERNAY

Comme chaque année, la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, Catherine Becchetti-Bizot, rend son rapport qui porte sur les saisines de l'année précédente (cf. encadré). Elle et ses services choisissent de porter leur attention sur une ou plusieurs thématiques.

Cette année, trois chapitres composent le rapport 2019, rendu

public le 15 juillet 2020, composés au total de six thèmes et de plus de 230 pages.

une Hausse des réclamations sur la carrière

Au sein de la partie sur la condition des personnels, Catherine Becchetti-Bizot s'est penchée sur le PPCR. Mis en place à la rentrée 2017, cet accord, rappelle-t-elle, "affichait l'ambition d'une reconnaissance plus juste et plus simple de la valeur professionnelle des agents, permettant une accélération de leur carrière et une harmonisation des différents dispositifs entre les trois fonctions publiques".

Pour les enseignants, les conséquences ont notamment été une "harmonisation conduisant à une cadence unique d'avancement d'échelon dans les corps, hormis à trois moments-clés que constituent les 6e, 8e et 9e échelons", "la fin du déroulement de carrière à l'ancienneté, au choix et au grand choix", "une automaticité plus grande d'accession à la hors classe à l'issue du troisième rendez-vous de carrière" ou encore "la création d'un troisième grade dit 'classe exceptionnelle'".

Or, le rapport indique que, depuis 2017, le nombre de réclamations sur le déroulement de carrière a sensiblement augmenté.

un "Sentiment d'injustice"

Les réclamations sont notamment portées, explique la médiatrice, "par des enseignants amers, qui expriment un sentiment d'injustice face à ce qu'ils considèrent comme 'des aberrations', alors que la réforme était censée améliorer le déroulement de leur carrière".

En effet, le rapport souligne que "l'application des textes fait apparaître des zones d'ombre" et une "information peu lisible". Et de révéler par exemple "des cas d'enseignants à la lisière du dispositif", des situations où "le rendez-vous de carrière d'un agent ne peut pas avoir lieu à la date prévue" ou encore "des incohérences entre les appréciations du recteur et les avis du chef d'établissement et de l'inspecteur qui suscitent beaucoup d'incompréhension".

Dès lors, les saisines des enseignants sont fréquemment liées "à la peur d'être exclu du dispositif" et à "l'absence de passage à la hors-classe ou classe exceptionnelle en fin de carrière".

des recommandations

La médiatrice formule plusieurs recommandations pour "améliorer le nouvel outil de promotion et mieux informer les enseignants" :

- "Demander à l'Inspection générale d'effectuer un bilan et de proposer des améliorations,
- Se doter d'outils permettant un meilleur calibrage du contingent par

académie,

- Rappeler de manière plus claire dans les notes de service que l'ensemble de la carrière doit être examiné et que la motivation de l'avis de l'évaluateur primaire (inspecteur ou chef d'établissement) doit porter sur des éléments factuels qui peuvent avoir précédemment fait l'objet d'écrits portés à la connaissance de l'agent,
- Revoir le vocabulaire,
- Mettre en place des modalités de dialogue opérationnel".

Les chiffres et thèmes des saisines du rapport 2019

- 14 695 saisines traitées par le médiateur.
- 80 % : c'est le pourcentage de succès partiel ou total "lorsque le médiateur a décidé d'appuyer une réclamation".
- 9 % : c'est l'augmentation du nombre de saisines par rapport à l'année précédente. Depuis 10 ans, le nombre de saisines a doublé.
- 77 % des saisines proviennent des usagers, 23 % des personnels (avec une hausse de 8 % du nombre de saisines présentées par des personnels non titulaires).

Les thématiques les plus fréquentes des saisines des personnels sont les questions : financières (24 %) ; de mutations-affectations (17 %) ; statutaires (16 %) ; d'environnement professionnel et de relations professionnelles (12 %).

Celles des usagers sont les questions liées au parcours scolaire (31 %), à la vie scolaire et universitaire (26 %) et aux examens (19 %). Les saisines sur les examens et concours ont augmenté de 17 %.

Les questions de harcèlement moral "bien présentes"

Par ailleurs, la médiatrice s'est intéressée aux cas de harcèlement moral au sein du MEN et du MESRI. Depuis les années 2000, l'Éducation nationale, affirme Catherine Becchetti-Bizot, n'est "pas épargnée par un phénomène de dégradation des conditions de travail, en particulier chez les enseignants".

Entre 2015 et 2019, 252 saisines ont porté sur des situations de harcèlement, avec une légère hausse en 2019. Les témoignages des personnels évoquent notamment une "pression psychologique", un "climat de surveillance et de délation", un "état de détresse psychologique", une "perte de sens" ou encore une "confiance brisée".

Les questions relatives aux risques psychosociaux, dont le

harcèlement moral, "demeurent bien présentes, en administration centrale comme en académie et dans les établissements", explique la médiatrice. Ce qui, en outre, "rejoint les constats faits par les ISST qui eux-mêmes sont saisis de manière croissante de ce type de situations".

L'employeur doit "veiller à la santé de ses agents"

Ceci alors que, rappelle la médiatrice, "l'employeur public est soumis à l'obligation de veiller à la santé et à la sécurité au travail de ses agents. Il lui revient à ce titre d'assurer la protection des personnels qui seraient victimes d'une situation de harcèlement". Elle regrette ainsi notamment le manque de DUERP, déjà souligné par le bilan CHSCT du MEN ([lire sur AEF info](#)).

Le rapport propose 11 recommandations parmi lesquelles :

- "Organiser une véritable approche de prévention primaire des situations 'à risque',
- Clarifier et mieux articuler les différents niveaux d'intervention,
- Faciliter et fluidifier les démarches d'enquête pour objectiver les situations de harcèlement,
- Généraliser la mise en place de cellule d'écoute visant à permettre aux agents de faire état de leur situation personnelle,
- Construire et mener des actions de formation ciblées au profit de catégories".

Améliorer la situation des personnels qui changent d'identité

Deux autres "sujets sensibles" concernant les personnels, selon les termes de la médiatrice, sont aussi traités dans le rapport. D'abord, la "lutte contre les discriminations", et notamment envers les personnes qui souhaitent "faire reconnaître un changement d'identité par leur administration".

Catherine Becchetti-Bizot recommande notamment de "revoir des procédures de mise à jour des documents édités par les services administratifs", de "poursuivre les actions de sensibilisation" ou encore de "former l'ensemble des personnels au respect de la vie privée et aux droits qui en découlent".

des procédures "peu respectueuses des personnes"

La question de la "responsabilité sociale de l'employeur" est également mise en avant par le rapport. Alors que le sujet avait déjà été soulevé dans le rapport de 2017, des difficultés "liées à la préparation du dossier de retraite" persistent, souligne la médiatrice.

Des saisines sont ainsi reçues sur cette question, "montrant que le besoin d'accompagnement est toujours réel et qu'il peut, de

manière plus large, s'étendre à tous les actes de gestion des personnels de nos deux ministères".

La médiatrice remarque notamment des "situations paradoxales consécutives à la méconnaissance de certaines règles du Code des pensions", ainsi que "des situations relatives à des procédures insuffisantes et peu respectueuses des personnes mises en place pour récupérer les trop-perçus sur salaire". Plusieurs recommandations sont formulées pour améliorer le fonctionnement de ces procédures.

Le bac 2019 marqué par plusieurs incidents

Un dernier chapitre du rapport est consacré aux saisines des usagers et comprend les questions relatives au déroulement des examens, en particulier le baccalauréat.

La session 2019 a été marquée, rappelle la médiatrice, par des "incidents divers qui ont jeté le doute sur la notation et les résultats des candidats et contribué à répandre un sentiment d'une inégalité de traitement, et parfois d'injustice".

Et la médiatrice de citer, parmi ces incidents, "des erreurs dans les sujets de mathématiques pour les séries S et ES", "des notes attribuées sur des copies qui ont pu paraître non représentatives du niveau habituel de l'élève, avec la suspicion qu'elles aient été utilisées comme moyen de protestation", "la rétention de copies par des correcteurs suite à un mouvement de grève".

En outre, lors des rattrapages, le rapport fait état de "convocations transmises très tardivement, sans laisser à certains candidats le temps de préparation habituel d'au moins deux jours" et "de notes sensiblement plus basses que celles obtenues à l'écrit pour des élèves qui avaient eu, durant leur scolarité, des résultats moyens dans la matière choisie, ce qui est plutôt inhabituel".

Pour éviter au maximum ce genre d'incidents, la médiatrice recommande de :

- "Faire apparaître sur la copie ou le bordereau de notation, en plus de la note globale, des appréciations et/ou des notes intermédiaires pour chaque exercice ou partie,
- Offrir un droit à la communication des copies aux candidats,
- En cas de perte de copie, introduire dans les règlements d'examen une disposition pour que soit accordée la note moyenne du contrôle continu,
- Prévoir un nombre suffisant de places dans les établissements pour accueillir les candidats en échec à la rentrée suivante".

Et en 2020 ?

Lors d'une rencontre avec la presse le 15 juillet, la médiatrice a évoqué le cas de l'année 2020, au cours de laquelle les personnels ont été "sous pression" en raison de l'épidémie de Covid. Ses services ont reçu "environ un millier" de réclamations pendant la crise sanitaire, "beaucoup" provenant de parents souhaitant scolariser leur enfant.

En outre, les conditions exceptionnelles du bac 2020 font actuellement l'objet de saisines, en particulier de la part de familles d'élèves scolarisés dans des établissements à l'étranger ou des organismes de formation qui n'ont pas été homologués pour le contrôle continu et dont les candidats doivent passer les épreuves de septembre. Des recours portent aussi sur des décisions de jurys du bac contestées.