Syndicat National Unitaire
des INSTITUTEURS, PROFESSEURS des ECOLES et PEGC
Section des Alpes de Haute Provence
Appt 113, 1 impasse Gay-Lussac Avenue des écoles
04600 Saint-Auban
Tél : 04 92 62 64 72 - snu04@snuipp.fr

Saint-Auban, le 20 juin 2025

à *Madame l'Inspectrice d'Académie des Alpes-de-Haute-Provence,*

objet : traitement institutionnel des relations conflictuelles avec les usagers

Madame l'Inspectrice d'Académie,

Nous l'avons longuement évoqué lors de l'audience du 5 juin 2025 : les situations conflictuelles aux portes des écoles entre usagers mécontents et équipes pédagogiques sont nombreuses. Le traitement institutionnel qui en est fait est quant à lui bien trop souvent dysfonctionnant. Les agents sont mis en difficulté, fragilisés durablement, et le climat scolaire se trouve dégradé quelquefois de façon persistante.

Cette situation doit changer au plus vite. Nous vous interpellons aujourd'hui pour qu'un protocole clair soit mis en œuvre dans le sens d'un soutien préalable aux équipes et aux personnels concerné·es. Si les réponses apportées doivent être à la hauteur de chacune des situations, toujours dans le sens de l'intérêt de l'enfant, elles ne doivent jamais sacrifier les agents placés en première ligne.

Les IEN, certainement occupé·es aux trop nombreuses tâches qui leur sont assignées, ne prennent plus le temps au quotidien de nouer des relations basées sur l'échange et la confiance avec les personnels des écoles.

Les agents ne disposent pas, de leur côté, de la formation et des ressources nécessaires à la gestion des conflits, qu'ils soient internes aux équipes pédagogiques ou externes avec les usagers ou avec les élus. Or cela s'apprend car il s'agit là de problématiques complexes.

Ces deux facteurs conjugués altèrent sensiblement les tentatives de résolution institutionnelle des conflits dès lors qu'ils apparaissent.

S'il semble évidemment nécessaire d'activer dès aujourd'hui ces deux leviers, à savoir apporter la formation aux personnels et réorienter les missions des IEN en terme de priorité, cela ne sera pas suffisant pour répondre la problématique dans son ensemble. La faute au peu de marge de manœuvre dont vous disposez en la matière.

C'est pourquoi, nous vous demandons de bien vouloir changer les protocoles à mettre en œuvre en pareille situation. En tout premier lieu, les chef·fes de services doivent apporter leur soutien aux agents, ne jamais les monter les un·es contre les autres, assumer leur responsabilité devant les usagers en se mettant en avant pour représenter l'institution et protéger les personnels. Dans un second temps, ils et elles doivent déployer toutes les ressources possibles pour un accompagnement des équipes bienveillant, constructif et qui s'inscrive dans la durée. Les autres solutions RH ne doivent survenir qu'à l'issue de ce processus long et seulement s'il s'avère inefficace.

La responsabilité des dysfonctionnements dans une école est toujours institutionnelle. Individualiser la responsabilité des conflits aux seuls personnels placés en première ligne constitue une erreur dont les conséquences, à terme, sont souvent bien plus désastreuses que le bénéfice tiré de l'apparente résolution du litige sur le moment. L'école ne peut se faire sans les personnels en charge d'enseignement. L'institution se doit de les placer dans les meilleures conditions pour qu'ils et elles puissent remplir au mieux leurs missions dans la durée. Et ce, quelles que soient leurs éventuelles défaillances.

Sachant pouvoir compter sur votre engagement au service des élèves et des agents qui les accompagnent chaque jour, nous ne doutons pas que vous prendrez notre interpellation très au sérieux et que vous saurez engager les changements nécessaires. Nous en ferons, de notre côté, un dossier prioritaire dès la prochaine rentrée.

Cordialement,

Les représentant·es des personnels
FSU-SNUipp des Alpes-de-Haute-Provence