

Texte CAA Versailles 20/06/22
Adopté à l'unanimité

Introduction / contexte politique et social

Après quatre décennies de politiques libérales, le 24 avril dernier, les électeurs et électrices ont porté pour la troisième fois en vingt ans l'extrême droite au second tour des élections présidentielles. Le scrutin législatif confirme un tableau préoccupant de la situation politique française : une faible participation électorale, aux explications certes multiples, mais qui fait perdre un peu plus de légitimité à notre système démocratique représentatif et l'inquiétante progression de l'extrême droite, en partie encouragée par les appels de la majorité présidentielle et de candidats LR à faire barrage à une prétendument dangereuse « extrême gauche ». Le Rassemblement national devient ainsi l'un des principaux groupes parlementaires dans l'hémicycle. Déjà présente lors du scrutin de 2017, l'extrême droite française se place désormais comme une force politique malheureusement incontournable dans le paysage politique français. C'est à la fois inquiétant pour l'avenir de notre démocratie, mais aussi révélateur de la perte de confiance d'une large partie des citoyen·nes dans leurs représentant·es, tentée par une extrême droite qui a pourtant fait les preuves de sa dangerosité dans les municipalités où elle a exercé le pouvoir. Après des années de banalisation des idées d'extrême droite, nous sommes aujourd'hui face à la normalisation du principal parti d'extrême droite en France. En renvoyant dos à dos l'extrême droite et la gauche, voire en appelant à voter contre la gauche au second tour des législatives au second tour des législatives, la majorité présidentielle a participé sciemment à cette normalisation. Certaines prises de position du gouvernement laissent craindre une alliance d'intérêts entre les politiques libérales du gouvernement et l'Extrême droite, faisant peser un risque sur les libertés publiques, notamment dans les domaines de la sécurité et de la justice. Dans le domaine de l'écologie, cette convergence risque aussi de pérenniser l'inaction contre le changement climatique.

Si la crise politique profonde que connaît notre pays ne date pas de l'accès à la présidence de la République d'E. Macron, elle a été accentuée depuis cinq ans, résultat de son mode d'exercice du pouvoir et des politiques menées : autoritarisme, mépris de classe, réformes liberticides et réactionnaires, casse des services publics, accroissement insupportable des inégalités économiques et sociales, etc.

La réélection de Macron à la tête de L'État, et la poursuite de sa politique antisociale et antidémocratique porte une très lourde responsabilité dans l'implantation durable de l'extrême droite dans l'électorat. La confirmation d'une majorité macroniste à l'Assemblée nationale rendra plus que jamais nécessaire une réponse forte de toutes les forces progressistes, y compris syndicales, pour s'opposer à cette politique.

Dans l'immédiat, le fait que le pouvoir présidentiel n'obtienne pas la majorité absolue des sièges de députés, une situation inédite pour un Président réélu, sonne cependant comme un désaveu de la part des électeurs. A l'inverse, la structuration lors de ces élections d'une force politique progressiste désormais incontournable, et qui devient la première force d'opposition à la majorité présidentielle, sera un atout dans notre lutte pour la défense de notre modèle social, attaqué de toute part depuis quelques décennies déjà.

Les organisations syndicales, et en premier lieu le SNES avec les syndicats de la FSU, devront porter haut et fort leurs revendications pour une société plus juste, solidaire, et démocratique, notamment les revendications de services publics de qualité, accessibles à

toutes et tous, et garants de l'égalité de toutes et tous les citoyen·nes.

Crise du recrutement

Le manque de candidats aux concours cette année à la rentrée prochaine a mis en évidence la crise de recrutement des personnels dans l'Éducation nationale. Cette pénurie de candidats et ses conséquences étaient pourtant prévisibles. Mais rien n'a été anticipé pour y faire face. Cette crise profonde n'est pourtant pas nouvelle. Depuis plusieurs années déjà, le SNES-FSU alerte sur cette crise aux causes multiples : des métiers moins attractifs, une baisse du nombre de postes ouverts aux concours, l'absence d'un plan pluriannuel de recrutement qui apporterait de la visibilité et des perspectives pour les étudiants envisageant les métiers de l'Éducation nationale, etc.

L'attractivité des métiers apparaît bien comme la cause essentielle de cette crise de recrutement. Qu'il s'agisse de la dégradation des conditions de travail (accumulation et multiplication des tâches, hausse des effectifs moyens par classe, augmentation du nombre de classes en charge, imposition d'un néo-management public aux conséquences délétères sur les relations professionnelles au sein des EPLE, manque de moyens empêchant les agents de réaliser leurs missions de service public) ou de la faiblesse des rémunérations, tout concourt à éloigner les jeunes des métiers du service public d'éducation nationale.

Concernant la nécessaire augmentation des rémunérations, plus que jamais urgente aux yeux de toute la Profession, le gel du point d'indice a permis au ministère de faire des milliards d'économies, au détriment du pouvoir d'achat des personnels, et aboutit à un déclassement social insupportable de nos métiers. Un enseignant débutant dans le métier, par exemple, percevait un revenu équivalent à 2,2 fois le SMIC au début des années 1980. Aujourd'hui, son salaire n'est plus que de 1,14 fois le SMIC.

La situation est telle que des postes aux concours non pourvus ne sont plus l'exception. Cela tend à devenir la norme, puisque de plus en plus de disciplines aux concours sont concernées.

Face à cette crise de recrutement, il est urgent de revaloriser nos professions, notamment au niveau salarial, en augmentant immédiatement les traitements et les pensions, sans contreparties, pour rattraper les pertes de pouvoir d'achat des quinze dernières années. Comme l'a rappelé l'appel du Congrès de Montpellier, aucun professeur, CPE, Psy-EN ne doit être recruté en dessous de 2 000 € nets, avec un objectif à terme de reconstruire toutes les grilles pour retrouver un traitement de début de carrière équivalent à 2 fois le SMIC comme en 1982. Plus généralement, aucun·e agent·e (notamment AED et AESH) ne devrait être rémunéré·e à moins de 1850 euros net pour un temps plein. Cette politique salariale ambitieuse nécessite évidemment de dégager des moyens budgétaires, ce que le pouvoir en place s'est pour l'instant toujours refusé à faire, pour des raisons tout autant financières qu'idéologiques.

Pour pallier ces difficultés, la rectrice de Versailles (rejointe plus tard par d'autres académies) a cru trouver la solution au manque annoncé de professeurs à la rentrée de septembre 2022 en organisant un « job dating », à grands coups de communication et d'autosatisfaction sur internet et les réseaux sociaux. En « trente minutes chrono », le Rectorat se targue de pouvoir recruter des contractuels aptes à enseigner et prendre en charges les élèves de l'académie. Une initiative méprisante, pour les personnels, pour les usagers du service public d'éducation, mais aussi pour les candidats. Car au-delà de

l'insulte pour nos métiers, il est certain que les contractuels recrutés manqueront cruellement de formation, et certains risquent de rencontrer des difficultés professionnelles lors de la prise en charge de leurs classes, à la rentrée prochaine, faute d'un véritable accompagnement institutionnel. Cette opération de communication est particulièrement peu crédible quand on connaît la violence de la gestion de ses personnels par le Rectorat. Cette initiative est incompréhensible et inacceptable pour les personnels non-titulaires depuis plusieurs années déjà, et qui reçoivent en ce moment même un avis défavorable à leur renouvellement. Comment voir alors dans le job dating autre chose qu'une intention d'accroître le recours à la précarité, à des personnels malléables et corvéables à merci ?

Cette innovation du Rectorat dans les modes de recrutement ne doit pas masquer l'essentiel : conformément à la loi Transformation de la Fonction publique de 2019, combattue par le SNES et la FSU, qui vise à renforcer le recrutement de personnels non-titulaires, le recours au contrat comme modalité ordinaire de recrutement a pour double objectif de répondre aux besoins de personnels de plus en plus importants et de précariser encore plus nos métiers. Compte tenu de la gravité de la crise, ouvrir des postes aux concours ne suffira pas. Il faut à la fois garantir nos statuts, et revaloriser nos professions. Il est tout aussi indispensable de remettre en cause les nouvelles modalités d'entrée dans le métier, dégradant fortement le statut du fonctionnaire stagiaire. Résoudre cette crise et permettre le bon fonctionnement du service public d'éducation passe nécessairement aussi par un plan de titularisation ambitieux pour permettre de résorber la précarité.

Entrée dans le métier

Le SNES-FSU a dénoncé très tôt les effets de la réforme de l'entrée dans le métier, porteuse d'une précarisation accrue et de graves reculs pour la formation. Changement majeur et scandaleux : avec la réforme, certains profils de stagiaires feront désormais leur stage à temps plein alors qu'ils le faisaient jusque là à mi-temps. La démultiplication des profils d'entrants dans le métier susceptibles d'intervenir à la rentrée dans les établissements, peu lisible pour la plupart des collègues en poste, ne pourra par ailleurs qu'isoler davantage les stagiaires et les différentes catégories d'étudiants et contractuels.

L'accueil syndical de ces nouveaux collègues dans les établissements sera un enjeu fondamental de la rentrée 2022, permettant d'affirmer l'importance du collectif dans nos métiers. La présence régulière du SNES-FSU dans les INSPE est également indispensable. Le SNES-FSU doit enfin continuer de se mobiliser auprès du Ministère et des rectorats, pour faire respecter leurs droits (services, indemnités, etc.) en fonction de leur profil, mais aussi et surtout pour obtenir des améliorations, et dans l'immédiat, pour qu'un allègement de service pour formation soit accordé aux stagiaires temps plein.

Conscient, enfin, du rôle fondamental joué par les tutrices et tuteurs, pour ces entrant.es dans le métier, et de la charge de travail considérable que représente cette mission, dont la rémunération – variable selon le type de tuteuré – est devenue insuffisante, le SNES-FSU continuera de porter sa revendication de revalorisation de l'indemnité de tuteur, quel que soit le profil du collègue à encadrer.

Vie Scolaire

Les vies scolaires sortent exsangues des deux années de crise sanitaire durant lesquelles elles ont tout particulièrement été mises sous pression, alors que perdurait un sous-effectif chronique d'AED et de CPE dans un contexte de hausse démographique continue. L'administration elle-même reconnaît l'insuffisance des moyens et admet qu'il faudrait,

selon son propre barème, 58 ETP de plus pour couvrir les besoins réels du Val d'Oise. Malgré les besoins d'accompagnement accrus par les conséquences à long terme de la crise sanitaire, seuls quelques postes d'AED supplémentaires sont accordés au Val d'Oise pour la rentrée 2022, les dotations restant constantes pour les autres départements. Les 47 ETP provisoires supplémentaires accordés par le rectorat de Versailles ne suffiront pas à pallier l'indigence des moyens ministériels.

Dans les CSTD, la répartition des moyens entre les établissements se réduit à une gestion comptable de la pénurie, selon des barèmes opaques, et reposant sur des critères purement mathématiques échouant à prendre en compte la réalité des besoins. Cette logique comptable est poussée à l'extrême dans le 78, où pour la deuxième année consécutive les moyens AED sont alloués au dixième d'ETP près. La multiplication des temps partiels et donc des salaires partiels, accroît les difficultés de recrutement, déstabilise les équipes lorsque les quotités sont revues à la baisse et entraînent des démissions en cours d'années du fait des conditions d'emploi dégradées.

Suivant une logique similaire, le Rectorat a créé cette année des postes de CPE à service partagé sur deux établissements, pourtant incompatibles avec le statut de CPE dont le temps de travail est défini avec 35 heures sur un seul établissement. Des collègues ont eu la mauvaise surprise de découvrir en juin leur affectation sur une chaire partagée qui n'avait pas été affichée comme telles sur SIAM. A ce jour, le Rectorat est resté sourd à la demande d'audience formulée par la section académique. Le SNES-FSU demande le strict respect de l'arrêté ministériel excluant les CPE des compléments de service. Il se battra pour que les collègues victimes de ce redéploiement de moyens réintègrent leur poste à temps plein.

Si la situation de rentrée sera un peu améliorée par les 18 créations de postes de CPE et l'attribution de moyens provisoires sur des rompus de temps partiel ou des berceaux stagiaires, les vies scolaires feront de nouveau une rentrée sous tension. Le SNES-FSU rappelle que ce sont des moyens pérennes dont les établissements ont besoin, par le biais de créations de postes massives d'AED et de CPE. Les vies scolaires se sont mobilisées massivement à plusieurs reprises ces deux dernières années, avec le soutien du SNES-FSU. L'obtention de la prime REP+ répond à une de nos revendications pour les AED et nous veillerons à sa mise en oeuvre. La possibilité pour les AED de signer un CDI doit être appliquée mais ne constitue pas une réponse suffisamment ambitieuse, comme il a été dit lors du congrès de Montpellier ; notre réflexion sur l'évolution des conditions d'emploi des AED doit se poursuivre. La section académique continuera à soutenir les actions des personnels vie scolaire pour obtenir des créations de postes en nombre suffisant pour répondre réellement aux besoins, des améliorations significatives des conditions de travail, d'emploi et de rémunération des AED, passant notamment par la création d'un statut d'étudiant surveillant renforcé avec un accès facilité aux concours. Des moyens de remplacement permettant de compenser toutes les absences doivent être créés. Un simple dispositif d'urgence telle que celui mis en place durant la crise sanitaire ne peut suffire à répondre aux besoins de remplacement permanents.

Examens

La session 2022 du baccalauréat a été émaillée, dès les épreuves écrites d'enseignement de spécialité, de multiples dysfonctionnements : conditions de correction dégradées par la dématérialisation des copies, problèmes techniques de numérisation et d'anonymisation, délais de correction des copies intenable, tripatouillage des notes par les corps d'inspection sans consultation des correcteurs, convocations de personnels stagiaires, convocations multiples, dans des centres d'examens éloignés de l'établissement d'exercice des examinateurs, sessions d'oraux de langues vivantes organisées avec un nombre excessif de candidats par jour dans un contexte où les cours n'étaient pas

terminés... L'inégale répartition des convocations fait peser une charge de travail importante sur un petit nombre d'examinatrices et examinateurs, réduit le vivier de correcteurs disponibles pour certaines spécialités, notamment en HLP, avec pour effet l'épuisement des examinatrices et examinateurs, la dégradation de la qualité du travail d'évaluation réalisé, et des ruptures d'équité de traitement entre les candidats. Reçu en audience par le SIEC les sections académiques de Paris-Créteil-Versailles n'ont reçu que des réponses insatisfaisantes, des causes d'ordre logistiques ou techniques étant invoquées (dates tardives de mises à disposition des listes d'examineurs, logiciel imposant de convoquer les mêmes examinateurs sur de longues périodes) et laissant augurer de la reproduction de ces dysfonctionnements l'an prochain. Comme lors de la session 2021, le SIEC procède à des convocations pour le GO envoyées le samedi matin pour le lundi suivant générant des difficultés personnelles importantes et des absences d'examineurs convoqués à la dernière minute. Face à cette situation non maîtrisée se profile le risque de désorganisation et de prolongation du GO au delà du calendrier annoncé. Allant au delà du traitement des situations individuelles, la section académique produira un mot d'ordre collectif ne reposant pas seulement sur les enseignants convoqués aux examens.

Le bidouillage des notes d'enseignement de spécialité, travesti en mesure d'équité entre candidats ayant composé sur des sujets différents met surtout en lumière la volonté du Ministère d'afficher, grâce à l'« ajustement » à la hausse des notes, la réussite de la réforme Blanquer du Baccalauréat. Cette nouvelle marque de mépris pour le travail des correcteurs entraîne à juste titre la colère des examinateurs.

En collège, l'organisation locale du DNB confronte les enseignants à des situations où on leur demande de faire passer des oraux sur temps libre sans compensation financière sous forme d'HSE ou d'indemnité de jury d'examen. Pour le dnb comme pour le bac, les convocations ne prennent pas en compte la distance entre centres d'examens et lieu d'exercice des examinateurs. L'indigence des indemnités de jury d'examen marque le manque de considération du ministère qui refuse de prendre en compte la charge de travail importante demandée aux correcteurs et examinateurs.

Nous dénonçons l'initiative de plusieurs DSDEN de l'académie qui, hors de tout cadre national, ont donné pour consigne de neutraliser l'épreuve de technologie du DNB là où le programme n'a pas pu être fait, faute de professeur de technologie et de possibilités de remplacement dans cette discipline. Cette décision problématique révèle l'impact croissant de la crise de recrutement et du non remplacement sur les examens et le renforcement de l'inégalité des chances entre les élèves. Il est nécessaire de revenir à un cadrage national fort des examens, qu'il s'agisse des modalités d'épreuves et de leur contenu ou de leur organisation.

La pénurie de professeurs de technologie ne doit pas servir de prétexte à des consignes ou modalités de correction différentes d'autres disciplines qui décrédibiliseraient les résultats obtenus à l'épreuve.

Élections professionnelles

Chaque opération de gestion vient nous rappeler à quel point la loi Fonction publique, que nous avons combattue dès les premières annonces, est délétère pour les services publics, remettant fondamentalement en cause notre conception du fonctionnaire citoyen, la transparence et la garantie d'équité de traitement dans la gestion de nos carrières, mais aussi nos possibilités d'action au sein des instances, allant parfois jusqu'à nous faire

douter de l'intérêt de notre participation à celles-ci. Pourtant, malgré les obstacles indéniables que nous rencontrons depuis 2019, grâce à la pugnacité et à l'expertise de nos élu.es, l'action du SNES-FSU pour la défense des droits des personnels et de nos métiers et contre l'opacité se poursuit dans les instances où nous siégeons. Cette action doit continuer d'être mise en avant auprès des collègues.

Alors que tout est mis en œuvre pour décourager les personnels de participer aux élections professionnelles de décembre 2022 (suppression des principales prérogatives des CAP, vote dématérialisé qui s'annonce déjà comme un parcours du combattant, nouvelles instances aux contours encore inconnus des personnels), le SNES, avec les autres syndicats de la FSU, ont à s'atteler dès à présent, et pour les mois à venir, à convaincre les personnels de la nécessité de participer à ces élections, et de faire confiance à la FSU. Ces élections représentent pour le SNES et la FSU un enjeu majeur. Les élections 2018 ont, certes, confirmé notre place de première organisation syndicale, pour le Second degré, mais nous y avons également perdu des sièges, dans bien des instances. Au-delà de la communication incontournable sur le calendrier, les modalités des élections et les instances, c'est par notre capacité à être aux côtés de la Profession, à initier des actions et à obtenir, de nouveau, des avancées, que nous convaincrions nos collègues de la nécessité du vote FSU et que nous pourrions, grâce à leur participation à ces élections, en sortir renforcés.

Retraité.es

Le président Macron 2, sous la pression des actions successives des organisations de retraite.es du G9, sous celle aussi du contexte électoral et de l'inflation à la hausse, promet une revalorisation des pensions de retraite de base de 4% au 1^{er} juillet. Cette augmentation ne peut être qu'une étape car le compte n'y est pas : en dix ans, entre sous indexation, gel des pensions et augmentation, en 2018, de la CSG pour les pensions de 2 000 euros et plus, les retraités ont perdu l'équivalent d'un mois de pension. Le Conseil d'orientation des retraites (COR), insiste sur la baisse continue du niveau de vie des retraités par rapport aux actifs et sur le risque d'une paupérisation de la catégorie. De plus, le doute persiste sur le fait que cette mesure serait une « avance » sur la revalorisation officielle du 1 janvier 2023.

Le G9 revendique donc une augmentation a minima de 4,5 % des pensions, la rétroactivité de la mesure au 1^{er} janvier 2022 et l'élévation des seuils du revenu fiscal de référence servant à fixer le taux de la CSG, sans laquelle des personnes retraitées vont perdre en CSG ce qu'elles vont gagner en hausse de pension.

La bataille pour la revalorisation indispensable des pensions est donc loin d'être terminée et seule l'indexation des pensions sur les salaires est à même de préserver et de faire progresser les pensions. Les retraités soutiennent les revendications des actifs pour la nécessaire augmentation des salaires, notamment celle du point d'indice dans la Fonction publique.

L'accès à la santé, le système de santé public, la défense de la Sécurité sociale, la prise en charge de la perte d'autonomie à hauteur des besoins ainsi que le maintien et le développement du Service public notamment de proximité font partie des préoccupations premières des retraité.es et convergent avec celles des actifs. C'est pourquoi, le G9 s'est inscrit dans la campagne des présidentielles ; à l'appel du G9, pour les législatives, les intersyndicales départementales de retraités de l'académie ont interpellé les candidats sur les réponses apportées à leurs revendications. Il n'est donc pas question de baisser les bras. Les sujets de mobilisation ne manquent pas. Les retraités du SNES y prendront toute leur part avec les actifs notamment contre le projet inacceptable de retraite à 64/65

ans.

Plan d'action

Lutte contre les idées d'extrême droite

Lutter en associant l'ensemble des forces syndicales progressistes avec lesquelles la FSU.

Examens

- Le SNES-FSU continuera à interpeller le SIEC et le Rectorat sur les dysfonctionnements de la session 2022 du baccalauréat et à exiger des améliorations des conditions de convocation des examinatrices et examinateurs : respect des délais de convocation et du droit à la déconnexion le week-end, révisions de convocation, frais d'hôtel, de stationnement, de garde d'enfants, révision à la hausse des indemnités de jury d'examen
- Le SNES-FSU fera connaître à l'opinion publique les conditions désastreuses de déroulement des examens, en particulier les cas de rupture d'équité de traitement entre candidats
- Le SNES-FSU mettra à disposition des correctrices et correcteurs, examinateurs et examinatrices tous les outils permettant de faire connaître leur mécontentement (revendicartes, motions de jury de baccalauréat, autres ??)
- Le SNES-FSU continuera à porter sa demande d'abandon du bac Blanquer, en particulier du Grand Oral et le retour à des épreuves terminales nationales

Plan d'urgence rentrée

- une campagne de mobilisation et de dénonciation des conditions de la rentrée 2022 qui passe nécessairement par le fait de relayer et soutenir les actions d'établissements concernant leurs moyens et leurs conditions de travail + accompagner leurs demandes d'audiences.

- Le SNES-FSU apportera son soutien aux actions de rentrée liées à des problèmes vie scolaire ou aux revendications des AED, il devra aussi s'inscrire dans la construction des mobilisations autour de ces mandats pour les AED :
 - un recrutement massif de personnels
 - une revalorisation salariale
 - une affectation académique au barème qui garantit des règles communes et transparentes et assure une égale couverture des besoins en personnels, notamment dans les territoires les moins attractifs.
 - un strict respect des missions
 - dès la 3ème année une aide à la préparation aux concours de la FP en fonction des aspirations et du niveau de qualification
 - création d'un statut d'étudiant surveillant renforcé avec un accès facilité aux concours
 - mise en oeuvre effective de la prime REP+ et de la possibilité d'accès au CDI.

Dès maintenant, le SNES-FSU Versailles dépose un préavis de grève pour la prérentrée

et l'ensemble du mois de septembre pour couvrir les établissements qui se mobiliseront du fait des conditions catastrophiques de rentrée. Il met en débat une date de grève éducation dès septembre, pour être à l'initiative des mobilisations.

Elections professionnelles

Le SNES, avec les syndicats de la FSU, doit se saisir pleinement des Elections Professionnelles pour développer le travail fédéral, à tous les niveaux et mettre tout en oeuvre pour faire gagner la FSU : matériel mutualisé, tournées communes.

Salaires/plan de titu

Faire le lien précarisation / conditions de travail / attractivité. Lutter contre la précarité. Lutter pour le plan de titularisation massive qu'il revendique. Mettre en avant la réalité de la paupérisation de la Profession. Continuer de militer pour revalorisation sans contrepartie, qui passe nécessairement par dégel du point d'indice et son rattrapage. Actions à construire dans un cadre intersyndical.

Retraites

Face aux velléités du gouvernement de casser notre système de retraites et de pension, initier dès à présent des actions et participer aux actions intersyndicales et interprofessionnelles de mobilisation pour mettre en avant ce que l'on porte. Préparer les luttes pour contrer projet gouvernemental.

Second degré / réformes

Le nouveau gouvernement a clairement annoncé la poursuite et l'accentuation de toutes les contre-réformes et de l'éclatement de l'Éducation nationale, avec son projet d'école néo-libérale, qui est l'archétype de la destruction de notre service public. Le SNES-FSU doit continuer à combattre cette politique de destruction de l'Éducation nationale et lutter pour son projet pour la démocratisation de l'école.

Le Ministre annonce une concertation à laquelle le SNES-FSU ne pourra participer qu'à la condition du dégel du point d'indice et du rattrapage des pertes de pouvoir d'achat. Cette concertation devra porter sur la mise en place d'un plan pluriannuel de revalorisation et la mise à plat des réformes menées ces dernières années et qui dénaturent nos métiers. Donner à la Profession les moyens de s'exprimer et reprendre la main sur son métier en faisant connaître ses revendications au moyen de cahiers de doléances.