



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉVITER LES RUPTURES

Faciliter les transitions



Rapport de la médiatrice
de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
— 2024

ÉVITER LES RUPTURES, FACILITER LES TRANSITIONS

**Rapport de la médiatrice
de l'éducation nationale et de
l'enseignement supérieur 2024**

SOMMAIRE

| | |
|--------------------|------|
| ÉDITO | p. 5 |
|--------------------|------|

| | |
|---------------------------|------|
| INTRODUCTION | p. 7 |
|---------------------------|------|

| | |
|---|-------|
| TEMPS FORTS 2024 DE LA MÉDIATION | p. 14 |
|---|-------|

| | |
|---|-------|
| L'ACTIVITÉ 2024 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES | p. 24 |
|---|-------|

| | |
|--|-------|
| 1. Les saisines en 2024. | p. 24 |
| 2. L'origine des saisines en 2024 | p. 26 |
| 3. Les domaines de saisines en 2024 | p. 30 |
| 4. Le délai d'intervention des médiateurs. | p. 38 |
| 5. L'action des médiateurs et son résultat. | p. 39 |

| | |
|--|-------|
| CHAPITRE 1. MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS PAR UNE GRH ADAPTÉE AUX BESOINS DES PERSONNELS | p. 43 |
|--|-------|

| | |
|---|-------|
| 1. Un métier choisi, une gestion parfois subie | p. 46 |
| 2. Des évolutions professionnelles encouragées mais insuffisamment accompagnées | p. 59 |
| 3. L'impact des accidents de la vie sur la carrière : une double peine ? | p. 65 |
| 4. Synthèse des recommandations | p. 70 |

| | |
|---|-------|
| CHAPITRE 2. MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS SCOLAIRES : SIMPLIFIER LES DÉMARCHES, FACILITER LES TRANSITIONS | p. 73 |
|---|-------|

| | |
|---|--------|
| 1. Des obstacles qui peuvent entraver l'accès à la scolarisation | p. 76 |
| 2. Un processus d'orientation contrarié par des contraintes de gestion | p. 85 |
| 3. Des procédures qui ne prennent pas suffisamment en compte les problèmes de santé ... | p. 96 |
| 4. Synthèse des recommandations | p. 100 |

| | |
|--|--------|
| CHAPITRE 3. PERMETTRE LA LIBERTÉ DE CHOIX ET MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS DES ÉTUDIANTS | p. 103 |
|--|--------|

| | |
|---|--------|
| 1. Des procédures à parachever pour garantir la continuité des parcours | p. 108 |
| 2. Améliorer l'information sur les processus dans les cas de parcours singuliers ou contrariés. | p. 113 |
| 3. Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilité | p. 119 |
| 4. Synthèse des recommandations | p. 125 |

RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION p. 127

- 1. Les recommandations 2024..... p. 127
- 2. Les recommandations 2023 p. 138
- 3. Les recommandations antérieures à 2023 p. 192
- Annexe – L’instruction en famille p. 214

AU SUJET DES MÉDIATEURS p. 217

- 1. Les textes instituant les médiateurs dans l’éducation nationale
et dans l’enseignement supérieur..... p. 217
- 2. La charte du Club des médiateurs de services au public..... p. 222
- 3. Les médiateurs dans l’éducation nationale et dans l’enseignement supérieur :
mode d’emploi p. 225
- 4. Le réseau des médiateurs p. 227

ÉDITO



« Depuis plusieurs années, en France comme en Europe, les gouvernements développent des modes extrajudiciaires de règlement des litiges qui s'avèrent, dans bien des cas, plus rapides, souples et efficaces qu'une confrontation devant un tribunal, pour régler des situations conflictuelles par le dialogue, l'écoute et la reconnaissance mutuelle des parties.

Dans un monde agité de profondes mutations géopolitiques et sociétales, créant chez les jeunes souffrance psychique et insécurité, l'École et l'Université font face à de nouveaux défis : restaurer le sens de nos enseignements, de nos valeurs, et la confiance des familles dans un environnement rassurant pour que l'éducation signifie bonheur d'apprendre et promesse d'avenir, plutôt que succession d'épreuves.

Les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur œuvrent, tout au long de l'année, à maintenir des espaces de dialogue entre les usagers, l'administration et les acteurs de la communauté éducative. Ils s'efforcent de répondre avec bienveillance et professionnalisme à une demande croissante d'écoute, d'explications et de considération des familles, des étudiants et des personnels, qui souhaitent être associés

« La souffrance non exprimée se manifeste par la violence et crée le désordre. La médiation [...] est la scène sur laquelle le drame peut se jouer. Elle offre un temps, un espace privilégié pour qu'il y ait un passage du chaos à une nouvelle forme d'ordonnement. »

Jacqueline Morineau

aux décisions qui les concernent et mieux accompagnés dans les moments clés de leurs parcours, notamment lorsqu'ils font face à des événements imprévus : accidents de santé, problèmes familiaux, précarité, etc.

Les professionnels de l'éducation déploient chaque jour des trésors d'ingéniosité pour s'adapter à de nouveaux besoins et inventer des stratégies pour faire progresser tous les élèves et étudiants, dans leur diversité, leur donner le goût d'apprendre et restaurer leur relation au savoir. Les initiatives ne manquent pas, mais les usagers comme les personnels se heurtent parfois à des complexités administratives ou des incompréhensions, accentuées par la dématérialisation des procédures qui freinent leur élan, créent du décrochage, génèrent des comportements agressifs ou violents et fragilisent la confiance dans le système éducatif. L'institution n'a pas toujours les moyens humains d'être présente auprès de chacun pour l'accompagner dans des difficultés qui risquent de s'enkyster et d'empêcher la poursuite de son parcours.

L'année 2024 aura été particulièrement intense pour les médiateurs. Plus que jamais s'est fait sentir la nécessité de faire vivre, à tous les étages du système éducatif, l'esprit et les valeurs de la médiation, qui sont aussi ceux de l'École républicaine : le débat démocratique, la recherche de l'équité et le respect des différences, garants d'une société protectrice de la dignité des personnes et de leurs droits fondamentaux. »

Catherine Becchetti-Bizot

Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

INTRODUCTION

« Beaucoup de litiges n'ont pas besoin d'un jugement pour être bien réglés; ils peuvent trouver une solution peut-être plus rapide, moins onéreuse et plus efficace en co-construisant cette solution avec son adversaire du moment [...] et en essayant de résoudre de manière pacifique, autour d'une table, les points de désaccord. »

Bruno Lasserre, discours prononcé lors des Assises nationales de la médiation, décembre 2019

Éducation nationale et enseignement supérieur : chiffres clés 2024

12 667 500

le nombre d'élèves
des premier et second
degrés

2 970 000

le nombre
d'étudiants

1 211 900

le nombre de personnels
dont **851 600** enseignants
des premier et second
degrés

23 700

le nombre de
saisines traitées
par le médiateur

EN 2024, LA HAUSSE DES SAISINES S'EST POURSUIVIE À UN RYTHME ACCÉLÉRÉ

Au terme de l'année 2024, les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (86 médiateurs académiques et 12 chargés de missions du pôle national) ont traité **23 700 saisines**, soit **3 300 demandes de plus** qu'en 2023, une progression encore plus rapide que les années précédentes (**+16% en un an**, contre +12% en 2023 et +6% en 2022).

Cette augmentation témoigne à n'en pas douter d'une meilleure visibilité donnée à la médiation au fil des ans. Mais elle traduit aussi un besoin constant, chez les usagers comme chez les personnels, d'être écoutés, bien informés, accompagnés dans leurs démarches et conseillés par une administration à visage humain pour faire des choix ou lorsqu'ils rencontrent des difficultés. L'organisation de la médiation évolue également et elle améliore chaque année ses outils d'analyse pour s'adapter aux besoins des requérants¹ : tous les médiateurs ont à cœur d'expliquer leur mission et d'en faire connaître les enjeux auprès des publics et des services concernés (amélioration de la qualité de service, simplification, gestion de proximité des personnels).

Depuis plusieurs années, le ministère de la Justice et le Conseil d'État reconnaissent et encouragent le développement de modes extrajudiciaires de règlement des litiges. Dans ce cadre, la médiation a su faire la preuve d'une efficacité croissante, en particulier parce qu'elle n'impose pas de décision mais cherche à **faire émerger, du dialogue et de la concertation, des solutions inédites, équitables et durables**. Ainsi, **sans jamais s'écarter du droit**, elle contribue à l'apaisement des relations entre les usagers, les personnels et leur administration. Elle facilite, en particulier, les démarches de tous ceux qui se sentent éloignés des services publics ou n'en possèdent pas les codes. Elle contribue ainsi à **créer du lien, de la transparence et de la confiance** entre les administrés et l'institution scolaire, au sein d'un système qui ne cesse de se complexifier.

Le 8^e Comité interministériel de la transformation publique qui s'est tenu le 23 avril 2024, a réaffirmé la volonté du gouvernement de tout mettre en œuvre pour « alléger les démarches administratives et simplifier la vie des Français » et « poursuivre la mise en œuvre du droit à l'erreur qui ne doit pas rester un droit de papier, mais un droit bien réel² ». La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur s'inscrit pleinement dans cette perspective qui conforte son action et la rend toujours plus légitime.

76% des saisines émanent des usagers (dont 27% sont adressées par des étudiants, 17% concernent des écoliers et 49% des collégiens ou lycéens).

Les saisines concernant le premier degré sont en très forte augmentation (+31% en un an et +105% en cinq ans).

24% proviennent des personnels. Parmi elles, **la part qui a le plus augmenté est celle des non titulaires** (+141% depuis cinq ans) et en particulier, celle des **contractuels non enseignants**, qui a augmenté deux fois plus vite que celle de tous les non titulaires (+300% en cinq ans).

90% des dossiers reçus ont été clôturés avant le 31 décembre.

93% des demandes ont pu être traitées dans un délai inférieur ou égal à trois mois – et en moins d'un mois pour 75% d'entre elles.

¹ Voir le zoom consacré à l'amélioration des outils d'analyse des saisines, page 37 du présent rapport.

² Dossier de presse du 8^e Comité interministériel de la transformation publique, <https://www.modernisation.gouv.fr/presse/8e-comite-interministeriel-de-la-transformation-publique>.

Toutes les saisines reçues par les médiateurs ne constituent pas des réclamations au sens strict. Près de **20 % d'entre elles sont plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil**. Ce pourcentage, relativement élevé, montre que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute. En lien avec les services du ministère, des rectorats ou des établissements, il s'efforce d'apporter à chaque requérant une information constructive, adaptée à sa situation, ou de l'orienter vers le service compétent ou un interlocuteur de proximité.

79 % des saisines sont des réclamations d'une action ou d'une décision de l'administration et constituent donc des réclamations au sens strict.

57 % de ces réclamations ont été appuyées ou ont fait l'objet d'une sollicitation de l'administration par le médiateur afin d'apporter une réponse adaptée. **Dans 79 % des cas, l'intervention du médiateur a abouti à un succès partiel ou total.**

➡ Les domaines de saisine des usagers se répartissent de la manière suivante :

- **40 % concernent la vie quotidienne et les conflits en établissements.** Ce domaine suit une rapide progression (+ 137 % sur cinq ans). Ce chiffre peut être interprété comme le signe d'une dégradation de la relation entre les membres de la communauté éducative, notamment de la relation École-familles, qui rend de plus en plus nécessaire la mise en place d'alliances éducatives, pour assurer la cohérence et la continuité des parcours des élèves. On peut noter, au sein de ce domaine, que **les questions relatives aux situations de harcèlement ou de violence sont en forte hausse** (de 300 en 2019, elles sont passées à 800 saisines en 2025), alors que le harcèlement relève de dispositifs et de procédures spécifiques et n'a en principe pas vocation à être traité par les médiateurs. En outre, les questions ayant trait à la discipline et au comportement des élèves représentent 23 % des réclamations dans le second degré. La médiation privilégie une approche qui se concentre sur le respect des droits de l'enfant – droit à l'éducation, droit de s'exprimer et d'être entendu, droit à la protection contre toutes les formes de violences – et la nécessité de trouver des réponses adaptées à chaque cas.
- **28 % des saisines des usagers portent sur l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations). Elles sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'affectation en lycée (29 %), en collège (16 %) et dans l'enseignement supérieur (19 %). Le nombre de **saisines concernant Parcoursup** augmente cette année mais **il reste faible** (moins de 200 saisines en 2024, contre 139 en 2023). Les réclamations qui portent sur **l'entrée en master** ont été contenues depuis 2022 (moins de 200 saisines), en lien certainement avec la mise en place de la plateforme Mon Master qui doit permettre d'améliorer l'orientation et la répartition des étudiants entre les différents parcours de formation.
- **17 % des demandes concernent les examens et concours.** Sur les cinq dernières années, la tendance demeure à la hausse (+ 40 %), même si l'augmentation semble ralentir depuis un an. À titre d'exemple, les contestations de notes ou de résultats, qui avaient augmenté de 150 % entre 2018 et 2023, sont en baisse de 20 % en 2024. Les familles intègrent lentement les évolutions issues de la réforme du baccalauréat mais certaines procédures d'inscription restent complexes, engendrant de fortes tensions, notamment pour les élèves qui ont besoin d'aménagements d'épreuves.
- **14 % des saisines touchent à des questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, cantine). Si le nombre de ces demandes avait baissé entre 2017 et 2022, il progresse à nouveau sensiblement depuis deux ans. Globalement, sur les cinq dernières années, on observe **une hausse de 48 % des réclamations** dans ce domaine. 69 % d'entre elles sont liées au coût des études : **58 % des demandes ont trait à des difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses de l'enseignement supérieur.**

LES SAISINES DES ÉTUDIANTS

Le nombre de saisines présentées par les étudiants, qui avait commencé à baisser en 2022, a amorcé une nouvelle hausse depuis deux ans. Ainsi les sollicitations ont augmenté de 4 % en 2024 et de 47 % sur les cinq dernières années. Sur cette période, les saisines concernant les établissements d'enseignement supérieur privés ont progressé de 236 %.

La hausse est beaucoup plus rapide pour le privé que pour le public (voir le chapitre consacré à l'enseignement supérieur privé du rapport 2022 de la médiation, *Apprendre à vivre ensemble*). Les questions d'une clarification nécessaire de la qualité des formations, avec l'éventuelle création d'un nouveau label, et de la mise en place d'un système de reconnaissance des diplômes mieux encadré, ont fait l'objet de nombreux débats et réflexions qui sont plus que jamais d'actualité.

L'augmentation des saisines d'étudiants n'est pas liée à l'orientation post bac, **le nombre de requêtes concernant Parcoursup restant faible**. Cependant, comme chaque année, la procédure continue à susciter en amont les angoisses des familles au moment crucial des choix d'orientation vers l'enseignement supérieur. L'effort de clarification des attendus et des critères d'évaluation mis en place par les commissions d'examen des candidatures doit se poursuivre.

L'éducation à l'orientation doit être conçue au niveau du lycée comme un accompagnement humain, progressif et rassurant, ouvrant à une diversité de choix, plutôt que comme un système de sélection anxiogène. La part importante des notes de contrôle continu et de l'épreuve anticipée de français (EAF) dans l'évaluation des dossiers a eu un effet perceptible sur l'augmentation des saisines liées aux examens et aux résultats scolaires des lycéens – sujet qui a fait l'objet d'un chapitre dans le rapport de l'année 2023, *Faire alliance, redonner confiance*.

De même, les réclamations portant sur **l'entrée en master** ont été contenues depuis 2022 avec la mise en place de la plateforme Mon Master qui a amélioré l'information et les conditions d'orientation des titulaires d'une licence.

Pour autant, l'accès au master reste un sujet sensible et les candidats évoquent une très forte pression au moment de la préparation des dossiers, comme ils expriment un sentiment d'incompréhension et d'injustice lorsqu'ils ne réussissent pas à obtenir le master de leur choix.

La hausse observée du nombre de saisines concerne principalement **deux sujets : les questions financières et sociales** (bourses et logements des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires [Crous]), qui représentent 41 % des saisines des étudiants malgré ou à cause de la revalorisation du barème et du montant des bourses, et celles relatives à **la vie universitaire** (l'évaluation et la notation en cours d'année, la réalisation de stages en entreprise, les aménagements de scolarité notamment).

Les examens et concours d'entrée dans les écoles restent un sujet important de saisine pour les médiateurs : 27 % des réclamations des étudiants portent sur des contestations de résultats ou sur des problèmes d'inscription, d'aménagement d'épreuves, ou de reconnaissance de diplôme ou de validation des acquis de l'expérience (VAE).

➡ Les domaines de saisine des personnels restent comparables aux autres années :

- **35%** des saisines portent sur des **questions financières**. Ce domaine est, depuis plusieurs années, le **premier sujet de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière et de mobilité. Il a connu une augmentation de **127% en cinq ans**. On peut y ajouter des réclamations relevant d'autres domaines de saisines qui ont un effet sur la situation financière des agents : les promotions, les mobilités (avec les difficultés liées au logement, à la garde des enfants, aux soins à apporter aux parents, etc.), les congés de longue durée ou encore le chômage ou les pensions de retraite.
- **17%** concernent le déroulement de carrière et les questions statutaires. Ces questions, qui sont passées devant les mutations ou affectations depuis 2021, concentrent beaucoup d'amertume parce qu'elles mettent en jeu la transparence des décisions et surtout **la reconnaissance de l'engagement et du travail des agents**.
- **13%** ont trait aux affectations et mutations et révèlent souvent des situations familiales particulièrement difficiles (éloignement et séparation des familles) qui entravent le parcours professionnel des requérants.
- **12%** portent sur les relations professionnelles, entre pairs ou hiérarchiques : organisation et conditions de travail, présomption de harcèlement ou de discrimination³, etc. Ce domaine a augmenté de **55% en cinq ans**.
- **12%** des demandes concernent les **questions de recrutement**. Ces demandes repartent à la hausse (+25%) après une baisse l'an dernier. Les réclamations des candidats aux concours ont augmenté de 6% en un an. Mais ce sont les **questions liées au recrutement et au renouvellement des contractuels** qui représentent la part la plus importante (+40% en un an).
- **8%** des saisines portent sur des **sujets de protection sociale** (arrêts liés à la maladie, prise en charge du handicap, allègement de service, invalidité). Le nombre de ces réclamations avait augmenté rapidement entre 2016 et 2021 (+93%), mais l'augmentation semble ralentir (+59% entre 2019 et 2024).
- Enfin, **3% des réclamations** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion). Ce domaine connaît à nouveau une rapide progression : **+20% en 2024**. Les demandes portent sur des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants, et elles nécessitent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs.

● ZOOM

LE COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Chaque année, six mois après la publication du rapport, est organisé, en présence des directeurs de cabinet des ministres, un comité de suivi des recommandations du médiateur qui est l'occasion de faire le point avec les directeurs de l'administration centrale sur les suites données aux préconisations du dernier rapport.

D'anciennes recommandations, issues de précédents rapports, peuvent être examinées également, dès lors que les réponses apportées par les directions semblent encore incomplètes.

Le comité de suivi constitue ainsi un véritable levier pour contribuer, selon les dispositions du Code de l'éducation, à « l'amélioration du fonctionnement du système éducatif ». Il est aussi l'occasion de mettre en avant les avancées réalisées et les dispositifs mis en place par l'administration et les académies.

³ Voir le zoom sur les relations professionnelles dans le chapitre consacré à l'activité des médiateurs du présent rapport (p. 32)

Concrètement, pour préparer la réunion de ce comité de suivi, des réunions bilatérales avec les directions ont lieu dans le courant de l'année. Les retours écrits des directions sont rassemblés dans un document sur lequel la médiation apporte ses commentaires.

Le compte rendu de ces échanges est consigné dans le rapport annuel du médiateur, dans la partie « Recommandations : la médiation, force de proposition ».

LES THÈMES DU RAPPORT

Cette année, la médiation a choisi de s'intéresser à un certain nombre de difficultés ou de failles observées **dans l'accompagnement des transitions**, que celles-ci soient contraintes, subies ou qu'elles correspondent à des choix personnels de changement.

- **Pour les personnels**, l'entrée dans le métier, les évolutions de carrière ou les reconversions, même si elles correspondent à des décisions personnelles ou à des incitations de l'institution, peuvent se heurter à des complexités administratives qui en rendent difficile ou douloureuse la réalisation. À fortiori lorsque les transitions sont consécutives à un événement négatif (accidents de la vie ou du travail, problèmes de santé, etc.) et si elles ne sont pas suffisamment accompagnées, elles peuvent avoir de graves répercussions sur le parcours d'un agent et sur la suite de sa carrière.

La médiatrice invite ainsi l'administration à une vigilance particulière sur ces situations, afin qu'elles soient prises en charge au plus tôt et au plus près des besoins des agents et, surtout, accompagnées avec humanité.

- **Concernant les élèves**, la continuité des parcours scolaires peut être perturbée, voire interrompue, si l'École n'est pas en mesure de leur apporter, à des étapes charnières de leur progression, le soutien ou l'accompagnement nécessaires pour accéder à l'éducation, choisir leur orientation et les conduire à la réussite en tenant compte des capacités, des aspirations et des situations propres à chacun. Pour les élèves les plus fragiles, en particulier ceux rencontrant des problèmes de santé physique ou mentale, comme pour les personnels, un étayage de l'institution scolaire aux moments opportuns est indispensable pour éviter le décrochage ou des conséquences préjudiciables sur le futur de ces jeunes.

Afin de garantir la continuité des apprentissages, la médiatrice préconise une simplification des démarches administratives, un traitement plus humain des situations particulières, ainsi qu'un travail renforcé de communication avec les familles.

- **Enfin, pour les étudiants**, la question de l'orientation et du choix de parcours est déterminante pour leur garantir une formation en adéquation avec leurs aspirations et les conduire à l'insertion professionnelle. Ces choix d'orientation doivent pouvoir être accompagnés et, le cas échéant, revus, sans que l'étudiant en subisse le préjudice. En pratique, lorsqu'une difficulté ou un remords remet en cause le parcours initialement choisi par un étudiant, et qu'il doit se réorienter, les médiateurs observent que les passerelles ne fonctionnent pas toujours aussi bien que prévu. L'information est parfois difficile d'accès. Les plus vulnérables, ceux dont les conditions de vie sont précaires ou qui sont porteurs de handicap, risquent de perdre les aides dont ils bénéficiaient et d'interrompre leurs études. Les recommandations de la médiatrice ont pour objectif de permettre une plus grande fluidité des parcours dans l'enseignement supérieur, par la liberté de choix et un meilleur accompagnement des étudiants tout au long du chemin.



Réunion du réseau des médiateurs – France Éducation international.

Pour les personnels comme pour les apprenants, les périodes de transition, d'instabilité ou de rupture sont génératrices d'anxiété et de doute. **L'action des médiateurs et les recommandations de ce rapport visent à mieux appréhender et faire connaître les marges de souplesse et d'adaptation qu'il est possible de dégager pour leur permettre de retrouver confiance et de construire un parcours de vie conforme à leurs ambitions et respectueux de leurs droits.**

HOMMAGE

Nous avons eu la grande tristesse d'apprendre le décès de notre collègue Norbert Champredonde, médiateur académique de l'académie de Toulouse.

Luttant avec beaucoup de courage et de dignité contre la maladie, il avait mis fin à ses fonctions en décembre dernier.

Nous souhaitons ici rendre hommage à son engagement sans faille au service des personnels et des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Norbert Champredonde était devenu membre du réseau des médiateurs en janvier 2011 et était unanimement apprécié et respecté. Tous ceux qui ont eu la chance de le côtoyer pendant ces années ont été impressionnés par ses qualités humaines et professionnelles. Très engagé dans sa mission, il l'effectuait avec beaucoup de générosité et de dévouement. Son engagement, la finesse de ses analyses, son humour et sa simplicité, resteront dans notre souvenir.

TEMPS FORTS 2024 DE LA MÉDIATION

LA HAUSSE DES SAISINES SE POURSUIT

Près de 24 000 saisines ont été traitées par les médiateurs en 2024, soit une augmentation de 16% en un an.

Dans un contexte d'incertitude et de forte instabilité, les familles, les étudiants et les personnels se tournent vers le médiateur pour demander conseil, être accompagnés dans leurs démarches et leurs choix ou faire respecter leurs droits, qu'il s'agisse de leur scolarité ou du déroulement de leur carrière, en particulier lorsqu'ils sont **confrontés à des difficultés propres ou à des accidents de parcours.**

Les domaines de saisines qui ont le plus progressé en 2024, chez **les personnels**, sont les questions financières (+ 44 %) et les recrutements (+ 25 %).

Pour **les usagers**, les conflits portant sur la vie quotidienne dans les établissements restent le sujet prédominant avec une nouvelle progression de près de 20% en un an.

LA RELATION ÉCOLE-FAMILLES AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS



© Stéphanie Lacombe

Dans le prolongement de son **rapport 2023 *Faire alliance, redonner confiance***, la médiatrice a été régulièrement sollicitée pour des interventions et des débats sur ce sujet :

➡ Lors d'une table ronde organisée par l'Association de la fondation étudiante pour la ville (Afev) dans le cadre de la **17^e Journée du refus de l'échec scolaire**, elle a mis l'accent sur la nécessité d'œuvrer toujours plus en faveur d'une alliance avec les familles les plus éloignées socialement et culturellement de l'institution scolaire.



Ce film met en lumière une expérience pédagogique innovante, menée en étroite collaboration avec les familles, qui permet à des élèves en difficulté voire décrocheurs de retrouver confiance et de réussir.

➡ Elle a été invitée à présenter le chapitre de son rapport relatif à la vulnérabilité des personnels, lors d'une table ronde organisée par le Syndicat national des personnels de direction de l'éducation nationale (SNPDEN) : « **École et parents, vers une responsabilité partagée** ».

Elle a rappelé que la pratique de la médiation est consubstantielle à l'acte éducatif et peut contribuer au dialogue entre les chefs d'établissement et les représentants des parents d'élèves, qui ont eux-mêmes un rôle de médiateurs.

➡ La médiatrice a répondu à l'invitation des inspecteurs de l'association **Inspecteurs de l'éducation sans frontière (IESF)** pour présenter les grands thèmes de son rapport 2023 et, plus largement, l'activité des médiateurs.



Faire alliance, redonner confiance, rapport de la médiatrice, 2023.

➡ Cet échange s'est poursuivi à l'invitation du **collège des inspecteurs du second degré de l'académie de Paris** qui souhaitait échanger avec la médiatrice sur les « questions vives de l'École » et les recommandations du rapport 2023, concernant en particulier le déroulement des examens et concours, ainsi que la vulnérabilité des personnels confrontés aux nouveaux défis de l'École.

LA PROTECTION DES ENFANTS : UNE PRÉOCCUPATION CROISSANTE DES MÉDIATEURS

Dans le contexte actuel de libération de la parole, la médiation est amenée à recevoir **un nombre croissant de réclamations portant sur des violences subies par les élèves**. Les médiateurs étaient généralement saisis de situations de **harcèlement entre pairs**, mais leur attention est de plus en plus fréquemment appelée sur des questions de **maltraitements subies par les élèves** dont l'auteur désigné serait un adulte.

➡ En mars 2024, la médiatrice a apporté son témoignage sur les situations de violence en établissement à l'occasion du colloque « **La violence en milieu scolaire, comprendre et agir** », organisé par le **Cercle français des fonds et fondations (CFF)**.

➡ La médiatrice a été entendue dans le cadre d'un groupe de travail de **sénateurs, membres de la Commission de la culture**, de l'éducation, de la communication et du sport, portant sur la **lutte contre les violences sexuelles dans le cadre de l'école**.

➡ Ayant été sollicitée à maintes reprises sur la question de **l'éducation à la vie affective et relationnelle, et à la sexualité**, la médiatrice avait formulé des recommandations, dans son rapport 2023, visant à la **clarification des programmes d'Evans**. Elle s'est réjouie de la publication officielle de ces programmes, accompagnés de ressources et de la mise en place de formations, qui devraient

TEMPS FORTS 2024

DE LA MÉDIATION

permettre aux élèves de mieux connaître leurs droits et aux adultes d'assurer leur protection.



DES SOLLICITATIONS INSTITUTIONNELLES

Les parlementaires ont sollicité l'expertise de la médiation sur plusieurs sujets ayant fait l'objet de recommandations dans ses rapports.

➡ La médiatrice a été auditionnée dans le cadre de la **mission d'information relative au financement public de l'enseignement privé sous contrat**, conduite par les députés Paul Vannier et Christopher Weissberg, en lien avec le chapitre du **rapport 2022, Apprendre à vivre ensemble**, portant sur **l'enseignement supérieur privé**, sujet dont la médiation s'était emparée très en amont des différents débats publics.

➡ En mars 2024, elle a été auditionnée par les députés Cécile Rilhac et Roger Chudeau dans le cadre d'une **mission d'information sur le recrutement, la formation du personnel enseignant dans les collèges et lycées publics**. Elle a évoqué à cette occasion le nombre croissant

de saisines traduisant un mal-être professionnel des enseignants et la baisse d'attractivité du métier. Cette fragilisation est liée non seulement aux questions de rémunération, mais plus particulièrement au manque de formation et de possibilités de développement professionnel pouvant conforter les enseignants dans l'exercice de leur métier et leur ouvrir des perspectives de carrière et de mobilité. Elle a préconisé qu'une place plus importante soit faite à la professionnalisation dans la formation initiale et que la formation continue soit renforcée sur les problématiques transversales et sociales, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes.

Les sujets abordés dans le rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*, ont suscité l'intérêt de la Cour des comptes.



➡ La médiatrice a eu l'occasion de présenter aux rapporteurs son analyse et les recommandations formulées dans le chapitre de son rapport consacré aux **mobilités étudiantes en France ou à l'étranger** lors d'une audition sur **l'attractivité de l'enseignement public pour l'accueil des étudiants étrangers en France**, dans le cadre d'une enquête d'évaluation publique.

➡ Elle a également été auditionnée par la **Cour des comptes** dans le cadre d'une enquête portant sur la **mise en**

œuvre du nouveau régime d'autorisation de l'instruction en famille (IEF) en 2024 et sur les enfants scolarisés au Centre national d'enseignement à distance (Cned) ou dans des organismes privés.



➡ Enfin, elle a répondu à la **Cour des comptes** dans le cadre d'une évaluation de politique publique sur un sujet faisant actuellement l'objet de nombreuses réclamations : **le temps d'enseignement perdu par les élèves au collège**. Le sujet est particulièrement sensible parce qu'il touche à des principes et des droits fondamentaux de l'enfant : droit à l'éducation, égalité des chances, etc. Les protestations des familles à ce propos sont très virulentes.

La médiatrice répond fréquemment aux demandes d'entretien de **l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)**.

➡ Elle a été sollicitée dans le cadre d'une mission de l'IGÉSR sur **la mobilité des enseignants du premier et du second degré**, sujet auquel elle a consacré plusieurs chapitres dans ses rapports.

➡ Elle a échangé à plusieurs reprises avec l'Inspection générale autour de la mission des **inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST)**, avec lesquels elle partage un certain nombre de sujets de réflexion.

➡ Elle est intervenue devant le collège des IGÉSR du groupe territorial Auvergne-Rhône-Alpes afin de présenter le chapitre relatif à la **vulnérabilité des personnels** exposés à la montée des **contestations portant sur les enseignements** et à l'augmentation des comportements agressifs.

➡ Un entretien a été organisé avec les inspecteurs généraux chargés d'une mission sur un sujet qui lui tient particulièrement à cœur, celui des **usages du numérique dans la relation École-familles**. La médiatrice a mis l'accent plus particulièrement sur le nécessaire accompagnement et la formation des usagers, notamment des parents.

Enfin, elle a participé à des réflexions du **Club des médiateurs de services aux publics (CMSP)**, notamment sur l'intelligence artificielle.

UN RÉSEAU DE MÉDIATEURS ACADÉMIQUES RENFORCÉ

Neuf médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2024 :

- **Andrée Perez**, médiatrice académique de Clermont-Ferrand depuis janvier 2019;
- **Jean-Marie Arrighi**, médiateur académique de Corse depuis février 2022;
- **Didier Jouault**, médiateur académique de Créteil depuis janvier 2017;
- **Marie-Françoise Durnerin**, médiatrice académique de Dijon depuis janvier 2019;
- **Dominique Bellanger**, médiatrice académique de Nantes depuis janvier 2024;
- **Anne Radisse**, médiatrice académique de Nice depuis janvier 2010;

TEMPS FORTS 2024 DE LA MÉDIATION

- **François Fillol**, médiateur académique de Paris depuis janvier 2018;
- **Norbert Champredonde**, médiateur académique de Toulouse depuis janvier 2011;
- **Dominique White**, médiatrice académique de Strasbourg depuis janvier 2021.

Après des années d'engagement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par **Patrick Roumagnac**, **Dominique Orsoni**, **Elisabeth Chaniaud**, **Annette Gien**, **Gérard Boccanfuso**, **Corinne Petit**, **Ruth Alimi**, **Pierre Roques** et **Michèle Weltzer**.

Quatre postes supplémentaires de médiateurs académiques ont été créés, conduisant à la nomination de :

- **Maréna Turin-Bartier** à Aix-Marseille;
- **Max Gratadour** à Limoges;
- **Marie Paquet** à Poitiers;
- **Jean-Michel Brégeon** auprès du Cned.

DÉPARTS ET ARRIVÉES DE NOUVEAUX COLLABORATEURS AU PÔLE NATIONAL

Au niveau du **pôle national**, ont quitté l'équipe :

- **Brigitte Bugeaud**, qui assurait le secrétariat du pôle national de la médiation depuis septembre 2018 et qui a fait valoir ses droits à la retraite;
- **Frédérique Gerbal**, chargée de mission à la médiation depuis septembre 2022, qui a fait valoir ses droits à la retraite en juillet 2024.

Ont rejoint le pôle national :

- **Aurélie Bouyssoux**, précédemment gestionnaire des examens au Service interacadémique des examens et concours (Siec);

- **Franck Jarno**, ancien inspecteur d'académie-directeur académique des services de l'éducation nationale (IA-Dasen), ancien sous-directeur à la Direction générale de l'insertion et de la formation professionnelle (Dgesip);
- **Walter Lanchet**, qui a exercé précédemment en administration au rectorat de Versailles et en établissement d'enseignement supérieur.

Enfin, comme chaque année, la médiation a eu le plaisir d'accueillir et de former de jeunes collaborateurs :

- **Capel Kouagou**, étudiant en master 2 droit public des affaires, a été stagiaire pendant 5 mois au sein du pôle national;
- **Maxime Dubouchaud**, étudiant en master 2 politiques publiques à Sciences Po Paris, est apprenti pour une année au pôle national.

DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA MÉDIATION À TOUS LES NIVEAUX DU SYSTÈME ÉDUCATIF

Pour **renforcer et professionnaliser le réseau, les médiateurs académiques** sont réunis deux fois par an, en mars et en novembre, pour un séminaire de trois jours.



En 2024, les séminaires des médiateurs ont été marqués par les interventions de :

➡ **Alain Boissinot**, inspecteur général honoraire, ancien directeur de l'enseignement scolaire et ancien recteur a partagé son analyse sur des sujets tels que **l'évaluation des élèves et l'érosion de la confiance des familles et de l'autorité pédagogique des enseignants**;

➡ **Jérôme Teillard**, inspecteur général, chef de projet en charge de Parcoursup, a présenté les nouveautés de la plateforme **Parcoursup** et les questions de **mobilité internationale des étudiants**;

➡ **Hervé Ferrage**, directeur général de France Éducation internationale, est revenu sur la question de la **comparabilité des diplômes et des qualifications nationales au sein de l'Union européenne et hors UE** et sur l'entrée des étudiants dans le marché du travail;

➡ **Frédérique Alexandre-Bailly**, directrice générale de l'Onisep, a fait un point sur **les questions d'orientation et d'information vers les études supérieures**;



➡ **Marguerite Aurenche**, cheffe du pôle droit des enfants,

et **David Manaranche**, chef du pôle réseau des délégués territoriaux **du Défenseur des droits**, sont venus échanger avec les médiateurs sur l'articulation de nos interventions et de nos réseaux, et le renforcement de notre connaissance mutuelle;



➡ **Stéphanie Demoy**, directrice du Centre académique d'aide aux écoles et aux établissements (**CAAEE**) à Versailles, est venue présenter l'activité de son équipe en soutien des personnels exposés à des violences (accompagnement, formation, prévention);

➡ **Daniel Auverlot**, président du Conseil d'évaluation de l'école (CEE), est intervenu sur **la question du bien-être dans les établissements scolaires** et de son **impact sur la réussite des élèves**. Il a échangé avec les médiateurs sur le thème **du règlement des conflits et de la vulnérabilité des personnels**;



TEMPS FORTS 2024 DE LA MÉDIATION

➡ **Marie-Pierre Muller**, médiatrice de l'enseignement agricole supérieur et technique a mis en relief les **points communs entre nos deux médiations**;



➡ **Eirick Prairat**, chercheur et professeur de philosophie de l'éducation à l'université de Lorraine, a présenté ses réflexions sur ce que signifie **l'autorité** aujourd'hui.

La médiation a également accueilli et formé les nouveaux médiateurs au moment de leur prise de fonction.

La promotion 2024 a bénéficié, comme chaque année, d'une **formation** spécifique de sept demi-journées à l'**IH2EF**, au mois de février.



➡ Les nouveaux médiateurs ont pu s'approprier les outils et les démarches de la médiation (processus, postures, écoute active, approche de la médiation administrative et institutionnelle). Cette formation a été assurée par **Natacha Waksman**, médiatrice et formatrice au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam).

➡ **Éric Berti**, médiateur du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, **Christophe Baulinet**, médiateur des ministères économiques et financiers, et **la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** ont croisé leurs regards lors d'une table ronde portant sur les médiations institutionnelles, autour du thème de **l'équité** et de sa place dans la pratique de nos médiations.



Au cours de ces journées, les nouveaux médiateurs étaient encadrés par des médiateurs expérimentés du pôle national et de plusieurs pôles académiques.

Afin de développer leurs compétences juridiques, comme chaque année, plusieurs collaborateurs de l'équipe nationale ont suivi la **formation proposée par le Club des médiateurs de services au public** portant sur la médiation sous l'angle juridique.

Le développement de la médiation dans le cadre du Code de justice administrative rend de plus en plus nécessaire la participation des membres de l'équipe à ce type de formation et de collaboration.

Enfin, la médiation s'emploie à **mieux faire connaître l'activité des médiateurs** aux responsables et aux membres de la communauté éducative.

➡ Comme les années précédentes, une **session de formation a été organisée à destination des cadres de l'administration centrale du ministère** pour présenter les missions, les moyens d'action et la démarche du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

➡ La médiation a également organisé trois sessions à l'IH2EF dans le cadre de la **formation statutaire des personnels d'encadrement**, aussi bien auprès des personnels de direction que des corps d'inspection des premier et second degrés.



➡ En octobre 2024, en lien avec le chapitre consacré aux litiges relatifs aux examens dans son dernier rapport, la médiatrice a présenté **l'action du médiateur et son rôle dans l'institution devant l'ensemble des chefs des divisions des examens et concours (DEC) et du Siec**, réunis en séminaire à l'IH2EF par la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco).



DES PARTENARIATS RENFORCÉS AVEC LES DIRECTIONS DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

La médiation poursuit sa participation à des groupes de travail ministériels et interministériels, dans la mesure où ils lui permettent de faire avancer la mise en œuvre de ses recommandations dans plusieurs domaines :

- la prévention et la sensibilisation au harcèlement ainsi que la lutte contre les violences en milieu scolaire ;
- la prévention des risques psychosociaux (RPS), la promotion de la qualité de vie et du bien-être au travail ;
- l'accompagnement RH de proximité ;
- l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers (Services publics+) ;
- l'accompagnement des élèves, des étudiants et des personnels en situation de handicap.

➡ La médiatrice a participé à l'élaboration de contenus de formation à destination des parents d'élèves sur le harcèlement à l'école, en liaison avec la Dgesco et le Cned.

➡ Elle est, depuis plusieurs années, membre du jury national du concours Non au harcèlement (NAH), action emblématique du programme Phare dédié à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement.



TEMPS FORTS 2024 DE LA MÉDIATION

➡ La médiatrice collabore au **dispositif d'écoute, de recueil et de traitement des signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes** mis en place au bénéfice des personnels de l'administration centrale de nos ministères.

Elle a désigné une de ses proches collaboratrices comme expert pour participer en tant que de besoin aux travaux de cette cellule d'écoute de l'administration centrale.



➡ La médiation contribue régulièrement aux réflexions de la Dgesco sur les questions d'accessibilité et d'aménagements de la scolarité et des examens pour **les élèves en situation de handicap**.



➡ Elle poursuit sa participation aux travaux conduits par la Dgesip sur la **continuité des parcours des jeunes à besoins éducatifs particuliers**, de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur.

UNE AUTRE COMPÉTENCE : LES LANCEURS D'ALERTE

Le décret n°2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte a désigné **le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur comme autorité externe pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, afin de recevoir et traiter les signalements émis par les lanceurs d'alerte**.

La saisine du médiateur doit s'effectuer, soit par courrier postal en ayant recours au système de la double enveloppe, soit par téléphone sécurisé en laissant un message vocal au 01 55 55 32 52. La procédure de saisine est en ligne sur le site Internet.

La médiatrice a adressé à la Défenseure des droits **un rapport sur le fonctionnement de sa procédure de recueil et de traitement des signalements**, comme prévu par l'article 3 de la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte et par l'article 13 du décret du 3 octobre 2022 précité.

LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MÉDIATION SE POURSUIT

Les travaux de développement du **futur téléservice** pour sécuriser les démarches et enregistrer les réclamations se sont poursuivis, en partenariat avec la **Direction du numérique pour l'éducation (DNE)** et la **Délégation à la communication (Delcom)**. L'ouverture de ce téléservice est prévue dans les prochaines semaines.



Il permettra aux réclamants et aux médiateurs **d'échanger des informations et des documents dans un espace personnel protégé.**

ÉCHANGES INTERNATIONAUX

Dans un contexte international marqué par l'enlissement des conflits, qui a parfois contraint des établissements français à fermer leurs portes, les **collaborations avec les acteurs du réseau de la coopération et de l'enseignement français à l'étranger** (Agence pour l'enseignement français à l'étranger [AEFE], Mission laïque française [MLF], France éducation international [FEI], etc.) ainsi qu'avec leurs **homologues européens et internationaux** se sont renforcées.

Si 30% des réclamations comportant une dimension internationale concernent les élèves scolarisés dans le 2^d degré, **la majorité des saisines proviennent désormais des étudiants de l'enseignement supérieur (46%)** et notamment ceux **des établissements privés (17%)** vers lesquels s'orientent un nombre croissant d'étudiants étrangers non communautaires.

La médiation s'appuie en particulier sur le réseau **Enic-Naric** (European Network of Information Centres) pour répondre aux nombreuses réclamations concernant la reconnaissance de niveau des diplômes étrangers, qui est une condition essentielle de la fluidité des échanges internationaux et qui constitue un enjeu de rayonnement important pour la France.

Dans le cadre de ses échanges avec ses homologues étrangers (UE et hors UE), la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a reçu la visite, en novembre 2024, de la **médiatrice scolaire du Luxembourg**, Lis de Pina, accompagnée de deux membres de son équipe.



Cette rencontre a été l'occasion de discussions fructueuses et il a été convenu que les échanges de bonnes pratiques seraient pérennisés pour l'enrichissement de chacune des délégations.

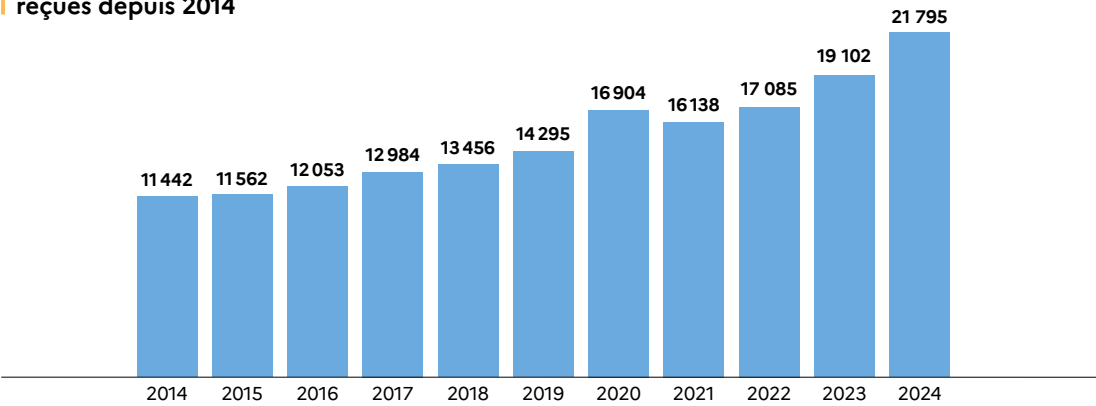
L'ACTIVITÉ 2024 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

LES SAISINES EN 2024

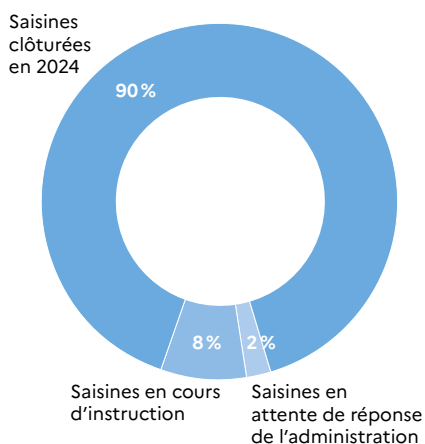
Le nombre de saisines traitées en 2024

| | Nombre de saisines | En % des dossiers reçus | En % des dossiers traités | Évolution sur 1 an | Évolution depuis 2019 |
|---|-----------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Saisines reportées des années antérieures (situation au 01/01/2024) | 1 893 | | 8 % | | |
| Saisines reçues en 2024 | 21 795 | 100 % | 92 % | + 14 % | + 52 % |
| par les médiateurs académiques | 20 350 | 93 % | 86 % | + 15 % | + 53 % |
| par le médiateur national | 1 445 | 7 % | 6 % | - 1 % | + 44 % |
| Saisines traitées en 2024 | 23 688 | | 100 % | + 16 % | + 50 % |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | | 90 % | + 16 % | + 55 % |
| Saisines reportées des années antérieures (situation au 31/12/2024) | 2 375 | | 10 % | + 25 % | + 15 % |
| en attente de réponse de l'administration | 470 | | 2 % | + 11 % | - 26 % |
| en cours d'instruction | 1 905 | | 8 % | + 22 % | + 33 % |

L'évolution du nombre de saisines reçues depuis 2014



L'état des saisines
traitées en 2024,
au 31 décembre 2024



Au terme de l'année 2024, les médiateurs **ont traité près de 23 700 saisines** – dont quelque 21 310 reçues en 2024 et 2 380 restées en cours de traitement à la fin de l'année 2023.

Le nombre de saisines et leur taux d'augmentation continuent de progresser, avec **une hausse de 16% en un an** contre 12% en 2023, soit **une progression de + 50% sur les cinq dernières années**.

Bien que les demandes transitent en grande partie d'abord par le pôle national, qui les oriente vers le pôle compétent en les accompagnant parfois d'une analyse, d'un appui opérationnel ou d'éclairages juridiques, **93% des saisines relèvent des médiateurs académiques**. En effet, les litiges examinés par le réseau concernent majoritairement des décisions prises par les services des rectorats, des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) ou des établissements scolaires et universitaires.

90% des dossiers ont pu être clôturés en 2024.

Au 31 décembre 2024, **2%** des dossiers restaient **en attente d'une réponse de l'administration**, **8%** étaient, à cette même date, **en cours d'instruction par les médiateurs** et seront reportés dans le bilan de l'année 2025.

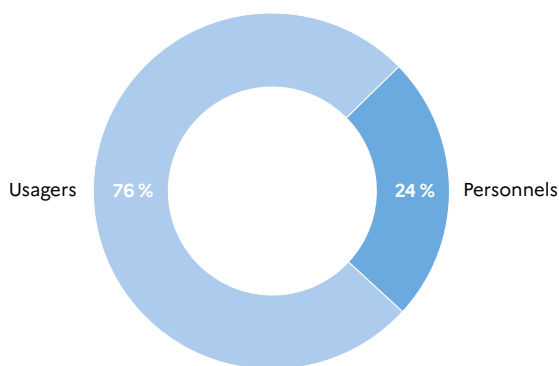
L'ORIGINE DES SAISINES EN 2024

L'origine des saisines clôturées en 2024

| | Nombre de saisines | En % des dossiers clôturés | Évolution sur 1 an | Évolution depuis 2019 |
|---|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Personnels | | 24 % | | |
| Personnels non titulaires | 1 751 | 35 % | +43 % | +141 % |
| Personnels non titulaires non enseignants | 945 | 19 % | +69 % | +294 % |
| Enseignants contractuels du public | 560 | 11 % | +27 % | +78 % |
| Enseignants stagiaires 1 ^{er} et 2 ^d degrés du public | 246 | 5 % | +11 % | +44 % |
| Personnels titulaires non enseignants | 669 | 13 % | +2 % | +44 % |
| Personnels administratifs et ITRF* catégories A, B et C | 388 | 8 % | +6 % | +42 % |
| Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation | 108 | 2 % | -15 % | +27 % |
| Personnels d'inspection et de direction | 91 | 2 % | -4 % | +26 % |
| Personnels social et santé | 82 | 2 % | +21 % | +134 % |
| Personnels titulaires enseignants | 2 467 | 49 % | +11 % | +28 % |
| Enseignants titulaires du 1 ^{er} degré public | 678 | 13 % | +4 % | +30 % |
| Enseignants titulaires du 2 ^d degré public | 1 389 | 27 % | +12 % | +20 % |
| Enseignants du supérieur public | 119 | 2 % | +18 % | +42 % |
| Enseignants du privé sous contrat | 281 | 6 % | +21 % | +61 % |
| Enseignants du privé hors contrat | 16 | < 1 % | +7 % | +60 % |
| Candidats concours recrutement | 155 | 3 % | +0 % | +85 % |
| Total personnels | 5 058 | 100 % | +18 % | +57 % |
| Usagers | | 76 % | | |
| Enseignement du 1 ^{er} degré public | 2 703 | 17 % | +31 % | +105 % |
| Enseignement du 2 ^d degré public | 7 980 | 49 % | +18 % | +48 % |
| Enseignement supérieur public | 3 746 | 23 % | +4 % | +33 % |
| Enseignement privé sous contrat | 734 | 5 % | +8 % | +96 % |
| Enseignement privé hors contrat | 84 | < 1 % | -48 % | +121 % |
| Enseignement supérieur privé | 696 | 4 % | +7 % | +236 % |
| Enseignement privé divers (formation pro., etc.) | 312 | 2 % | +40 % | +162 % |
| Total usagers | 16 255 | 100 % | +15 % | +54 % |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | 100 % | +16 % | +55 % |

* Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation.

En raison des arrondis, la somme des pourcentages ne correspond parfois pas exactement à 100 %.



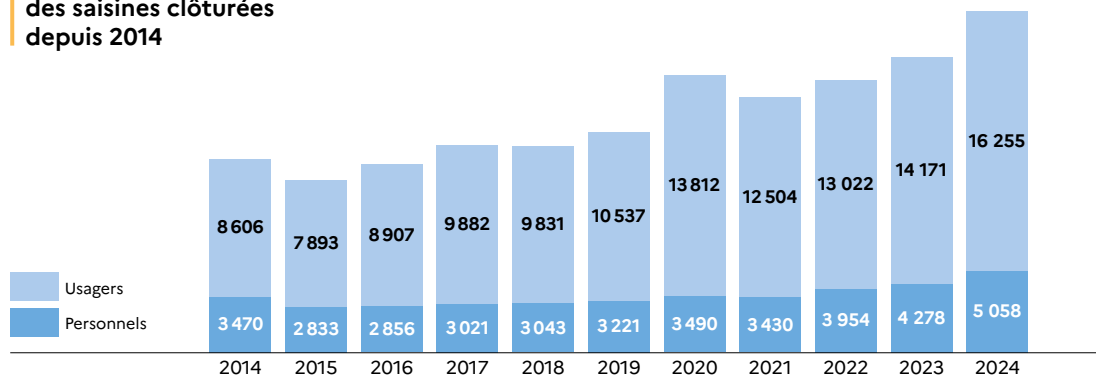
La répartition des saisines entre « personnels » et « usagers » de l'éducation nationale comme de l'enseignement supérieur évolue lentement en valeur relative, la part des usagers demeurant la plus importante : **76 %** des demandes proviennent **des élèves, des parents et des étudiants**, soit **16 255** saisines. Toutefois, en valeur absolue, le nombre de **réclamations des personnels est en progression sensible** (+18 % en un an) : ces réclamations représentent **5 058** saisines, contre 4 278 en 2023 et 3 954 en 2022, soit **24 % des saisines** en 2024.

L'engagement de la médiation dans l'accompagnement de la souffrance au travail, y compris lorsqu'il s'agit de conflits interpersonnels et de situations de harcèlement, comme en faveur de **l'inclusion des personnes en situation de handicap**, débouchant chaque année sur des recommandations pour l'amélioration du bien-être des personnels et la prévention des discriminations, pourrait expliquer cette constante progression des réclamations.

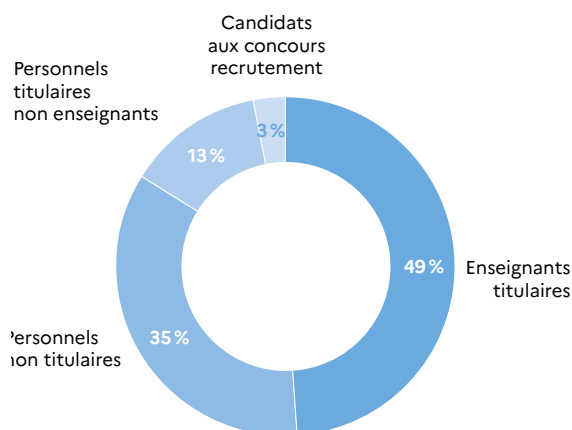
Au moment de sa création, en 1998, la médiation était saisie principalement par les personnels; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total des réclamations. Ces proportions se sont inversées aux alentours de 2005.

La médiation a gagné en visibilité au fil des ans. Son organisation évolue, les médiateurs académiques font en sorte de mieux faire connaître leur action et d'en expliquer les enjeux et modalités auprès du public, mais aussi des partenaires : services RH de proximité et d'inspection des rectorats, référents académiques (violence, harcèlement, valeurs de la République, etc.), délégués du Défenseur des droits, médiateurs des collectivités territoriales, services sociaux, bénévoles de l'Autonome de solidarité laïque, etc.

L'évolution de l'origine des saisines clôturées depuis 2014



L'origine des saisines des personnels en 2024



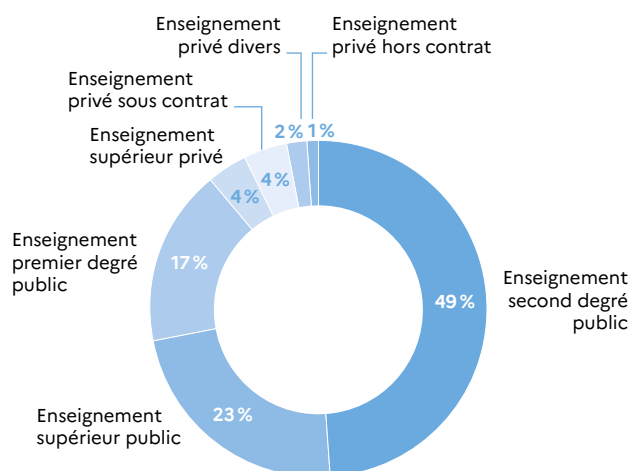
➡ **Parmi les saisines présentées par les personnels la part des non titulaires augmente très rapidement depuis cinq ans : +141% sur la période, dont +43% entre 2023 et 2024.** Les demandes des **non enseignants** augmentent deux fois plus vite que celles de tous les non titulaires : **+300% en cinq ans**, soit 945 saisines en 2024 et une progression de +69% par rapport à 2023. Parmi ces dernières, les saisines directement liées à des questions financières ont crû de 750% sur la période, pour s'établir en 2024 à 60% des 945 saisines des non titulaires non enseignants. Les **AESH**, notamment, représentent **près de 55% de ces 945 saisines**, et leurs demandes ont trait, pour plus de 73%, à des questions financières.

Les saisines des **enseignants contractuels augmentent** de +78% depuis 2019 (+27% par rapport à 2023), et notamment celles des enseignants recrutés dans le premier degré ; cette progression est à rapprocher de celle des candidats aux concours de recrutement de professeurs des écoles.

Le nombre des **saisines des agents titulaires non enseignants** reste stable par rapport à l'an dernier (+2%) mais a augmenté de +44% en cinq ans.

Les enseignants titulaires constituent toujours la part la plus importante des demandes des personnels (près de la moitié des saisines). Ces réclamations ont augmenté de +27% en cinq ans. Les professeurs du second degré de l'enseignement scolaire public ont adressé près de 1 400 réclamations en 2024, soit 27% du total des demandes des personnels. La part des professeurs des écoles continue de croître, à hauteur de +30% sur cinq ans.

L'origine des saisines des usagers en 2024



➔ Parmi les saisines présentées par les usagers, près de la moitié des demandes proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les **établissements publics du second degré**. Cette catégorie a augmenté de +48% en cinq ans.

Les saisines concernant des élèves du premier degré augmentent de plus en plus vite : +31% sur un an et +105% sur cinq ans (voir le zoom ci-après).

Viennent ensuite les saisines présentées par les étudiants de **l'enseignement supérieur public : 23% des usagers**, soit près de 3 750 saisines. Une baisse avait été constatée en 2021 et en 2022. Elle ne s'est pas poursuivie en 2023, et les demandes ont encore progressé en 2024 pour atteindre **+33%** sur les cinq dernières années.

Concernant **les saisines relatives à l'enseignement privé** (de niveau scolaire et supérieur), leur nombre poursuit sa tendance à la hausse.

Les demandes provenant des élèves inscrits dans les **établissements scolaires privés sous contrat** représentent moins de 5% des saisines des usagers, mais leur nombre a crû de +96% sur les cinq dernières années pour s'établir à 734 demandes.

Les étudiants des **établissements de l'enseignement supérieur privé** ont fait l'objet d'un chapitre spécifique dans le rapport 2022 et de développements sur les mobilités internationales dans le rapport 2023. Le nombre de leurs demandes continue à croître, **mais bien moins rapidement** (+7%) que l'an dernier. Elles ont augmenté de plus de 236% depuis 2019.

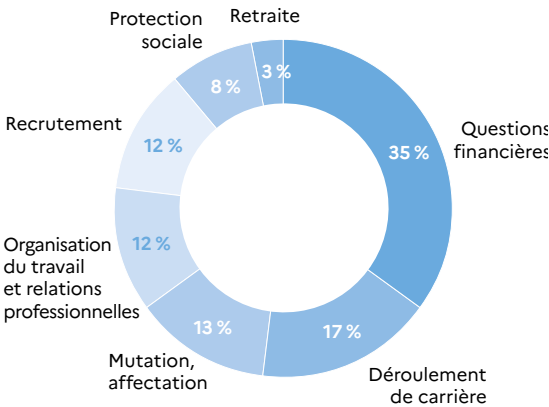
LES DOMAINES DE SAISINES EN 2024

Les domaines de saisines clôturées en 2024

| | Nombre de saisines | En % du total des dossiers clôturés | Évolution sur 1 an | Évolution depuis 2018 |
|---|--------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Personnels | 5 058 | 24 % | +18 % | +57 % |
| Questions financières | 1 778 | 35 % | +44 % | +127 % |
| Déroulement de carrière | 873 | 17 % | -1 % | +69 % |
| Mutation, affectation | 661 | 13 % | +2 % | +23 % |
| Organisation du travail et relations professionnelles | 603 | 12 % | +12 % | +57 % |
| Recrutement | 590 | 12 % | +25 % | +111 % |
| Protection sociale | 389 | 8 % | +11 % | +59 % |
| Retraite | 164 | 3 % | +15 % | +13 % |
| Usagers | 16 255 | 76 % | +15 % | +54 % |
| Enseignement et vie dans l'établissement | 6 551 | 40 % | +20 % | +137 % |
| Inscription et orientation | 4 508 | 28 % | +25 % | +38 % |
| Examens et concours d'entrée dans les écoles | 2 840 | 17 % | -8 % | +40 % |
| Questions financières et sociales | 2 356 | 14 % | +16 % | +48 % |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | 100 % | +16 % | +55 % |

En raison des arrondis, la somme des pourcentages ne correspond parfois pas exactement à 100 %.

Les domaines de saisines présentées par les personnels en 2024



➡ **Les domaines des saisines présentées par les personnels sont en augmentation** globale de +18 % en 2024 et +57 % sur cinq ans. Ils se répartissent de la façon suivante.

- **35 %** des saisines portent sur des **questions financières** proprement dites : traitement, salaire, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop perçus, etc. Le nombre des réclamations au seul titre des questions financières a crû de +44 % en 2024 et **de +127 % en cinq ans** (1 800 saisines).

Ce domaine au sens strict est, depuis plusieurs années, **le premier sujet** de saisine de la médiation par les personnels. Il faut y ajouter des réclamations relevant d'autres domaines de saisines qui peuvent avoir un effet direct sur la situation financière des agents : l'avancement d'échelon, la promotion de grade, l'affectation et la mobilité (avec les difficultés liées au logement, à la garde des enfants, aux soins à apporter aux parents, etc.), les pensions de retraite, les congés de longue durée ou le chômage, par exemple.

ZOOM

LA SITUATION FINANCIÈRE DES AGENTS

Les questions financières sont un sujet très sensible pour l'ensemble des personnels, et plus particulièrement pour **les personnels non titulaires**. Ceux-ci sont à l'origine de plus de 45 % des demandes portant sur les aspects financiers – ce qui représente beaucoup plus que leur part relative parmi les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Il s'agit notamment du premier sujet de saisine pour les assistants d'éducation (55 % de leurs demandes) ainsi que pour les AESH (75 % de leurs demandes) qui sont nombreux à avoir saisi la médiation pour le paiement, à titre rétroactif, de l'indemnité de sujétions liée à l'exercice dans les écoles ou établissements relevant d'un réseau d'éducation prioritaire.

S'agissant des enseignants, **13 %** des demandes ayant trait à un problème financier émanent des **contractuels de l'enseignement public**, alors que ces agents constituent seulement 3,5 % des personnels de l'enseignement scolaire.

Tous personnels confondus, les rémunérations accessoires constituent 49 % des demandes à caractère financier, contre 30 % pour la rémunération principale. Viennent ensuite les questions liées au reversement de trop perçus (12 %), aux frais de déplacement (5 %) et aux indemnités de jury et d'examen (2 %).

Largo sensu, les **autres réclamations des agents comportant une dimension financière**, mais relevant d'autres domaines de saisines, sont liées plus spécifiquement à la carrière, à l'affectation et la mobilité, aux pensions, aux congés de longue durée ou encore au chômage auxquels ils sont astreints. Le nombre de ces réclamations s'élevait à 1 850 en 2024, en augmentation de plus de 45 % entre 2019 et 2024, avec 700 saisines relatives au déroulement de carrière, plus de 600 saisines relatives à l'affectation ou aux mutations des agents. Les saisines liées au chômage, au licenciement et à l'indemnité de départ volontaire s'élèvent quant à elles à près de 200 en 2024, soit quatre fois plus qu'il y a cinq ans.

L'ensemble des saisines relatives, directement ou indirectement, à la situation financière des agents représente donc en tout 72 % de leurs saisines en 2024 (+8 points par rapport à 2019).

- **17 %** des saisines des personnels concernent le **déroulement de carrière et les questions statutaires** (avancement d'échelon ou promotion de grade, évaluation, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, procédures disciplinaires, ruptures conventionnelles, licenciements, etc.). Le nombre de ces saisines stagne cette année mais aura progressé de **+68 % en cinq ans**. Ces questions de carrière, liées notamment à l'avancement

d'échelon ou à la promotion de grade, aux refus de détachement ou de rupture conventionnelle, sont passées devant les questions de mutation et d'affectation depuis 2021. Elles concentrent beaucoup d'animosité parce qu'elles mettent en jeu la transparence des décisions, et surtout **la reconnaissance de l'engagement et du travail des agents**.

- **13%** des saisines concernent **les affectations et les mutations** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.). Le nombre de ces demandes stagne cette année mais aura progressé **de +23% en cinq ans**. Pour autant, ces réclamations restent relativement nombreuses (660 saisines) et conflictuelles. En particulier durant l'été, elles occupent beaucoup les médiateurs qui tentent de faire prendre en compte des situations familiales et humaines souvent difficiles.
- **12%** des saisines concernent **l'organisation du travail et les relations professionnelles** (relation entre pairs ou hiérarchique, conditions de travail, présomption de harcèlement ou de discrimination, demande de protection juridique, etc.). Ce type de saisines est souvent corrélé avec d'autres types de difficultés et nécessite une analyse plus détaillée.

ZOOM

LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Ces saisines ne sont pas à proprement parler des contestations de décision. Il peut s'agir de l'appel à l'aide d'un agent en souffrance qui a besoin d'écoute, de conseils ou d'accompagnement, sans démarche formelle par crainte de retours négatifs de sa hiérarchie – il peut même arriver que de telles demandes ne soient pas comptabilisées par le médiateur, alors même que la confidentialité demeure la pierre angulaire de la médiation.

Les saisines de ce type sont souvent associées avec des difficultés dans le déroulement de carrière, et peuvent avoir des conséquences importantes sur la situation financière du requérant. Le médiateur s'assure alors que le problème est bien identifié et pris en charge par les services RH (voir les réponses apportées aux recommandations du rapport 2020, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, chapitre : « Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels »).

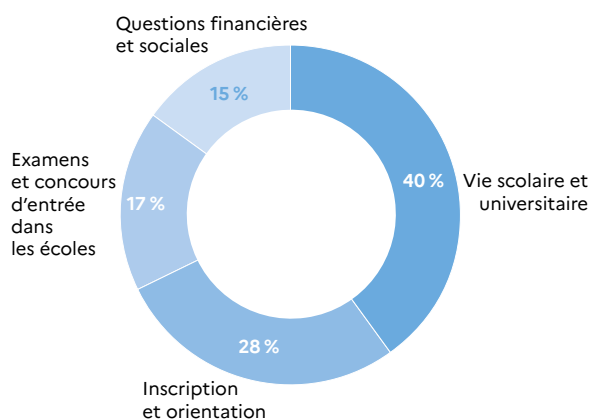
Ce domaine de saisine continue d'augmenter (+55% en cinq ans), avec des évolutions spécifiques comme la progression des saisines relatives aux « conditions de travail » (+125% en cinq ans) ou de celles portant sur les relations entre collègues (+153% en cinq ans). Dans ce type de situations, le médiateur doit mettre en œuvre une démarche plus proche des médiations conventionnelles que des médiations institutionnelles (qui traitent principalement de contestations de décisions). Le réseau des médiateurs académiques se professionnalise à cette fin.

Une analyse détaillée des saisines traitant de situations de harcèlement présumé sur un agent montre qu'elles sont passées de 30 en 2019, à 60 en 2023 et 70 en 2024.

- **12%** des demandes concernent les **questions de recrutement** (concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutement ou renouvellement de contrats, etc.). Ces demandes repartent à la hausse après la baisse de l'an dernier : leur nombre **augmente de +25% en un an** et de +111% sur cinq ans. Près des deux tiers des réclamations dans ce domaine sont des questions liées au recrutement et au renouvellement d'agents non titulaires : des contractuels pour 55% (soit une augmentation de +40% par rapport à 2023) et des vacataires pour 7%. L'évolution du nombre de réclamations des candidats aux concours continue son inversion annuelle, puisqu'il augmente de près de +6%, après avoir diminué (-24% en 2023) et fortement augmenté en 2022.

- **8%** des saisines concernent des sujets de **protection sociale** (arrêts de travail, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, prise en charge du handicap, demandes d'allègement de service, de temps partiel, mise à la retraite pour invalidité, etc.). Le nombre de ces réclamations avait augmenté rapidement entre 2016 et 2021 (+93 %), mais **l'augmentation semble ralentir (+59% entre 2019 et 2024)**.
- **3%** des réclamations concernent **les pensions et les retraites** (validation de services, modalités de calcul, réversion, etc.). Ce domaine croît régulièrement (+13 % sur les cinq dernières années). Les affaires portent sur des situations souvent complexes qui sont source d'une forte anxiété chez les réclamants, et nécessitent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs. Ainsi la durée de traitement de ces dossiers est-elle deux fois plus longue que la durée moyenne de l'ensemble des réclamations qui sont résolues en moins d'un mois.

Les domaines de saisines des usagers en 2024



➡ Les domaines des saisines présentées par les usagers se répartissent de la façon suivante.

- **40% concernent la vie quotidienne dans les établissements d'enseignement scolaire.** Avec 6 550 saisines, ce domaine connaît à nouveau une rapide progression : + 20% en 2024 et +137% sur cinq ans. La médiation alerte depuis plusieurs années sur la rapide augmentation de ces saisines.

Elles peuvent être le signe, au-delà d'une situation personnelle soulevée par telle ou tel élève, d'une dégradation du lien entre les membres de « la communauté éducative¹ ». Ainsi, en 2024, 23% de ces 6 550 saisines concernent des conflits entre parents d'élèves et établissement; 18% sont des contestations liées au fonctionnement de l'établissement; 8% ont trait à la notation et aux évaluations; 5% sont liées à des absences de professeurs.

¹ La communauté éducative est définie depuis la loi n°89-486 du 10 juillet 1989 d'orientation sur l'éducation comme le *dialogue entre les parents d'élèves, les enseignants et les autres personnels* (article L. 111-4 du Code de l'éducation).

L'INSTRUCTION EN FAMILLE

Dans ce domaine sont également comptabilisées la majeure partie des saisines liées aux questions d'instruction en famille (IEF). Globalement, ces saisines s'élèvent à 500 en 2024, alors qu'elles étaient 300 en 2023 (voir annexe du chapitre « L'activité des médiateurs en chiffres » dans le rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*). Cette augmentation s'explique par la fin du régime transitoire qui permettait de poursuivre une IEF lorsqu'elle avait été déclarée avant l'entrée en vigueur du régime sur autorisation. Cette augmentation doit aussi être relativisée dans la mesure où le nombre de demandes d'IEF par les familles – hors régime transitoire – a crû de 87 % entre 2023 et 2024. La répartition géographique des demandes d'IEF et des saisines de médiateurs sur ce sujet fait toujours l'objet de disparités significatives et évolutives. À ce jour, elles n'ont pas d'autres explications que celles mentionnées dans le rapport précédent.

Par ailleurs, parmi ces saisines sur la vie quotidienne dans les établissements, 16 % portent sur des problèmes de discipline ou de comportement, 9 % sur les aménagements de scolarité pour les élèves à besoins éducatifs particuliers et 2 % sur le non-respect des notifications d'AESH, tandis que 3 % concernent les stages en entreprise.

Une analyse plus détaillée des saisines traitant de situations de **harcèlement entre élèves** montre qu'elles sont passées de 300 en 2019 à 750 en 2023, et sont de 800 en 2024.

LES SAISINES DES ÉCOLIERS EN AUGMENTATION

Entre 2019 et 2024, la part des demandes concernant des **élèves des écoles, publiques et privées, maternelles et élémentaires**, est passée de 13 % à 18 % des saisines des usagers : elles ont **crû deux fois plus vite** (+ 110 % depuis 2019) que celles de tous les usagers (+ 54 % depuis 2019).

Les écoliers de l'**enseignement public** qui font l'objet d'une saisine du médiateur sont pour **74 % des élèves du niveau élémentaire** (1 900 élèves en 2024, soit une progression de + 118 % entre 2019 et 2024). Les élèves de **maternelle** représentent les **26 %** restants, mais leur progression est encore plus rapide (+ **157 %** sur la période).

Les écoliers de l'**enseignement privé sous contrat** représentent quant à eux 7 % des réclamations concernant le premier degré (200 saisines en 2024) alors qu'en proportion de l'ensemble des écoliers, leur nombre est deux fois plus important (14 %). On note néanmoins que les réclamations des écoliers du privé augmentent de + 173 % sur la période.

Le domaine de l'**enseignement et la vie dans l'établissement (EVS)** comporte 2 150 saisines d'usagers du premier degré en 2024. Il représente 74 % des saisines touchant le premier degré (+ 182 % sur cinq ans), contre 40 % des saisines de pour l'ensemble des autres usagers.

Parmi les saisines d'écoliers ayant trait à l'EVS, il faut noter qu'un tiers porte sur les sujets suivants : contestations liées au fonctionnement de l'établissement, harcèlement, discipline et comportement, absence de professeurs, et conflits intrafamiliaux. En effet, le nombre de saisines correspondant au regroupement de ces cinq sujets dans le premier degré a augmenté de 433 % en cinq ans.

S'agissant en particulier du « **harcèlement** », les saisines sont en augmentation de **164 %** sur la période, avec une hausse notamment des situations concernant des élèves de maternelle (2 réclamations clôturées en 2019, 24 en 2022 et en 2023, 28 en 2024).

Les réclamations concernant **l'absence de professeurs** progressent de **+134 %** en cinq ans. Elles constituent un sujet de protestation particulièrement sensible parce qu'il touche à des principes fondamentaux (droit à l'éducation, égalité des chances, etc.).

En seconde position après l'EVS, c'est le domaine des **inscriptions et de l'orientation** qui cumule le plus de saisines d'utilisateurs du premier degré : 700 en 2024, soit 24 % (+90 % sur cinq ans). Ce pourcentage est comparable aux 28 % des saisines émanant de tous les utilisateurs (qui a augmenté plus lentement avec +38 % sur cinq ans). Une analyse plus fine permet de relever une augmentation de +145 % des réclamations qui concernent **l'affectation des écoliers** et +180 % de celles qui concernent **leur redoublement** (très majoritairement inscrits dans le public) entre 2019 et 2024.

- **28 %** des saisines des utilisateurs portent sur **l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations, etc.). Avec 4 500 saisines, c'est une hausse de +25 % par rapport à 2023, après la baisse de -7 % constatée entre 2022 et 2023.

Ces saisines sont liées, pour leur plus grande part, aux contestations d'**affectation en lycée public** (20 % en LEGT, 9 % en LP, avec **une hausse régulière des saisines pour les affectations en LP**, de +46 % entre 2023 et 2024), **en collège public** (16 %) et **dans l'enseignement supérieur** (19 %). À cet égard, Parcoursup a permis une amélioration notable des affectations post-bac et les saisines dans ce domaine restent peu nombreuses (200 en 2024). La tendance est la même pour les demandes relatives à **l'accès au master** grâce aux améliorations de la plateforme Mon Master. Leur nombre est resté stable depuis 2022 (moins de 200 saisines).

- **17 %** des réclamations concernent les **examens et concours**, parmi lesquelles 49 % pour l'enseignement public du second degré et 32 % pour l'enseignement supérieur public. Il s'agit de contestations de notes et de résultats (51 %), de problèmes d'inscription à l'examen (16 %), de demandes de délivrance de diplôme (15 %), de contestations de refus d'aménagement d'épreuves (9 %), et divers autres sujets comme les demandes de copies ou de procès-verbaux, la VAE, la reconnaissance de diplômes étrangers, les suspicions de fraudes (2 %).

Depuis 2021 (consécutivement à la crise sanitaire de 2020), l'évolution annuelle du nombre des réclamations liées aux examens et concours oscille entre augmentation et diminution. Cependant, sur **les cinq dernières années, la tendance est à la hausse (+40 %)**.

Le nombre des **contestations de notes ou de résultats** avait augmenté de +150 % entre 2018 et 2023, alors qu'elles ont diminué de **-20 % en 2024**. Cette dernière évolution peut laisser espérer que les familles se sont progressivement habituées aux changements concernant les modalités d'évaluation pour le baccalauréat, mais aussi que les efforts fournis par les corps d'inspection en direction des professeurs pour mieux encadrer et définir les modalités d'évaluation, pour le contrôle continu notamment, portent leurs fruits.

- **14 %** des saisines traitées en 2024 sont liées à des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine, etc.). Si ces saisines avaient baissé entre 2017 et 2022, elles progressent à nouveau depuis 2023. **Sur les cinq dernières années, la tendance générale est à la hausse : +48 %.**

69 % de ces réclamations ont trait au **coût supporté par les familles dans l'enseignement supérieur public** : 58 % des demandes sont liées aux seules difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur. L'augmentation du nombre de ces demandes s'est ralentie (+11 % en 2024, contre +41 % l'an dernier). Ces évolutions peuvent s'expliquer par la revalorisation du barème et du montant des bourses. Enfin, les réclamations portant

sur le logement étudiant stagnent cette année (moins de 230 saisines en 2024, comme l'an dernier) après avoir connu une croissance de + 51 % entre 2022 et 2023. Le tassement constaté entre 2017 et 2022 sur ces sujets ne s'est donc pas poursuivi cette année. Le taux de progression depuis cinq ans est repassé à 52 %.

ZOOM

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les étudiants

Avec 4 442 saisines (3 746 pour l'enseignement supérieur public, auxquelles il convient d'ajouter 696 saisines pour les établissements privés), les réclamations des étudiants du supérieur représentent 27 % des saisines des usagers. Leur taux d'augmentation diminue tout en demeurant important : + 4 % en un an, + 47 % en cinq ans, dont + 236 % pour le privé.

Les sujets de saisines se répartissent de la manière suivante :

- **41 % (+ 3 points) concernent des questions financières et sociales.** Parmi elles, 74 % portent sur les demandes de bourses, 12 % sur les questions des logements et 13 % sur les frais d'inscription ou de scolarité ;
- **27 % (- 3 points) sont relatives aux examens et concours d'entrée dans les écoles.** Pour la plupart, ce sont des contestations de résultats aux examens (56 %), les autres portant sur des problèmes d'inscription, d'aménagements d'épreuves, de reconnaissance de diplômes, de consultation de copies ou de comptes rendus d'épreuve orale, ou encore de VAE ;
- **20 % concernent l'inscription et l'orientation dans les formations du supérieur.** Parmi elles, 59 % ont trait à de pures questions d'inscription et d'orientation, 18 % concernent l'orientation post bac (Parcoursup), 19 % (- 3 points) l'accès au master et 4 % l'enseignement à distance. La question de l'accès au master demeure un sujet sensible, malgré la mise en place de la plateforme Mon Master ;
- **12 % portent sur la vie universitaire.** Parmi elles, les saisines concernant l'évaluation et la notation en cours d'année sont nombreuses (29 % : + 3 points), mais les sujets liés au fonctionnement de l'établissement (29 %), à la réalisation de stages en entreprise (17 % : + 3 points), à la discipline (9 %), aux aménagements de scolarité, principalement pour les étudiants en situation de handicap (7 %) et au harcèlement (moins de 20 saisines), font aussi l'objet d'une vigilance permanente des médiateurs.

Les personnels

Les sollicitations émanant des personnels de l'enseignement supérieur public sont plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs. 119 saisines ont été traitées en 2024, soit 20 % de plus qu'en 2023. Elles se répartissent de la manière suivante :

- 30 % des maîtres de conférence (MCF) ;
- 29 % des enseignants du second degré affectés dans le supérieur (Prag/PRCE) ;
- 18 % des professeurs des universités (PU) ;
- 13 % des vacataires ;
- 9 % des attachés temporaires d'enseignement et de recherche (Ater).

Les saisines portent essentiellement sur :

- les questions financières (27 %), pour la plupart des problèmes de rémunération ou d'indemnités ;

- le déroulement de carrière (27 %) : évaluation annuelle ou refus de décharge de service;
- l'organisation du travail et les relations professionnelles (17 %), en majorité des conflits entre pairs (dont 3 présomptions de harcèlement).

Les autres saisines portent sur le recrutement (11 %), les mutations et affectations (8 %) et, en dernier lieu, les questions relatives au calcul de la pension de retraite (7 %) et à la protection sociale (2 %).

ZOOM

L'AMÉLIORATION DES OUTILS D'ANALYSE DES SAISINES SE POURSUIT

Les médiateurs partagent une base de données « Média 2 » qui leur permet d'enregistrer, de suivre et de qualifier les réclamations selon une nomenclature commune.

➡ **En 2020**, un menu « contexte » a été ajouté dans Média pour préciser, au-delà du classement dans une catégorie du réclamant et un domaine de sa saisine, le ou les contextes transversaux qui « colorent » cette dernière.

Sur cinq années, le nombre de réclamations que les médiateurs ont inscrites dans un « contexte » a crû de 64 %, avec 6 % de saisines qui indiquent plus d'un contexte en 2024.

- 38 % des saisines contextualisées comportent une « dimension relationnelle » (quelque 1 720 saisines);
- 34 % ont trait à une situation de handicap (1 520 saisines);
- 16 % concernent une situation de harcèlement (740 saisines, auxquelles il convient d'ajouter 120 saisines, mal contextualisées, en particulier pour les personnels), que ce soit à l'encontre d'usagers (plus de 91 %) ou de personnels (plus de 8 %);
- 7 % ont une dimension internationale ou européenne (330 saisines);
- 2 % sont liées à une difficulté avec le numérique (100 saisines);
- 2 % font état d'une situation de discrimination (100 saisines).

Si les problèmes liés au numérique et aux discriminations s'estompent et demeurent faibles en nombre, ceux relatifs à des situations de harcèlement voient en revanche leur nombre croître très rapidement (+ 171 % depuis 2020 et + 6 % depuis 2023).

➡ **Dès 2018**, Média a permis d'identifier les médiations régies par le Code de justice administratives (CJA). Entre 2023 et 2024, le nombre de médiations prévues par le CJA a augmenté de 35 %. Ainsi, en 2024 sont constatées :

- 16 médiations à l'initiative des parties (10 en 2023);
- 58 médiations à l'initiative du juge (33 en 2023);
- 207 médiations préalables obligatoires (MPO) aux recours contentieux formés par certains personnels à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle (164 en 2023).

Le nombre de MPO, qui obéit à des règles inchangées depuis le 1^{er} décembre 2022, a augmenté de 26 % au cours de ces 24 mois. Celles liées aux rémunérations ont crû de 105 % et représentent désormais la moitié des MPO. Viennent ensuite les MPO relatives aux refus de disponibilité (11 %) ou de détachement (7 %),

et à la formation professionnelle tout au long de la vie (8 %, dont 11 réclamations sur le refus de mobilisation du compte personnel de formation).

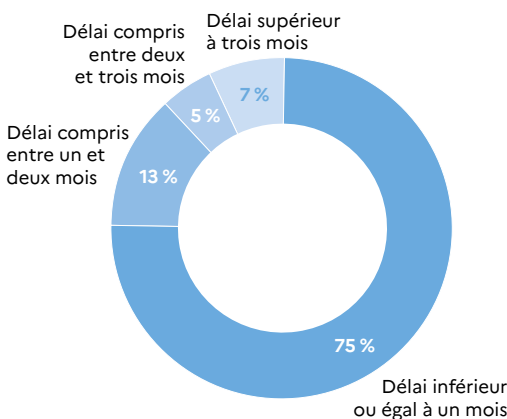
➡ **En 2025**, Média 2 sera directement lié avec le formulaire en ligne qui permet déjà de saisir le médiateur ; ce lien permettra aussi au réclamant et au médiateur d'échanger informations et pièces jointes par une messagerie protégée. Plus qu'un formulaire en ligne, c'est bien un nouveau téléservice qui est sur le point de voir le jour.

Les prochains rapports annuels pourront évaluer les résultats du téléservice sur l'efficacité du service rendu par les médiateurs.

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

Le délai de règlement
définitif des dossiers
en 2024

| | Nombre de saisines | En % des dossiers clôturés |
|--|-----------------------|-------------------------------|
| Délai inférieur ou égal à un mois | 16 086 | 75 % |
| Délai compris entre un et deux mois | 2 722 | 13 % |
| Délai compris entre deux et trois mois | 1 049 | 5 % |
| Délai supérieur à trois mois | 1 456 | 7 % |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | 100 % |



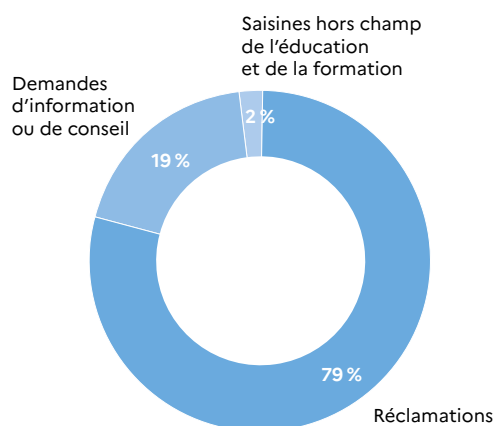
Pour les dossiers clôturés en 2024, le délai de règlement a été **inférieur à 3 mois dans 93 % des cas**. Ce taux varie peu d'une année à l'autre mais a augmenté de 2 points par rapport à celui de 2023.

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT

Le médiateur réalise un traitement différencié de la saisine qui lui est présentée, en fonction des caractéristiques de cette dernière et des éléments portés à sa connaissance par le réclamant, ou par l'administration lors de l'instruction. Les saisines peuvent émaner aussi bien des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur que des usagers : parents d'élèves, élèves, apprentis ou étudiants. Chaque saisine est enregistrée dans Média et donne lieu à un accusé de réception.

La nature des saisines en 2024

| | Nombre de saisines | En % des saisines clôturées |
|---|--------------------|-----------------------------|
| Saisines hors champ de l'éducation et de la formation | 461 | 2,2% |
| Demandes d'information ou de conseil | 4 034 | 18,9% |
| Réclamations | 16 818 | 78,9% |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | 100 % |



➡ **2 % des saisines sont « hors champ »**, c'est-à-dire qu'elles n'entrent pas dans le périmètre de compétence du médiateur.

Le médiateur instruit toutes les saisines qui entrent dans le champ de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation. Si une saisine n'entre pas dans ce périmètre, il essaie de réorienter le réclamant vers les bons interlocuteurs, notamment vers d'autres médiateurs institutionnels.

➡ **19 % des saisines ne sont pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil.**

C'est un pourcentage élevé parce que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute. Cette situation pourrait être considérée comme insatisfaisante. Elle doit plutôt être lue comme un besoin croissant d'explications et de transparence qui s'exprime au sein d'un système qui se complexifie.

Le médiateur ne dispose pas toujours d’une information complète et actualisée et il doit veiller à ne pas se substituer aux services administratifs ou aux acteurs du système scolaire et universitaire. Son rôle est ici davantage d’accorder de l’attention à un besoin, qui peut révéler dans certains cas une difficulté plus profonde, et d’apporter une première réponse, même sommaire, ou un premier conseil aux personnes qui s’adressent à lui, de les rassurer et de les orienter vers un service compétent ou, le cas échéant, de les alerter sur certaines procédures et délais à respecter.

De fait, derrière une demande de conseil peut toujours se cacher une difficulté ayant trait à une décision insatisfaisante (dont on cherche à vérifier le bien-fondé) ou à un litige (pour lequel le réclamant recherche une issue non contentieuse). Faire en sorte d’éviter que ce litige se transforme en conflit ou en contentieux judiciaire relève bien de la mission du médiateur.

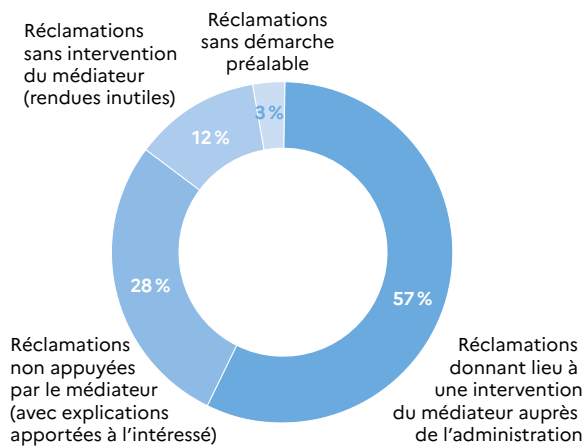
➡ 79% des saisines sont des «réclamations» proprement dites.

Ces réclamations contestent une décision prise par l’administration ou signalent un problème lié au fonctionnement du système éducatif.

L’action de la médiation, lorsqu’elle est saisie d’une «réclamation» proprement dite, varie selon son contenu ou le contexte dans lequel elle s’inscrit.

Le traitement
des réclamations
par le médiateur

| | Nombre de saisines | En % des saisines clôturées | En % des réclamations |
|---|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | | |
| Réclamations | 16 818 | 79% | 100% |
| Réclamations sans démarche préalable | 573 | | 3% |
| Réclamations sans intervention du médiateur (car rendues inutiles) | 2 074 | | 12% |
| Réclamations non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé) | 4 665 | | 28% |
| Réclamations donnant lieu à une intervention du médiateur auprès de l'administration | 9 506 | | 57% |



➡ 3 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à une démarche préalable.

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir préalablement, soit fait une démarche, soit introduit un recours devant l'autorité dont il conteste la décision ou l'agissement, le médiateur lui demande, dans la mesure du possible, d'effectuer d'abord une première démarche auprès de l'administration concernée. Si, par la suite, cette démarche n'aboutit pas ou qu'aucune réponse n'est intervenue dans un délai raisonnable, l'intéressé peut alors revenir vers le médiateur. Néanmoins, dans des cas d'urgence (échéance imminente d'un délai, mise en danger de la personne, de sa santé ou de sa vie professionnelle ou familiale), il arrive que le médiateur accepte de traiter une affaire sans attendre, même en l'absence de démarche préalable, voire qu'il adresse lui-même le recours à l'administration concernée, ce qui peut permettre un gain de temps précieux.

➡ 12 % des réclamations voient l'intervention du médiateur devenir inutile, dans trois cas de figure :

- le médiateur est informé par le requérant ou l'administration que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ;
- l'intéressé a expressément abandonné sa réclamation ;
- le réclamant ne donne pas suite aux demandes de documents ou d'informations complémentaires qui auraient permis au médiateur d'instruire et de traiter sa demande.

➡ 57 % des réclamations sont estimées « recevables » et font l'objet d'une intervention du médiateur.

Le nombre de ces réclamations a **augmenté de plus de 11 % cette année** (9 506 contre 8 556 l'an dernier), même si en valeur relative le pourcentage a baissé d'environ 2 points.

L'instruction d'une réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'une erreur d'appréciation ou de gestion de l'administration ou bien d'une situation humaine particulière à prendre en considération. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement de ce type, ou qu'un droit de la personne a été bafoué, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de sa décision ou une modification de son appréciation, voire de ses pratiques. Cet appui peut déboucher sur une recommandation dans le rapport du médiateur.

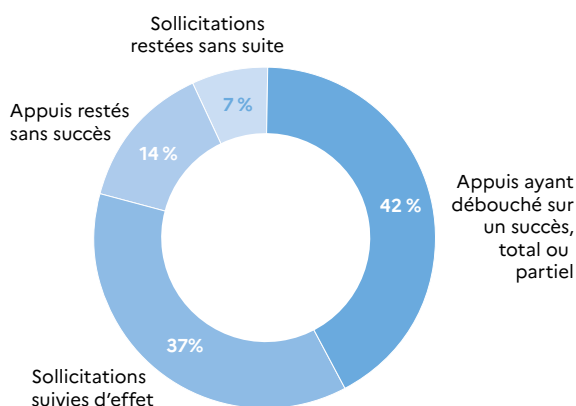
➡ 28 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur.

Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas une réclamation auprès de l'administration. Toutefois, **il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position**. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante : les explications fournies par le médiateur permettent ainsi aux personnes concernées de comprendre les raisons d'une décision et de mieux accepter la position de l'administration. Dans ce dernier cas de figure, le médiateur est souvent amené à solliciter quand même l'administration pour obtenir les éléments d'explication nécessaires.

Ces interventions ont des résultats plus ou moins positifs pour le réclamant.

Le résultat de l'intervention du médiateur auprès de l'administration

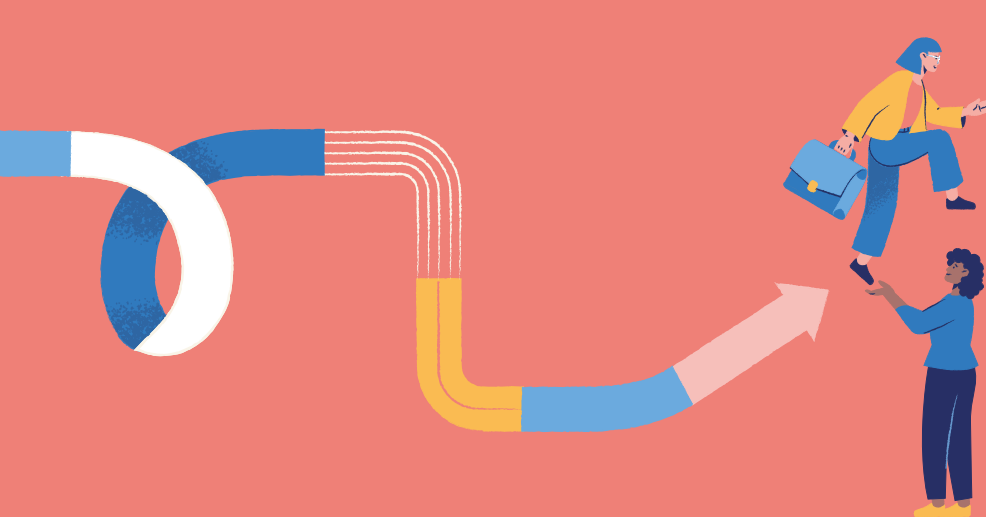
| | Nombre de saisines | En % des saisines clôturées | En % des réclamations | En % des interventions |
|--|--------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel | 4 007 | 18,8 % | 23,8 % | 42,2 % |
| Sollicitations suivies d'effet | 3 523 | 16,5 % | 20,9 % | 37,1 % |
| Appuis restés sans succès | 1 310 | 6,1 % | 7,8 % | 13,8 % |
| Sollicitations restées sans suite | 666 | 3,1 % | 4,0 % | 7,0 % |
| Réclamations donnant lieu à une intervention du médiateur auprès de l'administration | 9 506 | 44,6 % | 56,5 % | 100,0 % |
| Réclamations | 16 818 | 78,9 % | 100,0 % | |
| Saisines clôturées en 2024 | 21 313 | 100,0 % | | |



Lorsque le médiateur est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, son appui a débouché sur **un succès total ou partiel dans 79 % des cas** (37 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse utile et 42 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision, selon l'avis émis par le médiateur).

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 14 % des cas.

Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Dans un certain nombre de situations toutefois, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet tant de ses demandes que de ses recommandations (7 %) et l'explique au requérant.



Chapitre 1

MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS PAR UNE GRH ADAPTÉE AUX BESOINS DES PERSONNELS

« Nous sommes des humains remplis
de ressources et non des ressources humaines. »

Henry Mintzberg

« On ne gère pas des "Numen" mais bien
des individus, des agents publics qui contribuent
au service public d'éducation et à qui nous devons
un service RH de qualité. »

Boris Melmoux-Eude, directeur général
des ressources humaines du ministère de l'Éducation
nationale, de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche (MENESR)



En 2024, la part des saisines émanant des personnels représente environ un quart de l'ensemble des saisines. En valeur relative, cette part évolue lentement par rapport à celle des usagers, qui reste stable depuis des années (autour de 75 %). Cependant, **en valeur absolue, le nombre de réclamations présentées par les personnels est en progression sensible : +18% en un an** (soit 5 058 saisines en 2024) et +57 % en cinq ans. **Ce sont les saisines des personnels non titulaires qui connaissent la plus forte croissance.** Parmi elles, les saisines des **non enseignants** sont celles qui augmentent le plus (+69 % en un an et +294 % en cinq ans).

Les réclamations relatives aux questions financières sont de loin les plus nombreuses.

Ainsi, 1 778 saisines ont été enregistrées, ce qui représente 35 % des saisines et une évolution de +44 % en 2024. Viennent ensuite les questions relatives au déroulement de carrière (873 saisines), celles afférentes aux mutations et affectations (661 saisines), celles concernant l'organisation du travail et relations professionnelles (603 saisines) et enfin celles relatives au recrutement (590 saisines).

Sur une population d'environ 1,2 million d'agents (dont 900 000 enseignants) et 35 000 recrutements annuels, les quelque 5 000 saisines traitées par les médiateurs en 2024 peuvent paraître numériquement peu significatives. Mais la tendance à la hausse de ces saisines ne l'est pas et doit être regardée à l'aune d'une crise d'attractivité qui dure depuis plusieurs années et ne semble pas se résorber.

Les rapports du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en témoignent depuis longtemps et ont cherché à mettre en évidence les difficultés récurrentes les plus sensibles : les questions d'affectation/mutation et celles relatives au bien-être (ou à la souffrance) au travail ont ainsi été régulièrement analysées sous des angles variés, pour rechercher les pistes d'amélioration possibles en termes de gestion des ressources humaines (GRH).

Le rapport 2023 du médiateur avait choisi une approche originale, en reliant la question du climat scolaire à celle du mal-être et de la vulnérabilité des personnels en établissements, montrant ainsi la répercussion directe des transformations et problématiques sociétales sur l'exercice des métiers de l'éducation (montée des contestations d'enseignements, dégradation de la relation parents-école, érosion de l'autorité, difficultés liées au développement de l'École inclusive, au respect des valeurs de la République, progression des agressions et comportements violents, etc.).

C'est l'ensemble de ces facteurs, cumulé avec des causes plus structurelles (niveau de qualification, niveau de rémunération, organisation de la formation, contexte politique et sociétal, etc.) qui peut expliquer, en partie, la baisse d'attractivité persistante des métiers de l'éducation.

En réponse à ces difficultés croissantes, l'institution s'efforce de trouver des solutions, à travers des réformes statutaires, des réponses indemnitaires et, surtout, une meilleure écoute de ses personnels (voir le Grenelle de l'éducation, la mise en place d'une « GRH de proximité »).

Dans la continuité de ces initiatives, le projet stratégique de la direction générale des ressources humaines pour 2024-2026 évoque les « défis sans précédent d'attractivité et de fidélisation de nos personnels » et les enjeux de sa politique RH : l'attractivité, la fidélisation, la modernisation.

C'est dans ce contexte d'une GRH renouvelée, et des engagements qui la sous-tendent, que la médiation a choisi de s'intéresser cette année à l'accompagnement des transitions, qu'elles soient subies ou qu'elles correspondent à des choix de parcours.

En effet, autant que les élèves ou les étudiants, les personnels connaissent tout au long de leur vie des périodes de transitions ou des changements de cap : il peut s'agir d'événements positifs (choix d'un métier, d'une évolution, d'une reconversion, etc.) ou négatifs (aléas de la vie personnelle, accidents, etc.).

- La première des transitions, c'est le choix de rejoindre l'éducation nationale pour y exercer un métier : quelles qu'en soient les motivations, cette entrée dans le métier se trouve confrontée à une gestion parfois rigide, qui peut être source de découragement ou de déception.
- Une transition peut aussi être liée à un souhait de changement : ces évolutions sont encouragées depuis plusieurs années dans la politique RH du ministère et de la fonction publique en général, qui valorise les mobilités internes et externes et entend s'adapter aux transformations sociétales (« aujourd'hui, on n'exerce plus le même métier toute sa vie »). Que ce soit pour évoluer au sein de l'éducation nationale, se spécialiser, se reconvertir ou pour quitter l'institution et poursuivre un nouveau projet professionnel, les agents ont en principe une liberté de choix et d'évolution, qui rencontre parfois des obstacles administratifs au moment de leur réalisation.
- Enfin, une transition peut aussi être un événement négatif, parce que subi, souvent lié à sa vie personnelle, et entraîner des conséquences imprévues sur le parcours professionnel et la carrière : la médiation s'est également intéressée à ces « accidents de la vie » et à leur impact sur le parcours professionnel des agents.

UN MÉTIER CHOISI, UNE GESTION PARFOIS SUBIE

UNE HAUSSE DES SAISINES RELATIVES AUX QUESTIONS FINANCIÈRES

En 2024, 1 778 saisines ont été traitées portant sur les questions financières, ce qui représente **35% des saisines émanant des personnels** et une évolution de 44% en un an. Près de la moitié d'entre elles ont trait au calcul ou au paiement d'indemnités (875). Viennent ensuite les questions relatives au calcul ou au paiement des rémunérations (546). Le reste des saisines se partage entre le reversement de trop perçu (220), les frais de déplacement (97) et les indemnités de jury et d'examen (40).

Ces questions concernent l'ensemble des personnels, enseignants et non enseignants. **Leur augmentation est toutefois particulièrement significative pour les personnels non titulaires non enseignants** puisqu'elles représentent 60% du millier de réclamations que ces derniers ont adressées aux médiateurs. Les saisines des accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH) occupent une place particulière.

LE SAVIEZ-VOUS ?

LES PRIMES DES AESH

Les AESH totalisent à eux seuls 55% des saisines de contractuels non enseignants, et 73% d'entre elles portent sur une question financière. Ce chiffre particulièrement important s'explique en partie par les refus qui ont été opposés à leurs demandes de versement rétroactif de l'indemnité de sujétion (primes REP, REP+).

Les dispositions réglementaires étendant le bénéfice de l'indemnité REP et REP+ aux AESH et aux assistants d'éducation (AED) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2023¹, toutefois aucune disposition n'a prévu leur rétroactivité. L'ambiguïté sur ce sujet est venue de ce que le 14 décembre 2022, le tribunal administratif de Paris a annulé pour rupture d'égalité la décision par laquelle le recteur de l'académie de Paris avait refusé d'octroyer l'indemnité de sujétion et a enjoint à ce dernier de verser au requérant l'indemnité qu'il aurait dû percevoir depuis son affectation en qualité d'AESH dans un établissement situé en zone REP, REP+. Ce jugement (n° 23PA00613, confirmé par la cour administrative d'appel de Paris le 8 novembre 2024) concernait toutefois une requête introduite en 2021, soit avant la publication du décret mais certains requérants ont alors cru pouvoir s'appuyer sur ce jugement pour demander, postérieurement à cette publication, le versement rétroactif de l'indemnité. Celle-ci leur a alors été refusée. Des procédures sont encore en cours ne permettant pas de clore définitivement ce sujet.

¹ Décret n° 2022-1534 du 8 décembre 2022 modifiant le décret n° 2015-1087 du 28 août 2015 portant régime indemnitaire spécifique en faveur des personnels exerçant dans les écoles ou établissements relevant des programmes « Réseau d'éducation prioritaire renforcé » et « Réseau d'éducation prioritaire ».

L'augmentation du nombre de saisines des médiateurs dans ce cadre est due en outre au renvoi par quelques tribunaux de ces dossiers vers la médiation en considérant qu'ils relèvent de la médiation préalable obligatoire (MPO) prévue par le décret n° 2022-433 du 22 mars 2022².

Mis à part la problématique particulière des réclamations des AESH sur la question des primes REP et REP+, la saisine des médiateurs sur les questions financières fait apparaître des situations pour lesquelles les agents, alors qu'ils ont rempli leurs obligations, ne peuvent pas immédiatement faire valoir leurs droits ou bénéficier des rémunérations ou indemnités dont il n'est pas contesté qu'elles leur sont dues, pour des raisons qui ne sont pas de leur fait.

Ainsi, un nombre non négligeable de contractuels se plaignent de ne pas recevoir en temps et heure, les documents de fin de contrat qui leur sont indispensables pour bénéficier d'une prise en charge par France Travail. Alors que ce sont souvent des agents dans une situation précaire, certains ont dû attendre plusieurs mois avant de recevoir le document demandé, et cela sans qu'aucune explication particulière ne leur soit donnée sur la raison du retard.

Les médiateurs ont également été saisis de **quelques situations portant sur des ruptures de paye**. Les cas ne sont certes pas nombreux, mais ils ont des conséquences particulièrement graves pour les requérants qui en sont les victimes.

“ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a été saisie en novembre par une assistante en contrat à durée indéterminée (CDI) exerçant dans un lycée depuis le 29 août 2024. Malgré de multiples demandes (au service gestionnaire, direction du lycée, rectorat), elle n'a reçu aucune rémunération depuis la rentrée, aucun acompte et même aucune réponse à ses demandes.

« Là je suis aux abois financièrement!! Il m'est impossible d'attendre encore des non-versements d'acompte sur salaires dûs, sans m'exposer à des sanctions financières qui ne sont pas de mon fait. Les salaires non versés depuis août représentant 5 673,87 €. Je réclame expressément le versement immédiat d'un acompte de 75%. D'autant plus que je ne dispose d'aucune information quant à la date de régularisation et surtout de versement au moins d'un acompte. »

Dans le cas d'espèce, le problème venait de ce que l'académie dans laquelle la requérante venait d'être affectée ne disposait pas du certificat de cessation de paiement de son ancienne académie. Ainsi, en raison de la seule absence de transmission d'un document, dont l'agent n'était pas responsable, cette maman, avec des enfants à charge, n'a pas été payée pendant trois mois.

L'absence de paiement est déjà regrettable en soi, mais est venue s'y ajouter l'angoisse liée au silence de l'administration qui n'a pas répondu à ses demandes portant sur la date de régularisation et la possibilité de versement d'un acompte.

Ce type de situations devrait faire l'objet de la plus grande attention de la part de l'administration, d'autant qu'elles touchent souvent des agents dont les situations sont les plus précaires (assistants d'éducation, vacataires, etc.).

Le fait de ne percevoir qu'une partie de sa rémunération peut également mettre un agent en difficulté.

² À tort du point de vue de la médiation, la MPO ne s'appliquant pas, normalement, aux rémunérations des agents contractuels.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Un médiateur a été saisi fin décembre d'une situation où l'agent affecté sur un nouveau poste, à la suite de sa réussite à un concours, n'avait perçu à partir de septembre que des acomptes, insuffisants au regard de ses charges et qui ne lui permettaient plus de payer ses abonnements de train et RATP. Une erreur de l'administration semblait être à l'origine du problème, mais là encore, alors que l'agent n'était en rien responsable et que l'administration fautive aurait dû l'accompagner au plus près, le message reçu par le médiateur fait apparaître sa détresse de n'obtenir aucune réponse à ses interrogations :

« Je constate que je suis malheureusement laissé pour compte. »

Avant l'intervention du médiateur, aucune information n'a été donnée à ce requérant sur le moment où sa situation pourrait être régularisée ni sur les solutions qui pouvaient être mises en place en attendant.

Ce déficit de communication et cette absence d'explications sont récurrents dans les saisines que reçoivent les médiateurs, notamment pour **les problèmes relatifs aux trop perçus**, dont les personnels ne contestent généralement pas le bien-fondé mais ne comprennent pas le mode de calcul, les modalités de remboursement, etc. Quand ils obtiennent des explications, elles s'avèrent souvent complexes, trop techniques, et peuvent alors ajouter à la confusion un sentiment de mépris.

Le déficit d'information se retrouve aussi lors **des retards dans le paiement des indemnités de jury**. Plus de deux ans après être intervenu comme examinateur dans un jury, un enseignant saisit la médiation car il n'a toujours pas été payé et rencontre des difficultés dans ses démarches :

“ EXTRAIT DE SAISINE

« L'année qui ne m'a pas été payée est l'année 2021. La seule trace que j'ai pu retrouver est le récépissé de la demande faite sur leur site, mise en pièce jointe. Les autres tentatives de contact se sont faites par téléphone qui n'ont jamais abouti puisque je n'ai jamais eu personne au bout du fil. Je viens de faire un nouvel envoi de mail à la boîte à laquelle nous sommes censés envoyer les justificatifs, je vous tiens informée.

Enfin, j'ai pleinement conscience que je ne dois pas me faire "justice" tout seul en décidant de ne pas assurer la mission qui m'était attribuée. Néanmoins, j'insiste sur le temps et l'énergie que j'ai inutilement perdus à essayer de contacter l'administration en vain.

Je vous remercie de l'attention portée à mon égard par la médiation sur ce que je risque en ne justifiant pas mon absence, et j'ai bien noté que votre médiation n'y pourra rien. Je me permets de vous demander : quels peuvent donc être mes recours ? Contacter directement le ministre ? Démarrer un procès ? Abandonner ? Démissionner ? Je suis perdu ! »

Même silence de l'administration sur **la rémunération des heures supplémentaires et le remboursement des frais de déplacements**.

“ EXTRAIT DE SAISINE

«Je suis enseignant de l'éducation nationale depuis 2003 ; professeur de mathématiques et titulaire de zone de remplacement (TZR) depuis 8 ans [...]. Il n'y a plus de sous au rectorat pour payer les déplacements. Je n'ai pas été remboursé depuis le mois d'octobre 2024. Je voulais vous informer que je ne pourrai pas continuer à payer mes frais d'essence pour effectuer ma mission de remplacement cette année. Je sais que nous sommes nombreux à être dans la même situation.

Pourriez-vous intervenir pour informer les services décisionnaires de cette situation critique et m'indiquer si un déblocage sera rapidement effectué ? »

Les retards de paiement (parfois de plus de deux ans) de ces « accessoires » au traitement constituent une source de démotivation des personnels. Même si, dans la très grande majorité des cas, parfois après de nombreux échanges avec le service payeur, la médiation parvient à obtenir le paiement des indemnités, cette situation est insatisfaisante.

Dans un autre ordre d'idées, ont été enregistrées par les médiateurs **des demandes de paiement de l'indemnité de frais de changement de résidence (IFCR)**. Ces saisines **révèlent des difficultés de coordination entre ministères ou entre services de l'administration**.

Dans les situations soumises à la médiation, la question posée n'était pas de savoir si l'agent avait droit à cette indemnité mais quelle administration était compétente pour la verser.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une enseignante, maître de conférence, s'est adressée en septembre 2023 à son université pour obtenir le remboursement de ses frais de changement de résidence entre l'école d'architecture de La Réunion, dans laquelle elle se trouvait précédemment, et l'université de Toulouse où elle était désormais affectée. Sa demande a été refusé en mai 2024 au motif qu'après consultation du ministère, sa demande relevait de son administration d'origine, soit l'École nationale supérieure d'architecture (Ensa) de Montpellier dont relevait cette école. La requérante s'est alors adressée à l'Ensa de Montpellier, qui elle-même a transmis la demande au ministère de la Culture. Sans réponse, la requérante a saisi le médiateur académique. En janvier 2025, le ministère de la Culture a répondu que c'était au ministère de la nouvelle affectation, soit celui de l'enseignement supérieur de verser l'indemnité.

Le décret n° 89-271 du 12 avril 1989 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais de changements de résidence des personnels civils à l'intérieur des départements d'outre-mer, entre la métropole et ces départements, et pour se rendre d'un département d'outre-mer à un autre, est malheureusement silencieux sur le point de savoir qui doit payer. La circulaire interministérielle du 22 septembre 2000 prévoit, certes, que « le paiement de l'indemnité de changement de résidence est en principe assuré par le service qui gère l'agent au moment du paiement de l'indemnité » pour l'indemnisation opérée au sein du territoire métropolitain. Le ministère chargé de l'enseignement supérieur a quant à lui pris une circulaire en 2025 pour les agents affectés dans les établissements d'enseignement supérieur mais qui ne s'applique pas quand un autre ministère est concerné. Le médiateur a donc été saisi de situations dans lesquelles soit les ministères, soit les services, se renvoient la responsabilité du paiement. Dans tous les cas, les conséquences sont les mêmes : les agents subissent les conséquences d'une situation qui n'est pas de leur fait.

Ces exemples de dysfonctionnements subis par des personnels, pour lesquels le préjudice est parfois important, ne doivent pas masquer les efforts constants de l'administration pour améliorer ses outils et ses procédures de gestion (automatisation de certaines procédures, restructuration de services, etc.). **Les difficultés tiennent en grande partie à des défaillances dans la communication avec ses « usagers »³**, souvent dues au manque de temps ou à une surcharge de travail. Une absence de coordination entre les différents services concernés, qui travaillent encore parfois de manière trop cloisonnée, peut également être la source des dysfonctionnements dont la médiation est saisie.

Une vigilance particulière devrait, en particulier, être apportée aux changements au sein des équipes en place consécutifs à des mutations, à des départs en retraite, etc., afin que soit mieux assurée la continuité du service. Certains retards sont en effet expliqués au médiateur par le fait que « l'agent qui s'occupait du dossier est parti à la retraite » et qu'il faut laisser le temps au nouvel agent de prendre connaissance du dossier. Dans ces périodes, qui correspondent parfois aussi à celles où il y a un surcroît de travail pour les gestionnaires, les risques sont plus élevés qu'un document indispensable à une opération ne soit pas transmis ou demandé.

Lorsque des erreurs surviennent, en particulier quand il s'agit de celles portant sur la rémunération, il conviendrait que tout soit prêt pour qu'elles puissent être palliées immédiatement.

Cependant, les gestionnaires sont-ils suffisamment accompagnés au quotidien ? Lorsque les agents rencontrent des difficultés, c'est à eux qu'ils s'adressent presque toujours en premier recours. Or, ceux-ci ne sont pas toujours en mesure de répondre aux questions qui leur sont posées, soit parce qu'ils n'en connaissent pas la réponse, soit parce que la réponse ne dépend pas de leur niveau et qu'ils n'obtiennent pas eux-mêmes les réponses aux questions qu'ils ont fait remonter. **C'est souvent sur ces personnels administratifs que pèse le poids de décisions ou de retards dont ils n'ont pas la maîtrise.** Or, dans des situations où il est important de prendre au plus vite les mesures qui s'imposent et de s'engager sur des délais, le décisionnaire devrait être d'emblée mobilisé.

Dans son rapport de 2019, au chapitre portant sur la responsabilité sociale de l'employeur, la médiatrice recommandait, au sujet des dossiers de trop perçus de rémunération, de **mieux sensibiliser les agents affectés dans les services de ressources humaines à une gestion personnalisée de ces situations complexes.**

Il conviendrait, dans le même ordre d'idées, d'**étendre cette recommandation aux encadrants** de nos ministères, afin qu'ils soient eux-mêmes pleinement sensibilisés à l'importance de veiller à la qualité de réponse due aux agents, à fortiori lorsque ces derniers font appel à leurs services pour des incidents ayant des répercussions humaines importantes, comme le sont, d'une manière générale, ceux qui portent sur des questions financières.

BONNE PRATIQUE

DANS L'ACADÉMIE DE NANTES, DES RENCONTRES MENSUELLES ENTRE LES MÉDIATEURS ET LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL D'ACADÉMIE

Les réclamations adressées aux médiateurs académiques, notamment par les personnels, enseignants, techniques et administratifs, ont souvent pour origine des difficultés de communication avec les services académiques concernés. La complexité des situations telles qu'elles peuvent être vécues par les réclamants peut générer du ressentiment et même un sentiment d'abandon : « Vous êtes mon dernier recours », écrivent-ils parfois.

³ Dans ce type de situation, les personnels sont considérés comme des usagers de l'administration.

Le médiateur se rapproche alors des services académiques compétents pour tenter de décrypter le contexte et d'identifier les causes du litige. La plupart du temps, le dialogue avec les responsables des services académiques lui permet d'obtenir les réponses dont il a besoin. Il arrive toutefois qu'il ne puisse obtenir les réponses attendues à ses questions.

Dans l'académie de Nantes, le secrétaire général a, dès son arrivée, décidé d'organiser une réunion périodique avec les médiateurs de l'académie pour que lui soient présentées les situations les plus complexes pouvant nécessiter son intervention ou son arbitrage.

Chaque mois, les médiateurs ont ainsi l'opportunité de présenter ces réclamations au secrétaire général et au secrétaire général adjoint, directeur des ressources humaines, en leur apportant les éléments de contexte nécessaires. Ce point mensuel leur permet d'avoir une approche coordonnée et une vision partagée des problèmes, d'échanger sur de possibles solutions et d'appeler l'attention des autorités académiques sur un certain nombre de situations sensibles ou délicates, parfois enkystées depuis longtemps, et qui pourraient dégénérer, en portant atteinte au fonctionnement global de l'académie.

Enfin, **l'administration gagnerait à être totalement transparente** quand une erreur a été commise par ses services, quand elle ne dispose pas des crédits suffisants pour prendre en charge immédiatement des indemnités de jurys, frais de déplacement ou autres, quand elle est en retard pour établir certains documents, etc. Or trop souvent, dans un tel cas, elle pratique l'évitement et ne donne pas suite aux demandes qui lui sont faites. Elle ne répond plus à l'agent, ce qui est une source d'angoisse supplémentaire, voire de colère pour lui.

Il a pu être constaté que la saisine du médiateur, bien souvent dans le cadre de médiation préalable à la saisine du juge s'agissant de questions financières, permettait de renouer le dialogue et d'obtenir dans bon nombre de cas, la réponse qui n'avait pas été donnée. Il serait souhaitable qu'une réponse avec une explication claire soit systématiquement apportée. De même, de manière à ce que l'agent puisse plus facilement gérer la situation avec son bailleur, sa banque, etc., il devrait lui être fourni, sans qu'il ait à le demander, un document lui permettant de justifier de la situation. Enfin, l'agent qui a subi un retard de paiement devrait être informé de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.



La médiatrice recommande

- Sensibiliser et former les gestionnaires et les encadrants affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes de gestion afin d'éviter, autant que possible, les ruptures de paye et les retards dans la mise en œuvre du paiement des indemnités.
- Repérer et valoriser, au niveau des services RH académiques, les bonnes pratiques déjà développées pour éviter ce type d'incidents et les diffuser.
- Prévoir une information claire, complète et rapide des agents concernés par un problème de rupture ou de retard de paye ou d'indemnité (en leur communiquant, par exemple, un échéancier).
- Fournir de manière systématique, et sans qu'il soit besoin de le réclamer, un document destiné aux agents concernés par un problème de paye pour attester du retard (afin de faciliter leurs opérations bancaires, leurs relations avec leur bailleur, etc.).
- Informer l'agent qui a subi un retard de paiement de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.

UNE GESTION DES AFFECTATIONS OU DES DÉTACHEMENTS QUI PEUT GÉNÉRER DES INCOMPRÉHENSIONS

Tandis que les questions financières sont en nette augmentation, le nombre de saisines relatives aux affectations et aux mutations (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.) stagne en 2024 (+1%) et ne représente que 13% des saisines émanant des personnels, ce qui est peu, du moins en valeur relative.

Ce nombre a toutefois progressé de +23% en cinq ans et reste stable en valeur absolue (autour de 600 saisines par an), ce qui témoigne d'une permanence des difficultés pour certains agents.

Ces difficultés peuvent se manifester en début de carrière (affectation des stagiaires ou des néo-titulaires) ou par la suite, en fonction de l'évolution des situations familiales ou des aspirations des agents.

Les saisines traitées par les médiateurs témoignent d'incompréhensions résiduelles mais persistantes, accentuées par le contexte sociétal qui a fait émerger de nouvelles attentes : besoin de proximité familiale (conciliation vie professionnelle/vie personnelle), demande de personnalisation des parcours, etc. Pour ces personnels, l'absence d'une réponse de l'institution conforme à leurs attentes peut conduire à la démission ou, à minima, à la démotivation.

Le rapport 2020 de la médiatrice invitait l'institution à « améliorer les conditions d'affectation des personnels [pour] ne pas décourager les vocations⁴ », ainsi qu'à « encourager la mobilité des personnels [tout en prenant] en compte les situations humaines particulières⁵ ».

De nombreux progrès ont depuis été réalisés en ce sens, que la médiation contribue à faire connaître (actions en faveur du logement, information sur les règles d'affectation et outil de simulation, multiplication des postes à profils hors barème, etc.); ces efforts expliquent sans doute la moindre progression des saisines.

L'AFFECTATION DES STAGIAIRES : UN SUJET EN DIMINUTION MAIS QUI RESTE SENSIBLE

Les saisines concernant l'affectation en tant que stagiaires des lauréats des concours du second degré connaissent, en 2024, une progression de +26%, même si elles ne représentent que 145 saisines, ce qui est marginal au regard de l'affectation de l'ensemble des lauréats des concours de recrutement de l'enseignement public et privé sous contrat (plus de 24 000). Les situations dont la médiation a été saisie n'en sont pas moins sensibles, et souvent emblématiques des difficultés rencontrées.

⁴ Voir le rapport 2020, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, p. 73.

⁵ *Ibid.*, p. 147.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Lauréate du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (Capes) éducation musicale et chant choral, Madame X. a sollicité une révision de son affectation pour effectuer son stage. Elle vit à Dunkerque avec son conjoint, sa fille de 10 ans en garde alternée et leur fille de 19 mois. Étant déjà titulaire de la fonction publique territoriale depuis plus de 10 ans en tant que musicienne intervenante puis professeur en école de musique, elle a souhaité passer le Capes interne afin d'évoluer dans sa carrière professionnelle tout en conservant un équilibre familial.

Elle a régulièrement effectué des remplacements en tant qu'enseignante contractuelle et son inspecteur de discipline l'a beaucoup incitée à se présenter au concours en lui assurant qu'elle obtiendrait un poste dans l'académie. Elle se retrouve affectée dans l'Académie de Toulouse. Saisie par la médiatrice, la DGRH n'a pas modifié cette décision. Cette affectation étant incompatible avec sa situation familiale, elle a renoncé au bénéfice du concours et « regrette de s'être autant investie dans la préparation d'un concours auquel elle ne se présentera plus jamais ».

Même si le stage ne dure qu'une année scolaire, qu'il est contraint par les capacités d'accueil stagiaires (nécessitant divers aménagements : mi-temps d'enseignement avec identification d'un tuteur, proximité d'un institut national supérieur du professorat et de l'éducation [Inspé]), et qu'il ne préjuge pas de l'affectation définitive – ce que la médiation contribue à expliquer aux requérants –, une affectation loin du domicile familial peut conduire à des renoncements. L'institution perd ainsi des lauréats et entretient, ponctuellement, l'incompréhension de candidats pourtant motivés.

Cette situation est encore aggravée lorsqu'elle concerne des lauréats originaires des départements d'outre-mer (DOM), parfois contraints à rejoindre la métropole pour effectuer leur stage alors mêmes qu'ils sont chargés de famille.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Monsieur R., résidant dans l'académie de La Réunion, lauréat de l'agrégation externe, est affecté en métropole pour son stage. Il a obtenu une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH), a des contraintes familiales fortes (conjoint fonctionnaire sur place, enfant de 18 mois et enfant à naître) et a déjà, deux ans auparavant, renoncé au bénéfice d'un premier concours pour raisons de santé ne lui permettant pas de rejoindre la métropole.

Au cas d'espèce, saisie par la médiation, la Direction générale des ressources humaines (DGRH) a accepté de revoir son affectation car la situation familiale et de santé de l'intéressé lui donnait de fortes chances d'obtenir l'académie souhaitée l'année suivante (titularisation). En outre et surtout, des capacités d'accueil stagiaires supplémentaires avaient pu être identifiées localement, en sus de celles qui avaient été signalées dans le calendrier des opérations de gestion initial. Dans ces conditions, il était donc particulièrement avisé de ne pas prendre le risque de perdre ce lauréat.

Cette situation illustre l'intérêt du dialogue entre la DGRH et la médiation pour traiter des situations exceptionnelles : en 2024, plus de la moitié, sur une vingtaine, des situations similaires concernant des lauréats de La Réunion a ainsi pu être révisée.

Les difficultés à réaliser son stage peuvent aussi survenir, dans le premier comme dans le second degré, du fait de la mutation du conjoint.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une requérante, lauréate du concours de professeur des écoles (CRPE) saisit la médiation car elle ne peut effectuer son stage dans l'académie où elle a passé le concours : son conjoint militaire a été muté dans une autre académie après clôture des inscriptions. Elle ne peut pas non plus réaliser son stage dans l'académie de mutation du conjoint car le concours est académique. Elle est par ailleurs mère de 4 enfants et son conjoint fait de fréquentes missions à l'étranger.

Suite au refus du changement d'académie, la requérante a pris un congé sans solde en espérant une nouvelle affectation de stage l'année suivante, qu'elle n'a pas non plus obtenue. En effet, le caractère local (concours académique) des recrutements d'enseignants du premier degré rend difficile la gestion de ces situations.

En revanche, il serait intéressant de permettre aux lauréats des concours du second degré (dont le recrutement s'opère au niveau national) de pouvoir, s'ils le souhaitent, formuler de nouveaux vœux d'affectation pour leur stage à l'issue d'un congé sans solde qu'ils ont justement pris par impossibilité de rejoindre leur lieu de stage : les capacités d'accueil territoriales peuvent en effet avoir évolué, ou leur situation personnelle, ou les deux, à fortiori lorsque la situation perdure au-delà d'une année.

La médiation a ainsi été saisie par un requérant originaire d'un DOM, lauréat d'un concours en 2021 et qui, depuis cette date, a cumulé plusieurs années de congés sans solde dans l'espoir d'une affectation sur place, faisant valoir qu'il n'était pas en capacité de rejoindre la métropole (pour raisons de santé et convenances familiales). Or, statutairement, il dépend toujours d'une académie francilienne où il a été affecté en 2022 mais qu'il n'a jamais rejoint.

Ces situations illustrent les conséquences dommageables d'un refus d'affectation de stagiaire dans son académie d'origine pour certains lauréats de concours : contrainte parfois d'un double déménagement (année du stage, année de titularisation), séparation familiale, etc. Elles engendrent à minima de la démotivation et de l'incompréhension, voire peuvent conduire à la démission ou la perte de bénéfice du concours. Elles pénalisent ainsi également l'administration qui se voit privée d'une personne initialement motivée par les missions d'enseignement.

Ces difficultés concernant l'affectation des stagiaires interrogent tout particulièrement les modalités de répartition territoriale des capacités d'accueil, pour tout le territoire et plus encore pour les DOM⁶.

La question reste plus que jamais d'actualité dans le contexte de la réforme des concours qui se mettra en place à compter de 2026 (recrutement à bac + 3 et poursuite du master 1 et 2 en alternance avec des activités d'enseignement, en étant rémunéré).

Le réseau des Inspé ne s'y est pas trompé, qui a fait connaître ses interrogations⁷ : « Se pose également la question de la façon dont les affectations des lauréats de concours pourront se mettre en œuvre dans les académies. [...] La question [...] est importante pour la définition de l'offre de formation sur un territoire. »

⁶ Il faut toutefois souligner que si de nombreux requérants originaires de La Réunion ont saisi la médiation pour des difficultés d'affectation stagiaires, les réclamations de même nature ont été inexistantes ou marginales pour les autres DOM.

⁷ Interrogations rapportées par une dépêche AEF du 10 avril 2025.



La médiatrice recommande

- Porter une attention particulière à la question de l'affectation des stagiaires dans le cadre de la réforme annoncée des concours d'accès à l'enseignement.
- Examiner avec bienveillance les demandes de changement d'affectation des lauréats de concours ayant fait le choix d'une année de congé sans traitement pour raisons familiales ou de santé de leurs proches.

MOINS DE DIFFICULTÉS SUR LES MUTATIONS POUR LES PERSONNELS TITULAIRES, MAIS ENCORE DES INCOMPRÉHENSIONS SUR LA GESTION DES DÉTACHEMENTS

Après leur année de stage et leur titularisation, les néo-titulaires sont invités à participer au mouvement national à gestion déconcentrée pour obtenir leur affectation, avec deux phases : la phase interacadémique (affectation dans une académie), opérée au niveau national, la phase intra-académique (affectation dans un établissement), opérée au niveau rectoral.

L'affectation des néo-titulaires s'effectue en fonction des besoins du service sur l'ensemble du territoire et de leur barème.

Ce modus operandi peut conduire à nommer des néo-titulaires dans des académies déficitaires (le plus souvent la région parisienne) alors même qu'ils ont parfois connaissance de postes vacants dans leur département d'origine (situation dont les médias et les réseaux sociaux se font souvent l'écho).

Ce paradoxe génère une grande incompréhension et des saisines régulières de la médiation, qui s'efforce d'en expliquer les ressorts à des personnels désorientés. Dans un contexte qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité ordinaire du recrutement des enseignants pour compléter les besoins, les modalités d'affectation des néo-titulaires pourraient être interrogées. Elles visent en effet aujourd'hui à préserver un équilibre territorial mais peuvent conduire à des situations personnelles difficiles et à un sentiment d'injustice.

Toutefois, au-delà de l'affectation des néo-titulaires, il faut noter une baisse globale du nombre de saisines par les professeurs du second degré, tant pour le mouvement interacadémique (-9%) que pour le mouvement intra académique (-15%). Quant au premier degré, le nombre de saisines des personnels sur le domaine des mutations demeure marginal (moins d'une centaine par an contre près de 300 pour le second degré).

Les tensions qui demeurent vont se nicher dans certaines rigidités de gestion, comme les refus de détachement notamment.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Madame X est professeure des écoles depuis 28 ans. Elle a été directrice d'école pendant 17 ans, coordinatrice de pôle inclusif d'accompagnement localisé (Pial) pendant 3 ans. Titulaire d'une licence d'anglais, elle a effectué des temps d'observation en classes de collège et souhaite devenir professeur certifiée d'anglais. Elle sollicite pour cela un détachement dans le second degré. Sa demande est refusée deux années de suite sur avis défavorable du Dasen, au motif de la couverture insuffisante des postes de professeurs des écoles dans le département concerné. Madame X relève qu'elle a reçu, comme l'ensemble des enseignants, de nombreux messages et brochures de source ministérielle présentant les possibilités d'évolution de carrière offertes aux enseignants, parmi lesquelles le changement de degré d'enseignement, et souligne le « paradoxe existant entre les propositions d'évolution de carrière offertes aux professeurs par l'éducation nationale et l'application qui en résulte au niveau académique ». Très affectée, Madame X est en arrêt de travail depuis plusieurs mois.

Il est vrai que l'annexe 5 de la note de service du 10 décembre 2024 relative aux détachements dans les corps enseignants précise : « Pour les personnels du ministère de l'Éducation nationale, les recteurs/rectrices ou directeurs académiques des services de l'éducation nationale (Dasen) se prononcent sur l'opportunité de la demande au regard des besoins en emplois dans la discipline ou dans le corps d'origine du candidat », ce qui peut conduire à des refus tel que celui opposé à la requérante.

Mais ces dispositions sont vécues comme contradictoires avec la communication institutionnelle, qui promeut la mobilité géographique et fonctionnelle, et suscite chez les enseignants de l'incompréhension et le sentiment d'un décalage profond entre le discours et les pratiques académiques⁸.

De plus, au regard d'une évolution qui n'était pas une révolution, puisque cette enseignante ne demandait pas à changer de métier mais de niveau d'enseignement, pour exercer qui plus est dans le secondaire, lui-même en tension, l'éducation nationale ne réduisait pas globalement sa ressource en enseignants.

Un rejet systématique des demandes de détachement peut ainsi apparaître comme une incohérence qui décrédibilise les objectifs affichés de mobilité. Il conviendrait de réfléchir au moyen de donner satisfaction à des enseignants qui font preuve de motivation et d'ambition dans leur parcours professionnel, à fortiori lorsqu'ils ne quittent pas l'éducation nationale mais souhaitent explorer des possibilités d'évolution prévues par les textes. Cela pourrait conduire, le cas échéant, à des ajustements (à revoir par exemple les notes de service telles que l'annexe 5 précitée), dès lors que le demandeur remplit les conditions requises pour occuper le poste convoité.

Dans son rapport 2022, la médiatrice regrettait déjà les refus opposés à des agrégés néo-titulaires qui souhaitaient un détachement dans l'enseignement supérieur, alors même que l'université les engageait et qu'ils avaient signé leur convention de recherche doctorale ou postdoctorale. Ces demandes leur étaient refusées faute de pouvoir les remplacer au niveau académique ; la médiatrice regrettait que le détachement ne soit pas envisagé plus largement comme un investissement pour le système éducatif.

Certains refus de détachement, fondés sur les mêmes raisons de tension dans les effectifs, peuvent paraître encore plus incompréhensibles lorsque l'enseignant demandeur ne réside plus dans l'académie qui refuse l'exeat et ne pourra de toute façon pas rejoindre son poste.

⁸ Pour exemple, les lignes directrices de gestion (LDG) du 22 octobre 2024 : « les ministères favorisent la mobilité géographique et fonctionnelle de l'ensemble de leurs personnels en leur offrant la possibilité de parcours diversifiés ».

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une enseignante titulaire du premier degré demande un détachement pour exercer ses fonctions de professeur des écoles auprès d'une collectivité d'outre-mer où a été muté son conjoint. Sa demande est refusée trois années de suite au motif d'un manque de professeur des écoles dans son académie, alors même qu'elle a quitté ladite académie pour suivre son conjoint et ses enfants et qu'elle s'est mise, par défaut, en disponibilité.

Saisi par l'intéressée, le médiateur a plaidé sans succès sa situation auprès de l'académie d'origine. Ce n'est qu'après une nouvelle mutation du conjoint en métropole que la requérante a pu obtenir une affectation dans une académie proche de celle de son conjoint.

Cette situation illustre un certain décalage existant avec les engagements du plan d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes⁹ : sur l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle d'une part (la requérante a, dans un premier temps, dû se mettre en disponibilité et donc renoncer à sa vie professionnelle), sur l'égalité de carrière et de rémunération d'autre part (dans un second temps, la requérante a été embauchée comme contractuelle par la collectivité, avec une rémunération moindre que si elle avait obtenu un détachement).

À cet égard, la convention conclue en 2022, entre le ministère chargé de l'éducation et le ministère des Armées, qui vise à faciliter la mobilité des conjoints par des modalités de suivi personnalisées¹⁰ paraît une piste intéressante : elle pose le principe selon lequel, dans le cadre d'une mutation obligatoire d'un des deux conjoints, l'autre conjoint n'a pas à s'en trouver pénalisé.

En interne à l'éducation nationale, du reste, ce principe est déjà reconnu pour les conjoints de personnels soumis à une obligation de mobilité (agents sur emplois fonctionnels des services déconcentrés de l'éducation nationale ou dans un emploi d'inspecteur d'académie, inspecteur pédagogique régional, d'inspecteur de l'éducation nationale, d'administrateur de l'éducation nationale, de directeur général des services, de chef de service régional ou départemental ou dans un emploi de direction d'établissement d'enseignement ou de formation) : comme précisé par les lignes directrices de gestion 2024 relatives à la mobilité (annexe 1, § 3.6.4.), « dans l'hypothèse où l'intéressé ne peut obtenir sa mutation dans le cadre du mouvement, il pourra néanmoins être procédé à sa nomination à titre provisoire dans l'académie où le conjoint [titulaire des emplois cités] exerce ses fonctions ».

Dans le même esprit, il serait opportun d'étendre le bénéfice des dispositions de la convention entre les ministères chargés de l'éducation nationale et des armées, à d'autres ministères pour les situations où l'un des deux conjoints est soumis à une obligation de mobilité.

? LE SAVIEZ-VOUS ?

Après un premier Plan national d'action pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, couvrant la période 2021-2023, qui avait formalisé pour les agents de nos ministères les principes directeurs de l'égalité professionnelle et proposait une série d'actions pour l'atteindre, le nouveau plan 2025-2027, applicable aux agents des ministères chargés de l'éducation nationale, de la jeunesse, des sports et de la vie associative, s'organise autour de 7 axes :

⁹ Plan national d'action pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, ministères chargés de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur, de la recherche, du sport et de la jeunesse, 2025-2027.

¹⁰ Convention de partenariat du 11 avril 2022 entre le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et le ministère des Armées. Une convention de même nature existe entre le ministère chargé de l'éducation nationale et le ministère de l'Intérieur (Gendarmerie nationale).

- des actions autour des 5 thèmes historiques et structurants que sont la gouvernance, la mixité des métiers et l'égal accès aux responsabilités ; les rémunérations et le déroulement de carrière ; l'articulation vie professionnelle-vie personnelle et, la prévention des discriminations et des violences sexistes et sexuelles ;
- deux thématiques nouvelles ou renforcées : la santé des femmes au travail (axe 6) et la formation/communication, pour installer durablement une culture de l'égalité (axe 7).

Le plan national d'action s'inscrit ainsi, avec le projet stratégique de la DGRH et les lignes directrices de gestion, dans le référentiel des documents stratégiques dont les principes, déclinés dans les documents académiques, fournissent une vision partagée pour la gestion des ressources humaines.



La médiatrice recommande

- S'interroger sur la pertinence des modalités d'affectation des néo-titulaires, qui visent à préserver un équilibre territorial mais peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice, dans un contexte évolutif qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité courante de recrutement des enseignants pour compléter les besoins.
- Mettre en cohérence les pratiques de gestion académiques avec les objectifs affichés dans la politique RH en ne bloquant pas à priori les demandes de détachement au motif d'un manque d'effectifs, dès lors que le candidat est retenu sur le poste convoité et que le ministère a été informé du projet en amont ; adapter les notes de service en conséquence.
- Étendre le bénéfice de la convention établie en 2022 entre le ministère chargé de l'éducation nationale et celui des armées à d'autres ministères, dans les situations où l'un des deux conjoints est soumis à une obligation de mobilité.

DES ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES ENCOURAGÉES MAIS INSUFFISAMMENT ACCOMPAGNÉES

Le ministère promeut, de longue date désormais, la diversification des profils et des parcours et entend l'accompagner, en particulier pour les enseignants. Outre les lignes directrices de gestion (LDG) déjà mentionnées, le projet stratégique DGRH 2024-2026 prévoit ainsi de « concevoir et animer une politique ambitieuse de développement professionnel et d'accompagnement des transitions professionnelles à destination de toutes les catégories d'agents » (action 4), tandis que le site ministériel présente une page d'information riche et prometteuse : « L'éventail des métiers et des missions pour les enseignants : un outil pour vous guider dans votre évolution professionnelle ».

La médiation ne peut que se réjouir de cette promotion d'une GRH toujours plus qualitative, individualisée et innovante, et saluer les nombreuses initiatives prises en ce sens¹¹.

Toutefois, les saisines de la médiation montrent **que la mise en œuvre de ces orientations sur le terrain rencontre encore des obstacles** : un accompagnement insuffisant, voire parfois absent, des explications inexistantes ou incompréhensibles du fait de leur complexité, une difficulté à prendre en compte les enjeux individuels et les problèmes humains jusqu'à, dans certains cas, décourager des vocations, etc. Et ceux qui, dès lors, souhaitent quitter l'institution peuvent se heurter à de nouvelles complexités administratives.

ÉVOLUER OU SE RECONVERTIR EN INTERNE : UN PARCOURS D'OBSTACLES ?

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une enseignante originaire d'un DOM réussit le concours de personnel de direction, mais son stage se passe mal : affectée dans un établissement en métropole, elle est insuffisamment accompagnée, les relations avec son chef d'établissement d'affectation tuteur (CEA) sont difficiles et celui-ci ne l'informe à aucun moment du fait qu'elle ne va pas obtenir l'avis favorable nécessaire à sa titularisation.

¹¹ Animation des réseaux RH via des webinaires ; enrichissement permanent des pages dédiées sur les supports Internet du ministère : mise en place, dans les académies, de services dédiés à l'accompagnement, dans des configurations diverses, etc.

Les difficultés de relation avec le CEA, auprès duquel elle exerçait les fonctions d'adjointe, ne lui ont pas permis de bénéficier en temps utile des conseils et avertissements qui lui auraient permis de se corriger. L'intéressée a bénéficié de trois visites de l'inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional établissements vie scolaire (IA-IPR EVS), soit d'un nombre de visites augmenté par rapport à la pratique. Cependant selon elle, le chef d'établissement référent (CER), externe à l'établissement, l'a lui-même peu accompagnée durant son année de stage. Or, elle aurait dû être alertée sur ses insuffisances professionnelles pour lui permettre, en toute sérénité, d'envisager un renouvellement de stage, plutôt que de la laisser découvrir abruptement une décision à laquelle elle n'était pas préparée.

Ainsi l'intéressée s'est-elle trouvée dans l'incompréhension de cette décision de non-titularisation, ce qui l'a conduite à se tourner vers la médiation avec un fort sentiment d'injustice.

En effet, elle s'était fortement investie dans son projet d'évolution professionnelle, et elle se retrouvait ainsi dans une situation particulièrement douloureuse : n'ayant pas obtenu de renouvellement de stage, en plus d'avoir à faire le deuil de son projet, de redevenir enseignante, de changer une nouvelle fois de domicile, elle avait perdu son précédent poste. Elle était désormais affectée en qualité de titulaire sur zone de remplacement (TZR). Il lui fallait reconstruire tout un parcours, sans bénéficier non plus, lors de cette étape, d'un accompagnement adéquat.

Le médiateur a accompagné cette requérante avec bienveillance, en lui consacrant beaucoup de temps d'écoute, mais la décision n'a pas été remise en question. Il n'a pas été facile pour lui d'expliquer à cette personne la décision prise à son encontre. En effet, durant la dernière des trois visites par l'IA-IPR EVS, un avis favorable au renouvellement de stage (dans un établissement « moins complexe ») avait été évoqué au cours de l'entretien, reconnaissant notamment qu'elle avait rendu service à l'établissement. Cet avis n'a pas été suivi au niveau académique, pour un motif qui n'était pas directement lié à sa pratique professionnelle durant l'année scolaire, mais à un manquement à la dignité et à la loyauté envers l'institution : la candidate s'était exprimée de manière très véhémement pour manifester son incompréhension et cet emportement lui avait été reproché.

Cet exemple n'étant pas isolé, la médiation suggère qu'il soit permis, à titre exceptionnel, un changement de tuteur ou de tutrice (ou un changement d'établissement) dès lors qu'une incompatibilité manifeste et objectivable est avérée entre le chef d'établissement d'affectation tuteur (CEA) et son stagiaire, ceci selon des modalités à définir précisément, notamment en termes de calendrier.

En outre, le 15 juillet, suite au recours formulé par la requérante, une erreur de communication est venue amplifier son sentiment d'injustice. En effet, dans un premier temps, la direction de l'encadrement lui avait adressé un arrêté sur lequel figurait la mention « renouvellement de stage ». Cependant, une demi-heure plus tard, un second arrêté correctif lui est parvenu, précisant que la décision prise était bien celle d'un non-renouvellement.

Enfin, il serait opportun, dans des cas semblables de non-titularisation, de prévoir un entretien d'explication entre l'intéressé et les services du recteur ou du ministère, pour éviter un contentieux et permettre au candidat malheureux, après l'échec de son projet, d'envisager la suite avec toute l'aide nécessaire pour une reprise de poste dans de bonnes conditions (professionnelles et personnelles).

Il arrive également que le projet se trouve empêché dès sa conception.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une enseignante en primaire demande un détachement pour exercer les fonctions de conseillère principale d'éducation (CPE). Cette demande reçoit un avis favorable du directeur académique adjoint des services de l'éducation nationale (Daasen) mais un avis défavorable de l'inspecteur disciplinaire sans que l'intéressée dispose des explications qui lui auraient permis de comprendre ce refus ou de ne pas poursuivre son projet.

Dans le cas évoqué, l'enseignante était en souffrance dans son environnement de travail et avait envisagé un projet alternatif pour y remédier. Mais elle n'avait aucune connaissance des modalités applicables pour cette démarche et n'a pas trouvé d'accompagnement adéquat. En définitive, elle s'est vu refuser cette évolution sans en comprendre les raisons, et sans que son mal-être professionnel soit entendu ou pris en compte. Elle a trouvé, auprès du médiateur, l'écoute et l'accompagnement qu'elle n'avait pas pu trouver auprès des services.

Cette situation fait s'interroger la médiation sur la visibilité des services d'accompagnement RH (du type conseiller RH de proximité), insuffisamment identifiés, ou sur les modalités d'orientation des personnels en demande d'évolution vers les services ou interlocuteurs adéquats.

Enfin, il peut arriver que des projets d'évolution professionnelle dûment préparés et motivés s'enlisent dans la complexité d'une administration et les méandres de services cloisonnés et ne communiquant pas entre eux.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une requérante en contrat à durée indéterminée (CDI), dans un établissement privé sous contrat simple, se voit refuser la possibilité de passer le certificat d'aptitude professionnelle aux pratiques de l'éducation inclusive et à la formation professionnelle (Cappei) par une validation des acquis de l'expérience (VAE). En effet, les services du rectorat et du ministère n'ont pas la même analyse et peinent à se comprendre : le rectorat fait valoir que l'intéressée est en CDI mais exerce dans un établissement sous contrat simple, ce qui ne permet pas d'accéder à sa demande, tandis que le ministère, consulté par le médiateur, fait valoir qu'il n'est pas possible d'accéder à sa demande car l'intéressée n'est pas en CDI, et suggère de se rapprocher du rectorat pour envisager les modalités de passage en CDI.

Ce n'est qu'au bout de multiples courriers et échanges divers, qui ont duré plus d'une année, entre le ministère, le rectorat et la médiation, que la situation a pu enfin se débloquer. Cette situation, quasi kafkaïenne, illustre comment une absence de dialogue et de continuité entre les services peut parfois faire perdre de vue l'intérêt et les enjeux d'une situation : l'intérêt du demandeur qui souhaite évoluer mais subit un blocage administratif ; l'intérêt de l'institution, confrontée à une augmentation du nombre d'élèves en situation de handicap scolarisés en milieu ordinaire, et qui se prive ainsi d'un enseignant spécialisé dont elle a pourtant cruellement besoin.

Ce type de dysfonctionnement va à l'encontre des objectifs fixés par le directeur général des ressources humaines dans le projet stratégique DGRH 2024-2026 : « Les enjeux d'attractivité auxquels nos ministères sont confrontés sont tels que nous devons nécessairement adapter la manière dont nous conduisons la politique et la gestion des ressources humaines. »

Dans le contexte que nous connaissons, il apparaît plus que jamais indispensable de faire vivre le projet ministériel pour redonner du sens à l'action des équipes, à tous les niveaux, et de développer des méthodes de travail plus transversales et collectives.



La médiatrice recommande

- Concernant en particulier la situation des personnels stagiaires en évolution ou reconversion :
 - en cas d'incompatibilité manifeste entre un stagiaire et son tuteur, envisager la possibilité de changer de tuteur ou d'établissement de stage ;
 - si un stage se passe mal, ne pas attendre la décision de non titularisation pour informer le stagiaire et lui permettre ainsi de se corriger ; au regard de l'investissement et de la motivation de certains candidats et des équipes, privilégier le renouvellement de stage plutôt que la non titularisation définitive ;
 - en cas de non titularisation, prévoir un entretien avec les services du rectorat permettant de préparer la suite du parcours et d'accompagner sa mise en œuvre.
- Concernant le fonctionnement des services et leurs relations avec les personnels en demande d'évolution ou de reconversion professionnelle :
 - mieux faire connaître les services d'accompagnement RH, notamment le conseiller RH de proximité, ou mettre en place des guichets uniques d'orientation de façon à orienter les personnels vers les interlocuteurs adéquats¹² ;
 - sensibiliser les cadres comme les gestionnaires à la nécessité d'expliquer aux agents les décisions les concernant (motivations écrites et explications orales).

QUITTER L'ÉDUCATION NATIONALE : LA PROMESSE NON TENUE DES RUPTURES CONVENTIONNELLES

Dans son rapport 2020, dans la partie « Éviter les ruptures, mieux accompagner les transitions et les départs », la médiatrice intitulait son chapitre portant sur les ruptures conventionnelles : « Un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions ».

Le dispositif de rupture conventionnelle a été instauré à titre expérimental pour les fonctionnaires à compter du 1^{er} janvier 2020, jusqu'au 31 décembre 2025, par l'article 72 de la loi du 6 août 2019 relative à la transformation de la fonction publique et précisé par les décrets n° 2019-1593 du 31 décembre 2019 relatif à la rupture conventionnelle et n° 2019-1596 du 31 décembre 2019 relatif à l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle dans la fonction publique et portant diverses dispositions relatives aux dispositifs indemnitaires d'accompagnement des agents dans leurs transitions professionnelles. Le dispositif est pérenne pour les agents contractuels recrutés en contrat à durée indéterminée.

¹² Dans le même esprit que les expérimentations de guichet unique mis en place pour les usagers, voir à ce sujet le rapport 2018 qui cite les expérimentations des académies de Clermont-Ferrand (« référent unique » pour les saisines usagers) et de Lyon (plateforme numérique « proxi-RH »), initiatives mises en place dans le cadre de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance dite « loi Essoc ».

Ce dispositif a suscité un vif intérêt, notamment en ce que son objectif était de permettre aux personnels d'être accompagnés dans leur projet de mobilité ou de reconversion de carrières entre l'emploi public et le secteur privé. En effet, il s'agit d'un processus où l'administration et l'agent conviennent en commun des conditions de la cessation définitive des fonctions.

Dès son rapport de 2020, la médiatrice appelait l'attention de l'administration sur le fait que le processus de rupture conventionnelle dans la fonction publique, qui avait été plutôt bien accueilli, risquait d'être dénaturé par des pratiques de gestion et de traitement qui n'étaient pas cohérentes avec les finalités de la loi. Elle concluait que « la déception, la démotivation ou le ressentiment qui peuvent découler de ce type d'expériences pourraient nuire à l'image du dispositif et surtout décrédibiliser le ministère dans sa volonté de faciliter la mobilité sortante des personnels ayant conçu un nouveau projet professionnel, rendant potentiellement moins attractifs les métiers de l'éducation ».

Alors que l'on s'approche de la fin de l'expérimentation, le constat fait par la médiation est que le dispositif ne semble pas tenir toutes ses promesses. Pour l'année 2024, les médiateurs ont eu à examiner **43 dossiers portant sur des demandes de ruptures conventionnelles**. Les réclamations portent notamment sur des refus non compris, des demandes auxquelles il n'a pas été répondu et des paiements d'indemnités qui tardent à être versées.

L'instruction des dossiers de rupture conventionnelle fait par ailleurs trop souvent ressortir que les demandes sont envisagées comme un moyen de fuir une administration dans laquelle le demandeur a perdu le sens de son travail plutôt que de s'appuyer sur son expérience pour bâtir un nouveau projet professionnel.

“ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a reçu la saisine d'une psychologue de l'éducation nationale qui a effectué une demande de rupture conventionnelle parce qu'elle espérait de cette façon préserver sa santé physique et mentale. Elle précisait qu'elle intervenait dans 16 écoles, que le nombre de ses dossiers et de ses interlocuteurs était en augmentation et que ses missions étaient limitées à la passation de bilans à destination de la MDPH. Elle indiquait avoir alerté sa hiérarchie sur la perte de sens de son métier, sur son sentiment d'isolement. Ses signaux n'ayant pas été entendus, cette requérante a décidé de se rapprocher géographiquement de sa famille et de reprendre ses activités de psychologue en libéral. Elle s'est donné les moyens de sa reconversion et a suivi des formations en thérapie qui ont été validées et lui permettaient de s'installer. C'est dans ce contexte qu'elle a demandé une rupture conventionnelle qui lui a été refusée pour cause de tension sur les postes de psychologue à l'éducation nationale. Elle a saisi le médiateur en considérant qu'elle n'était pas responsable de cette situation.

Au-delà de ce que cette saisine indique sur la nécessité de redonner du sens à ce qu'on fait et de rendre nos métiers attractifs, il est difficile pour un agent d'entendre que le projet dans lequel il s'est investi pour quitter la fonction publique n'aboutira pas parce qu'un métier est en tension.

Les demandes doivent certes être examinées au regard de l'intérêt du service et la rupture conventionnelle n'est pas de droit pour un agent. Pour autant, la médiation s'interroge sur le maintien à tout prix d'un agent qui a perdu toute motivation. Aucune perspective ou assurance que son dossier aura des chances de prospérer l'année suivante ne lui est même donnée.

Dans d'autres cas, il a pu être observé que se posait la question de savoir quelle étaient les « vraies » raisons qui conduisaient à refuser certaines ruptures conventionnelles : absence de crédits disponibles ? Volonté de privilégier les démissions (cette question se pose notamment lorsque l'administration fait savoir en parallèle de son refus d'accorder une rupture conventionnelle qu'elle est en revanche tout à fait d'accord pour que l'agent démissionne) ? Préférence à se montrer plus généreuse quand l'administration souhaite de séparer d'un personnel que lorsque le personnel souhaite quitter ses fonctions ?

L'administration gagnerait sans conteste à être plus transparente dans les critères d'attribution. Elle gagnerait également à être plus explicite sur les refus que les agents ne comprennent pas toujours. Il est encore moins compréhensible pour eux de ne pas avoir de réponse à leurs demandes. Quatre des saisines des médiateurs portent sur ce point.

Enfin les médiateurs ont été saisis de réclamations à la suite de conventions signées pour lesquelles le requérant n'obtenait pas l'indemnité prévue. Il en est ainsi par exemple d'une convention signée en juillet 2024, dont l'indemnité prévue de 12 500 euros n'avait toujours pas été versée début 2025. Ce dernier point amène à se poser à nouveau la question des crédits qui permettent de financer le montant de l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle.



La médiatrice recommande

- Assurer une meilleure transparence dans les critères d'attribution de l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle.
- Mieux expliquer les raisons de refus.
- Sanctuariser une ligne budgétaire dédiée dans le budget des académies.
- Prévoir que les dossiers refusés une année, en particulier dans le cas où le refus est dû à une contrainte budgétaire, seront examinés en priorité l'année suivante.
- Mettre en cohérence la politique et les objectifs des ruptures conventionnelles et leur mise en œuvre.

L'IMPACT DES ACCIDENTS DE LA VIE SUR LA CARRIÈRE : UNE DOUBLE PEINE ?

Malgré la volonté forte affichée par l'administration ces dernières années pour accompagner les personnels dans tous les actes RH, et les progrès incontestables qui en ont résulté, il apparaît que cet accompagnement reste perfectible car il s'avère encore parfois défaillant.

Cette situation est souvent plus marquée et plus dommageable encore pour les personnels qui connaissent une rupture dans leurs parcours, en particulier lorsqu'il s'agit d'une rupture subie sous la forme d'un arrêt long pour raison de santé, ou lorsque les personnels se trouvent en situation de handicap. La reprise d'activité peut alors s'avérer complexe, et le déroulement de carrière se trouver fortement impacté ou limité, provoquant chez certains personnels un ressenti de double peine.

REPRENDRE UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE APRÈS UN ARRÊT LONG : LE PARCOURS DU COMBATTANT ?

Au cours de leur carrière dans l'administration, des agents se trouvent confrontés à des accidents de la vie (maladie, accident de travail, etc.) qui les éloignent un temps plus ou moins long de leur administration. L'objectif de certains d'entre eux est de reprendre, dès que possible, une activité professionnelle.

Mais vouloir reprendre une activité après un arrêt long, à la suite d'une maladie ou d'un accident de travail, peut être un véritable parcours du combattant. Alors que les agents sont encore souvent très vulnérables, ils sont parfois insuffisamment accompagnés dans leur volonté de reprendre une activité.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Mme X, professeure des écoles est en disponibilité de droit depuis 2022 pour suivi de conjoint dans une académie éloignée de son académie de rattachement. Ne souhaitant pas rester inactive, elle exerce différentes activités pendant cette période. Elle apprend en avril 2024, à l'âge de 30 ans, qu'elle est atteinte d'un cancer au stade 2. Elle veut néanmoins reprendre un poste dans l'académie où elle est désormais installée. Désarmée, elle sollicite la médiation fin juin pour connaître les démarches à entreprendre. Son message est intitulé « Bouteille à la mer ».

La situation décrite met en évidence les enjeux humains et la nécessité de pouvoir traiter de manière spécifique des situations qui n'entrent pas dans le cadre habituel. Le médiateur a considéré que cette saisine était un appel de détresse. De fait, la requérante gravement malade exprime un besoin fort de ne pas rompre avec le métier d'enseignante qu'elle exerçait

par vocation. Sa volonté de reprendre une activité professionnelle est certes liée à des raisons matérielles mais elle l'est aussi, et peut-être principalement, pour des raisons psychologiques. N'ayant pas participé au mouvement, elle a conscience de la difficulté d'obtenir une mutation interdépartementale à la date à laquelle elle fait sa demande.

Dans le cas présent, le DRH adjoint en charge du premier degré a été sensible à la dimension humaine de la situation et à la volonté manifestée par l'enseignante de retravailler. Prenant en compte également le fait qu'elle ne pouvait pas reprendre un poste dans l'académie, il a décidé de lui accorder un exeat. L'ineat, en revanche, n'a pas été accordé par la direction académique du département sollicité à laquelle la requérante n'a caché ni ses contraintes de soins, ni sa situation de personne handicapée pour laquelle elle a d'ailleurs, entretemps, déposé un dossier de demande de RQTH.

Le médiateur de l'académie sollicitée n'a pas obtenu de l'administration qu'elle revienne sur son refus.

Dans une autre situation, la jeune maman d'un enfant de 3 ans, professeur dans un lycée professionnel et en congé longue durée (CLD) pour grave dépression depuis le décès brutal de son conjoint en 2021, demande au mouvement 2023 un rapprochement familial. En effet, incapable de s'occuper seule de son enfant, elle a rejoint ses parents dans une autre académie et le centre hospitalier qui la suit préconise une reprise d'activité dans son intérêt et celui de l'enfant. Elle n'a pas obtenu la mutation qu'elle demandait. En revanche, grâce au médiateur, l'administration a proposé une affectation à titre provisoire pour un an. L'intéressée s'est toutefois découragée et a été maintenue une année supplémentaire en CLD à demi-traitement. Confrontée à de nouvelles difficultés procédurales lors de sa demande de mutation l'année suivante, elle a été accompagnée pas à pas par le médiateur et a finalement obtenu sa mutation. Au final, grâce à cet accompagnement, elle a pu bénéficier d'un travail à temps partiel et d'horaires aménagés, et a fait part au médiateur de sa satisfaction.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Nous avons encore des petites étapes à franchir mais, à côté du chemin parcouru... Ce n'est rien ! »



La médiatrice recommande

- Mettre en place un suivi individualisé avec un correspondant dédié et des rendez-vous anticipés, pour les personnes souhaitant reprendre une activité à la suite d'un arrêt prolongé d'activité.

AVANCER DANS SA CARRIÈRE APRÈS UN ARRÊT LONG OU EN SITUATION DE HANDICAP : UN NOUVEAU DÉFI ?

La reprise d'activité après un arrêt long, si elle est mal accompagnée, peut aussi avoir des incidences sur l'avancement de carrière et la rémunération, au risque de susciter une amertume profonde.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Madame G. est infirmière, conseillère technique départementale. Elle connaît des difficultés relationnelles avec son supérieur hiérarchique (elle dit subir un harcèlement moral) et est arrêtée pour épuisement professionnel quatre mois après sa prise de fonctions. L'administration lui fait une proposition de détachement sur un poste de psychologue au sein d'un réseau d'aides spécialisé (Rased). Madame G. accepte la proposition et s'engage dans une reprise de formation pour obtenir les connaissances et compétences nécessaires à sa titularisation dans le corps des psychologues spécialisés en éducation, développement et apprentissage (EDA). Elle regrette par la suite de n'avoir pas eu connaissance des conséquences indiciaires et indemnitaires du changement de corps, qui la pénalisent. Elle sollicite un avancement sur liste d'aptitude à titre de compensation. N'ayant pas obtenu cette compensation, elle estime subir une triple peine (non reconnaissance de la situation de harcèlement, mobilité contrainte, perte financière).

Cette requérante, qui n'a pas eu de l'administration les informations qu'elle sollicitait, s'est trouvée en situation de grande souffrance, que l'écoute qu'elle a trouvée auprès du médiateur n'a pas suffi à résorber.

Cet exemple illustre à la fois l'existence d'un accompagnement concret et ses limites : en effet, Madame G. a bénéficié d'un conseil et de suggestions d'évolution pour la suite de son parcours, afin qu'elle puisse sortir d'une situation de souffrance au travail ressentie comme du harcèlement. En ce sens, on peut considérer qu'elle a été accompagnée de façon satisfaisante.

Toutefois, non seulement la situation de harcèlement présumé n'a pas donné lieu à investigation – ce qui aurait peut-être permis de remédier à la situation autrement que par le départ de Mme G.¹³ –, mais le conseiller de carrière n'a pas été jusqu'à lui proposer une expertise statutaire et indemnitaire qui lui aurait permis d'accepter cette évolution en pleine connaissance de cause. De ce fait, Madame G. s'est estimée trompée et a développé un fort sentiment d'amertume. Elle a alors saisi le Défenseur des droits.

L'administration s'est ainsi aliénée une de ses personnels, pourtant motivée. Madame G. en effet a eu le sentiment d'être discriminée en raison d'un critère de santé ayant abouti à une absence prolongée.

À cet égard, à fortiori lorsque le changement de fonctions intervient dans le cadre d'un reclassement rendu nécessaire par l'état de santé de l'agent, il conviendrait de lui donner tous les éléments lui permettant de mesurer l'impact de cette évolution ou de ce changement sur son avancement et sa rémunération. Les conseillers RH de proximité n'ont pas toujours

¹³ L'administration doit, en cas de harcèlement, prendre les mesures propres à faire cesser les agissements de harcèlement moral. À moins que cette mesure ne soit demandée par la victime, il sera rappelé que ce n'est pas à la victime de changer de poste mais à son harceleur.

la connaissance des statuts et indemnités, connus des gestionnaires de carrière. Aussi pourrait-il être opportun de sensibiliser les conseillers RH de proximité et les gestionnaires de carrière aux enjeux d'une coopération plus systématique, ou de fournir aux conseillers RH de proximité des outils de simulation.

S'agissant des personnels en situation de handicap, un risque existe toujours que leur progression de carrière soit ralentie.

En effet, la médiation a pu constater, à travers les réclamations qui lui sont transmises, qu'un fonctionnaire en situation de handicap peut connaître davantage de difficultés que ses collègues valides pour accéder à un corps de niveau supérieur. Cela peut tenir aux modalités de passation des épreuves écrites ou orales ou à l'obligation d'accomplir une période de formation avant la titularisation dans le nouveau corps, ou encore à une façon différente d'évaluer leur manière de servir.

Ce sujet a été évoqué de nombreuses fois dans les rapports de la médiatrice, mais évolue encore trop lentement dans les pratiques, malgré les engagements de l'institution pour une gestion non discriminante garantissant l'égalité de traitement¹⁴.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une professeure certifiée de lettres modernes, disposant d'une reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH), a été bi-admissible au concours de l'agrégation. Malgré de bons résultats, alors même qu'elle n'avait pu bénéficier de l'aménagement nécessaire prévu lors d'une épreuve, elle a échoué au concours.

Suivie pour une grave maladie, son état de santé ne lui permet plus de se présenter au concours d'accès au corps des professeurs agrégés. Une promotion témoignant de ses compétences et de sa valeur professionnelle ne pourrait ainsi s'opérer que par la voie de la liste d'aptitude ou par celle du détachement promotionnel réservé aux fonctionnaires reconnus travailleurs handicapés, expérimentation prévue par l'article 93 de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique.

La médiation a saisi la DGRH de la demande de cette requérante, rappelant le rapport 2020, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, qui recommandait à l'administration de ne pas tarder à mettre en œuvre les dispositions de la loi susmentionnée et de son décret d'application (décret n° 2020-569 du 13 mai 2020) au bénéfice des personnels enseignants.

En effet, si la mise en œuvre de ce dispositif expérimental prévu pour une durée de cinq ans a progressé pour les personnels administratifs, la DGRH a toutefois maintenu sa position selon laquelle ces dispositions ne pourraient, juridiquement, s'appliquer à des personnels enseignants qui, selon elle, doivent par leur statut, satisfaire à une obligation de diplôme.

La médiation ne partage pas cette lecture et regrette l'absence d'action visant à lever l'obstacle invoqué par la DGRH avant la fin de l'expérimentation. Comme elle l'a déjà indiqué à la DGRH dans le cadre du suivi de sa recommandation ReMedia 20-8, elle estime qu'il doit être en tout cas levé dès lors que le dispositif serait pérennisé, afin d'en faire bénéficier en priorité les enseignants en situation de handicap.

¹⁴ Voir les lignes directrices de gestion ministérielles du 16 décembre 2024 relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels des ministères chargés de l'éducation nationale, des sports, de la jeunesse et de la vie associative (II – Des procédures de promotion et de valorisation des parcours visant à garantir un traitement équitable des personnels) et le projet stratégique de la Direction générale des ressources humaines pour 2024-2026 (Objectif 2 : promouvoir des politiques de ressources humaines et exemplaires d'un point de vue social [...]).

LE SAPAP DE VERSAILLES : UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT COMPLET POUR LES PERSONNELS

Le service de prévention et d'accompagnement des personnels (Sapap) est une structure dont la vocation est de proposer un accompagnement à l'ensemble des personnels enseignants et non enseignants de l'académie, en couvrant tous types de situations. Rattaché à la direction des ressources humaines du rectorat, il est organisé autour de trois pôles interagissant ensemble et avec les autres acteurs de l'académie :

- le pôle accompagnement du parcours professionnel (appui aux compétences, action sociale, conseil mobilité carrière (CMC), RH de proximité);
- le pôle santé au travail (médecins de prévention, infirmiers santé au travail, psychologues du travail, ergonomes);
- le pôle prévention et sécurité au travail handicap (conseillers de prévention académiques, correspondante handicap, cellule d'écoute, référente égalité professionnelle).

Le Sapap dispose d'une équipe de 44 agents pour une académie de 100 000 agents.

En 2023-2024 :

- le pôle appui aux compétences a accompagné 1 044 personnels du second degré;
- les conseillers RH de proximité et conseillers mobilité carrière ont accompagné 2 632 agents des premier et second degrés;
- les psychologues du travail ont réalisé 565 entretiens individuels et 49 interventions collectives;
- la cellule d'écoute du rectorat a accompagné 190 agents (tous champs confondus).



La médiatrice recommande

- Mieux informer les agents auxquels est proposée une mobilité fonctionnelle des conséquences statutaires et financières du reclassement projeté :
 - en assurant une meilleure coordination des conseillers RH de proximité (CRHP) et des gestionnaires;
 - en construisant ou améliorant les outils de simulation à disposition des CRHP.
- Veiller à des déroulements de carrière non discriminants pour les agents de retour d'un congé long pour maladie ou en situation de handicap :
 - en sensibilisant les cadres aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination;
 - en renforçant la coopération entre conseillers RH de proximité ou conseillers handicap et services gestionnaires de carrière.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Mieux prendre en considération les conséquences d'une interruption ou d'un retard de rémunération sur la vie personnelle d'un agent

- Sensibiliser et former les gestionnaires et les encadrants affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes (de gestion) afin d'éviter, autant que possible, les ruptures de paye et les retards dans la mise en œuvre du paiement des indemnités.
- Repérer et valoriser, au niveau des services RH académiques, les bonnes pratiques déjà développées pour éviter ce type d'incidents et les diffuser.
- Prévoir une information claire, complète et rapide des agents concernés par un problème de rupture ou de retard de paye ou d'indemnité (en leur communiquant par exemple un échéancier).
- Fournir de manière systématique, et sans qu'il soit besoin de le réclamer, un document destiné aux agents concernés par un problème de paye pour attester du retard (afin de faciliter leurs opérations bancaires, leurs relations avec leur bailleur, etc.).
- Informer l'agent qui a subi un retard de paiement de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.

Poursuivre la mise en œuvre d'une gestion plus humaine des affectations et des détachements

- Porter une attention particulière à la question de l'affectation des stagiaires dans le cadre de la réforme annoncée des concours d'accès à l'enseignement.
- Examiner avec bienveillance les demandes de changement d'affectation des lauréats ayant fait le choix d'une année de congé sans traitement pour raisons familiales ou de santé de leurs proches.
- S'interroger sur la pertinence des modalités d'affectation des néo-titulaires, qui visent à préserver un équilibre territorial mais peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice, dans un contexte évolutif, qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité courante de recrutement des enseignants pour compléter les besoins.
- Mettre en cohérence les pratiques de gestion académiques avec les objectifs affichés dans la politique RH en ne bloquant pas à priori les demandes de détachement au motif d'un manque d'effectifs, dès lors que le candidat est retenu sur le poste convoité et que l'académie a été informée du projet en amont ; adapter les notes de service en conséquence.
- Étendre le bénéfice de la convention établie en 2022 entre le ministère chargé de l'éducation nationale et celui des armées à d'autres ministères, dans les situations où l'un des deux conjoints est soumis à une obligation de mobilité.

Mieux accompagner les personnels en évolution ou reconversion

- Concernant, en particulier, la situation des personnels stagiaires en évolution ou reconversion :
 - en cas d’incompatibilité manifeste entre un stagiaire et son tuteur, envisager la possibilité de changer de tuteur ou d’établissement de stage;
 - si un stage se passe mal, ne pas attendre la décision de non titularisation pour informer le stagiaire et lui permettre ainsi de se corriger; au regard de l’investissement et de la motivation de certains candidats et des équipes, privilégier le renouvellement de stage plutôt que la non titularisation définitive;
 - en cas de non titularisation, prévoir un entretien avec les services du rectorat permettant de préparer la suite du parcours et d’accompagner sa mise en œuvre.
- Concernant le fonctionnement des services et leurs relations avec les personnels en demande d’évolution ou de reconversion professionnelle :
 - mieux faire connaître les services d’accompagnement RH, notamment le conseiller RH de proximité, ou mettre en place des guichets unique d’orientation de façon à orienter les personnels vers les services ou interlocuteurs adéquats;
 - sensibiliser les cadres comme les gestionnaires à la nécessité d’expliquer aux agents les décisions les concernant (motivations écrites et explications orales).

Rendre plus transparente et cohérente la mise en œuvre des ruptures conventionnelles

- Assurer une meilleure transparence dans les critères d’attribution de l’indemnité spécifique de rupture conventionnelle.
- Mieux expliquer les raisons de refus.
- Sanctuariser une ligne budgétaire dédiée dans le budget des académies.
- Prévoir que les dossiers refusés une année, en particulier si le refus est dû à une contrainte budgétaire, sont examinés en priorité l’année suivante.
- Mettre en cohérence la politique des ruptures conventionnelles et leur mise en œuvre.

Faciliter le retour des agents à la suite d’un arrêt prolongé d’activité

- Mettre en place un suivi individualisé avec un correspondant dédié et des rendez-vous anticipés pour les personnes souhaitant reprendre une activité à la suite d’un arrêt prolongé d’activité.

Mieux accompagner les agents ayant subi une interruption dans leur carrière

- Mieux informer les agents auxquels est proposée une mobilité fonctionnelle des conséquences statutaires et financières du reclassement projeté :
 - en assurant une meilleure coordination des conseillers RH de proximité (CRHP) et des gestionnaires;
 - en construisant ou améliorant les outils de simulation à disposition des CRHP.
- Veiller à des déroulements de carrière non discriminants pour les agents de retour d'un congé long pour maladie ou en situation de handicap :
 - en sensibilisant les cadres aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination;
 - en renforçant la coopération entre conseillers RH de proximité ou conseillers handicap et services gestionnaires de carrière.



Chapitre 2

MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS SCOLAIRES : SIMPLIFIER LES DÉMARCHES, FACILITER LES TRANSITIONS

« Ma conviction est faite et je n'en démordrai pas : dans la course effrénée que vivent nos enfants aujourd'hui, fascinés par la vie en trompe-l'œil et en temps réel, la découverte du plaisir d'apprendre reste l'acte fondateur de toute éducation. »

Philippe Meirieu, *Le Plaisir d'apprendre*

« Ce contrôle continu est finalement un "contrôle en continu", qui réduit à peu de choses le caractère formatif de l'évaluation, si bien que les élèves doivent sans cesse faire leurs preuves et n'ont pas le temps d'apprendre de leurs erreurs [...]. Ainsi, cette pression évaluative génère beaucoup d'angoisse; en 2024, 6 adolescents sur 10 déclarent être angoissés par les évaluations et lors du rendu des notes. »

Lucie Mougenot et Roger-François Gauthier,
Échouer à un examen ou à un concours : quelques réflexions sur le système scolaire français



Le parcours scolaire n'est pas une simple suite de passages obligés d'une classe à l'autre. C'est un long cheminement, ponctué d'étapes charnières qui doivent conduire l'élève à la réussite en tenant compte de ses capacités propres, de ses aspirations et de ses particularités. La mission de l'éducation nationale est d'accompagner les jeunes dans ce développement progressif, en leur apportant les aides nécessaires au moment opportun, un guidage adéquat lors des décisions d'orientation, mais en leur laissant aussi une certaine marge de choix pour répondre à leurs aspirations et intégrer leurs hésitations. Ce besoin d'un accompagnement individualisé de l'institution est encore plus prégnant lorsque l'élève est confronté à des difficultés personnelles (accidents, problèmes de santé, précarité, tensions au sein de la famille, etc.) qui risquent de ralentir ou d'interrompre son parcours.

« Le service public de l'éducation est conçu et organisé en fonction des élèves et des étudiants. Il contribue à l'égalité des chances et à lutter contre les inégalités sociales et territoriales en matière de réussite scolaire et éducative. Il reconnaît que tous les enfants partagent la capacité d'apprendre et de progresser. Il veille à l'inclusion scolaire de tous les enfants, sans aucune distinction. »

Article L. 111-1 du Code de l'éducation

Cependant, les saisines reçues par les médiateurs montrent que le système scolaire n'est pas toujours en capacité de proposer aux élèves des réponses ou des accompagnements adaptés afin d'éviter les ruptures, construire les transitions nécessaires, mettre en place des outils de continuité pédagogique indispensables ou rendre réalisables les choix d'orientation. En outre, des complexités ou des rigidités administratives peuvent venir perturber leur scolarité, entraver leur progression, les décourager ou les dérouter du chemin de réussite et d'épanouissement recherché.

Ainsi, un certain nombre de jeunes connaissent une scolarité heurtée ou discontinue, comme le montrent certains rapports récents de l'Inspection générale de l'éducation du sport et de la recherche (IGÉSR)¹ et de la Cour des comptes².

Les requêtes qui arrivent à la médiation témoignent principalement :

- de difficultés d'inscription dans les établissements scolaires, ou d'absence de solution d'affectation (environ 2 250 saisines);
- de difficultés rencontrées lors de la procédure d'inscription aux examens (355 saisines);
- d'un défaut d'accompagnement ou de compensation rendant plus difficiles les parcours des élèves porteurs de handicap (758 saisines);
- de discontinuités dans l'attribution des aides et aménagements nécessaires pour des élèves présentant des fragilités ou des besoins éducatifs particuliers³;
- d'un suivi insuffisant des conséquences d'un harcèlement sur le parcours scolaire d'un(e) élève⁴;
- de réponses incomplètes ou inadaptées pour garantir la continuité de parcours de jeunes souffrant de problèmes de santé, et notamment de problèmes de santé mentale (environ 200 saisines reçues cette année par les médiateurs);

¹ *Analyse du système de prévention et de lutte contre le décrochage scolaire en France*, rapport de l'IGÉSR, octobre 2023, <https://www.education.gouv.fr/analyse-du-systeme-de-prevention-et-de-lutte-contre-le-decrochage-en-france-380016>.

² *Les Politiques publiques en faveur des jeunes*, rapport public annuel de la Cour des comptes, mars 2025, <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2025-03/20250319-RPA2025-volume1.pdf>.

³ Voir aussi *Renouer le dialogue*, rapport annuel 2021 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, chapitre 3, « Mieux anticiper l'accompagnement des jeunes en situation de handicap pour mieux garantir la continuité des parcours », p. 73.

⁴ Le contexte de harcèlement reste très présent, même si la hausse est plus contenue que les années précédentes : + 6% en 2024, contre 10% en 2023 et 41% en 2021.

- de difficultés liées à des absences prolongées ou répétées d'enseignements – sujet très sensible et faisant l'objet d'un nombre croissant de réclamations (en hausse de 7 % en un an, multiplié par 2 depuis 2018);
- de difficultés financières et sociales, ou de conflits au sein des familles engendrant de l'absentéisme scolaire;
- d'une mauvaise compréhension, voire d'une incompréhension par les familles de certains tests ou examens obligatoires pour intégrer une scolarité dans le public;
- de problèmes liés au calendrier des examens dont le déroulement n'est pas en phase avec les procédures d'orientation (notamment Parcoursup, etc.).

Les conséquences de ces problèmes sur les parcours des élèves (découragement, remise en question du projet d'étude, décrochage, troubles anxieux et répercussions sur la santé des jeunes concernés, etc.) expliquent le nombre important de réclamations reçues dans ce domaine. Les familles font souvent part aux médiateurs de leur incompréhension ou de leur désarroi dans ces moments de rupture qui conditionnent lourdement la suite du parcours de leurs enfants.

La médiation a fait le choix de s'arrêter ici sur **trois types de difficultés correspondant à trois moments clés du parcours scolaire** :

- des obstacles freinant l'accès à la scolarisation;
- des complexités administratives fragilisant la continuité des parcours;
- des difficultés entravant le retour dans le système scolaire après une période d'interruption.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Au-delà de l'obligation d'instruction jusqu'à 16 ans révolus, la loi de 2019 pour une École de la confiance⁵ ajoute **l'obligation de formation pour les jeunes de 16 à 18 ans**. L'objectif du plan « **1 jeune, 1 solution** » est de ne laisser aucun jeune mineur sans solution de formation et d'accompagnement, qu'il soit « décrocheur⁶ », sans qualification ou diplômé sans emploi.

Ainsi, par exemple, chaque élève est autorisé, en cas d'échec à son examen, à le préparer à nouveau dans le même établissement⁷ à la rentrée scolaire suivant immédiatement cet échec. **Le droit au retour en formation initiale** permet également de réduire les sorties du système scolaire sans diplôme⁸.

De nombreux dispositifs, coordonnés par les missions de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), sont prévus pour mieux accompagner les jeunes les plus fragiles (réseaux formation-qualification-emploi [Foquale], microlycées, parcours aménagés de formation initiale [Pafi], etc.).

⁵ Loi n° 2019-791 du 26 juillet 2019 pour une École de la confiance, art. 15, <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038829065>.

⁶ Le décrochage scolaire est un processus qui conduit des jeunes à quitter le système de formation initiale sans avoir obtenu une qualification équivalente au baccalauréat ou un diplôme à finalité professionnelle. Il est évoqué par le Code de l'éducation, aux articles L. 122-2 et L. 313-7. Parfois insidieux, il peut se caractériser par le désengagement progressif de l'élève, une perte de motivation, un absentéisme croissant. Il résulte de facteurs multiples qui peuvent être personnels, familiaux, sociaux ou scolaires.

⁷ Voir *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, rapport annuel 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, chapitre 1, « L'affectation des élèves dans les écoles, collèges et lycées », p. 50, et article D. 331-42 du Code de l'éducation.

⁸ L'article 14 de la loi pour une École de la confiance (Code de l'éducation, art. L. 122-2) introduit un droit au retour en formation qui permet à des jeunes sortant sans qualification du système éducatif d'obtenir un diplôme général, technologique ou professionnel, ou un titre à finalité professionnelle sous statut de la formation initiale, de l'apprentissage ou en tant que stagiaire de la formation professionnelle; et à des élèves ayant quitté le système éducatif sans certification professionnelle d'acquiescer un diplôme professionnel inscrit au RNCP (décrets n° 2014-1453 et n° 2014-1454 pour les bacheliers généraux, et circulaire du 20 mars 2015 pour les bacheliers technologiques).

DES OBSTACLES QUI PEUVENT ENTRAVER L'ACCÈS À LA SCOLARISATION

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je vous appelle à l'aide. Nous sommes en octobre et mon fils n'est toujours pas scolarisé. Il n'a pas d'affectation. Je ne sais plus quoi faire. Il est toujours à la maison et il est complètement démotivé. »

De nombreuses saisines adressées aux médiateurs sont des appels à l'aide de familles qui ne sont toujours pas parvenues, après la rentrée, à faire inscrire leur enfant dans un établissement scolaire. **28 % des saisines des usagers en 2024 ont trait à des problèmes d'inscription et d'orientation, ce qui représente 4 508 saisines, soit une augmentation de 25 % en un an, et de 38 % depuis 2019.**

Les causes de cette situation sont multiples. L'un des sujets critiques est celui du **manque de places dans certaines filières** des établissements du second degré, en particulier en Île-de-France. Les élèves, soutenus par leurs familles, mais aussi souvent par les équipes pédagogiques de leurs établissements d'origine, ont construit des projets d'orientation dont ils doivent faire le deuil et restent démunis, ne parvenant pas à entrevoir de nouvelles perspectives.

D'autres types de difficultés peuvent faire obstacle à l'affectation des élèves dans un établissement de leur choix : des problématiques familiales notamment (conflits entre les deux parents, divorce et exercice controversé de l'autorité parentale⁹, etc.).

Parfois, l'inscription ou l'affectation est rendue compliquée du fait de problématiques territoriales spécifiques. Cette année en particulier, l'activité des médiateurs a été marquée par la question migratoire des enfants mahorais à La Réunion. Des parents extrêmement angoissés et tendus dénonçaient les refus qui leur étaient opposés pour l'inscription de leurs enfants dans un établissement scolaire.

? LE SAVIEZ-VOUS ?

La procédure d'inscription et d'admission des élèves est définie par le Code de l'éducation¹⁰.

Pour le premier degré (écoles maternelles et élémentaires), elle se déroule en deux étapes :

- **l'inscription** de l'élève se fait auprès du **maire** de la commune de résidence de l'enfant ;
- **l'affectation** est ensuite rendue effective auprès de la **directrice** ou du **directeur** de l'école.

⁹ Voir la brochure *L'autorité parentale en milieu scolaire* publiée par la Dgesco, <https://eduscol.education.fr/2284/l-autorite-parentale>.

¹⁰ Voir les articles L. 131-1 à L. 133-12, titre III : L'obligation scolaire, la gratuité et l'accueil des élèves des écoles maternelles et élémentaires.

En ce qui concerne le **second degré** (collèges et lycées) :

- les familles peuvent faire des vœux d'affectation à partir de l'application **Affelnet**;
- le **directeur académique des services de l'éducation nationale** (Dasen) a la compétence d'affectation, sur délégation du recteur.

Pour les affectations au lycée, elles sont liées à la décision d'orientation du conseil de classe en fin de troisième, et doivent prendre également en compte le choix d'orientation des familles.

Pour les lycées professionnels, le secteur peut être élargi en raison de la rareté de certaines spécialités.

Si l'affectation est garantie dans un collège ou un lycée proche du domicile des enfants, il est à noter que le Dasen peut définir localement des **critères de priorité** (besoins éducatifs particuliers, problèmes de santé, mise en œuvre de la mixité sociale, etc.). Un refus d'affectation dans le collège de secteur ou le lycée de district pourra être fondé sur un manque de place si les **capacités d'accueil** définies sont déjà atteintes.

Les familles peuvent formuler des **demandes de dérogation** motivées, qui seront analysées selon les critères définis par le Dasen et en fonction des places disponibles. Un refus d'affectation ou de dérogation peut être contesté devant le juge administratif dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision. Certains parents se tournent d'abord vers le médiateur.

DES REFUS D'INSCRIPTION LIÉS À DES PROBLÈMES DE DOMICILIATION

Parmi les nombreuses sollicitations, celles émanant **des enfants relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE)**, public dont les parcours sont potentiellement plus discontinus, a retenu l'attention des médiateurs. Ces réclamations témoignent de complexités administratives qui soit les empêchent d'accéder à la scolarisation espérée, soit viennent interrompre des parcours déjà engagés, aucune affectation n'ayant pu leur être proposée. Elles peuvent émaner des jeunes eux-mêmes, mais aussi de signalements de professionnels d'aide à l'enfance (éducateurs, psychologues, enseignants spécialisés, etc.) qui les suivent.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Fin septembre, une élève suivie par l'ASE saisit le médiateur car elle n'a pas obtenu d'affectation.

Elle a été scolarisée en seconde professionnelle accompagnement, service et soin à la personne (ASSP) au cours de l'année scolaire précédente, dans le département dans lequel résidait sa famille d'accueil.

À l'issue de son année de seconde, dès le mois de mai, elle a demandé à revenir dans le département dans lequel elle était scolarisée antérieurement, sachant qu'elle allait devenir majeure et donc quitter cette famille. Sa demande d'affectation a été rejetée car elle ne disposait pas encore d'une adresse dans ce département.

Elle est devenue majeure en début d'été. L'ASE lui a trouvé un logement dans un foyer de jeunes travailleurs. Elle a donc refait une demande d'affectation dès le mois de juillet.

Cette jeune fille a parfaitement réussi en seconde et a même obtenu les félicitations à chaque trimestre. Elle fait preuve d'une grande maturité ainsi que d'une forte motivation pour poursuivre sa formation. N'ayant pas d'affectation, elle est même prête à revoir son projet professionnel.

Sensible à la demande de cette élève motivée mais en grande détresse du fait de l'interruption contrainte de son parcours, le médiateur prend tout d'abord le temps de l'écouter et de la rassurer sur l'aide qu'il va pouvoir lui apporter. Il saisit immédiatement le service académique chargé de l'affectation des élèves et s'assure de la prise en compte de sa demande.

Les gestionnaires du service se mobilisent, tout en indiquant qu'il n'y a plus de place disponible en première ASSP mais qu'il y aurait une possibilité dans une formation voisine « animation enfance et personnes âgées » (AEPa). La jeune fille donne son accord pour cette solution de remplacement et, après un rendez-vous au rectorat, elle est affectée dans cette filière.

Au moment de son inscription, au vu de son dossier et de sa détermination, la cheffe d'établissement lui propose une place en surnombre en première ASSP, en continuité avec son parcours. Elle intègre cette classe le 26 novembre, soit près de trois mois après la rentrée.

Dans cette situation, le rôle du médiateur, outre le fait d'apporter un soutien bienveillant à la requérante pour la rassurer et éviter le découragement, a été de clarifier la situation et de la porter auprès des bons interlocuteurs. Il a ainsi contribué à la construction d'une solution pour la poursuite de son parcours scolaire, rendue possible par la mobilisation de l'ensemble des personnels administratifs et pédagogiques concernés.

Toutefois, au-delà de cas particuliers que la médiation contribue à résoudre, force est de constater que, malgré l'existence de dispositifs de lutte contre le décrochage qui ont montré leur efficacité et de services de soutien aux élèves les plus fragiles, les questions d'affectation et d'orientation restent un des points majeurs de tension. Les familles, souvent désespérées, ne comprennent pas que le système scolaire ne fasse pas preuve de plus d'agilité pour prendre en compte leurs demandes, dès lors qu'elles sont consécutives à des changements de résidence contraints (déménagement pour raison professionnelle, changement de statut, maladies ou séparation des parents, etc.).

La même incompréhension se fait jour lorsque des parents n'arrivent pas à faire inscrire leur enfant redoublant dans la filière où il a suivi sa formation, à cause d'une tension des effectifs. Pour un jeune ayant échoué à son examen, le temps d'attente avant de trouver une place, de même que l'inadéquation entre le projet d'études et l'orientation réalisée, augmentent considérablement le risque de décrochage¹¹.

Au-delà des questions de domiciliation, l'attention de la médiatrice s'est également arrêtée sur deux types de situations récurrentes : d'une part, celle des élèves non affectés dans la filière sciences et technologies du management et de la gestion (STMG) vers laquelle le conseil de classe, en accord avec les vœux formulés, les a orientés, au motif que le nombre de places n'est pas suffisant pour les accueillir ; et, d'autre part, celle des élèves souhaitant intégrer certaines filières de la voie professionnelle dans lesquelles les capacités d'accueil sont souvent très inférieures au nombre de candidats.

¹¹ Ce point est également signalé par le Défenseur des droits. Voir la décision 2023-220 du 24 octobre 2023 relative à une absence d'affectation en seconde professionnelle pour un élève âgé de 15 ans.



La médiatrice recommande

- Accorder une attention particulière et prévoir un suivi individualisé des situations de jeunes relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), pour que les contraintes liées aux changements fréquents de leur domiciliation ne viennent pas interrompre leur parcours de réussite scolaire.
- Accepter toute forme de justification du domicile, y compris une attestation d'hébergement, afin d'éviter de priver ces élèves d'une poursuite de parcours scolaire¹²; travailler en étroite collaboration avec les élus pour s'assurer de l'inscription dans les établissements de tout enfant résidant sur le territoire dont les responsables légaux en font la demande.
- Prévoir que soit assurée pour tous les élèves en attente d'affectation, en lien avec leur projet d'orientation et sous l'impulsion conjointe de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN-IO) et du coordonnateur de la Mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), une forme de continuité pédagogique, en s'appuyant notamment sur les outils et ressources numériques, ou, le cas échéant, sur les cours du Centre national d'enseignement à distance (Cned).

DES ÉVALUATIONS QUI RETARDENT LA SCOLARISATION DE CERTAINS ENFANTS

Certains élèves doivent passer **des tests pour être affectés dans des établissements**. Il s'agit de jeunes issus du privé hors contrat, d'établissements à l'étranger qui ne font pas partie du réseau des établissements français homologués, ou ayant bénéficié de l'instruction en famille, ou encore d'élèves allophones nouveaux arrivants en France.

L'objectif de ces évaluations (test de langue ou examen d'entrée, également appelé test de positionnement) est d'évaluer les acquis et connaissances de chaque élève au regard des programmes en vigueur. Il s'agit là de déterminer sa capacité à poursuivre sa scolarité dans de bonnes conditions, dans le niveau de classe adapté.

Or ces tests sont ressentis par certaines familles, qui n'en comprennent pas le sens, comme une contrainte qui retarde d'autant la scolarisation de leurs enfants.

¹² Voir la recommandation de la décision du Défenseur des droits précisée dans la décision 2025-050 du 24 mars 2025 relative au refus d'inscription à l'école de deux enfants hébergés sur le territoire d'une commune, https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=54359.

Des tests pour les élèves allophones nouveaux arrivants

“ EXEMPLES DE SAISINE

Le Défenseur des droits a saisi le médiateur :

- au sujet de jeunes marocains, francophones, qui rejoignent leur mère en France. Ils doivent passer un test de langue, organisé par le Centre académique pour la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs (Casnav), mais n'ont pas encore de justificatif de domicile valide. Or, sans ce test, ces jeunes ne peuvent pas être affectés dans un établissement;
- concernant la situation d'une jeune fille qui arrive de l'étranger pour rejoindre son père. Le Casnav refuse de faire passer le test à la jeune fille, étape indispensable pour obtenir une affectation, car ils ne peuvent fournir de preuve de résidence : le père et la fille sont probablement hébergés chez des proches. Elle se trouve donc sans solution de scolarisation.

La médiatrice académique s'est mise en relation avec le Casnav. Il se trouve que, dans cette région, le centre est engorgé par les demandes de tests, notamment pour des élèves qui sont parfois sans domicile fixe ou logés (officieusement) par des proches, parfois hors secteur. Ce grand nombre de demandes à analyser et de tests à organiser provoque un retard de mise en œuvre qui se répercute sur les affectations, et met en danger la scolarisation des jeunes concernés.

Dans le premier cas évoqué par le Défenseur des droits, les enfants (de niveaux sixième et troisième) qui avaient réalisé leur parcours antérieur à l'étranger dans une école francophone, n'étaient toujours pas scolarisés fin novembre du fait des délais pour la réalisation des tests de langue. Cette période de rupture dans leur scolarité, comparable à celle que peuvent connaître des élèves exclus en attente de réaffectation, leur faisait courir un risque significatif de difficultés d'intégration, de retard dans les apprentissages et de décrochage scolaire.

L'élément bloquant, par-delà la surcharge du Casnav, était, comme pour la jeune fille évoquée dans l'exemple de saisine cité précédemment, la preuve insuffisante de résidence. Cette difficulté est particulièrement vive pour les enfants logés par le 115 qui doivent souvent changer d'hôtel social ou d'habitation. Les différents départements se renvoient alors la charge d'évaluer l'enfant, puis de l'affecter. Cela entraîne un retard important dans les procédures et un découragement des familles et des professionnels.

La médiatrice académique a pu établir un contact constructif avec le Casnav débouchant sur l'examen du niveau de langue des jeunes concernés. Ce niveau a été estimé suffisant pour suivre les enseignements auxquels ils pouvaient prétendre au regard de leur âge et de leurs parcours; ils ont donc été affectés et ont pu reprendre le fil de leurs apprentissages scolaires.

La circulaire n° 2012-141 du 2 octobre 2012 arrête l'organisation de la scolarité des élèves allophones nouvellement arrivés.

« Les modalités d'inscription et de scolarisation des élèves de nationalité étrangère sont fixées par la circulaire n° 2002-063 du 20 mars 2002. L'École est un droit pour tous les enfants résidant sur le territoire national quels que soient leur nationalité, leur statut migratoire ou leur parcours antérieur comme le précise le Code de l'éducation qui a inscrit dans ses articles L. 111-1, L. 122-1 et L. 131-1 l'obligation d'instruction pour tous les enfants et dans ses articles L. 321-4 et L. 332-4 l'obligation de mettre en place des actions particulières pour l'accueil et la scolarisation des enfants allophones arrivants »

À l'école élémentaire : tout élève allophone arrivant est évalué dans le cadre du cycle correspondant à sa classe d'âge, avec le concours des formateurs du Casnav¹³.

Dans le second degré : une analyse du parcours scolaire antérieur de l'élève et une évaluation pédagogique comportant un test de maîtrise de la langue française sont conduites. À partir des résultats de celles-ci, leur affectation est prononcée par l'autorité académique qui tient compte, d'une part, du profil scolaire de l'élève et, d'autre part, de possibilités d'accueil adapté, à une distance raisonnable du domicile. Les résultats sont également transmis aux enseignants qui accueilleront ces élèves.



La médiatrice recommande

- Envisager, pour des régions académiques aussi vastes que l'Île-de-France, compte tenu du nombre important de demandes émanant de familles dont l'hébergement n'est pas stabilisé, la création d'une commission regroupant les départements les plus concernés d'un territoire. Cette commission pourrait examiner chaque situation et procéder à la répartition des tests et des affectations à réaliser par chacune des DSDEN, dans le département où les élèves passent par exemple le plus régulièrement leurs nuits, afin de mieux répartir la charge et d'assurer la meilleure réponse possible à chacun.
- Mettre en place un dispositif de continuité pédagogique dès que la situation de jeunes en attente de test est connue, afin qu'ils ne perdent pas le lien avec les apprentissages, comme cela se fait pour d'autres élèves connaissant des ruptures scolaires (exclusion, etc.), en s'appuyant, le cas échéant, sur les besoins recensés auprès de l'établissement dans lequel ils étaient scolarisés précédemment.

¹³ Le Centre académique pour la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs (Casnav) est une structure d'expertise auprès du recteur et des directeurs académiques qui se prononce sur le dossier des élèves allophones nouvellement arrivés en France et des élèves issus de familles itinérantes et de voyageurs.

Un examen pour les élèves qui ne sont pas issus de l'enseignement public ou privé sous contrat

D'autres élèves peuvent être soumis à un examen avant d'intégrer un établissement public du second degré. Il s'agit des élèves dont la scolarité se déroulait jusqu'alors à l'étranger dans un établissement ne faisant pas partie du réseau des établissements français de l'étranger, dans des écoles privées hors contrat ou qui étaient instruits en famille (IEF).

EXTRAIT DE SAISINE

« Madame la Médiatrice,

Je vous écris au sujet de l'examen de passage IEF-écoles privées hors-contrat / collèges publics-privés sous contrat. Plus communément appelé examen d'entrée en sixième.

Il s'avère que cet examen n'existe pas dans toutes les académies alors qu'il est obligatoire dans d'autres. Il semblerait aussi que certains établissements l'exigent, tandis que d'autres ne le demandent pas, ou l'imposent pour certains élèves mais pas pour d'autres. Il s'ensuit une inégalité de traitement et un non-respect de l'accès égalitaire au droit à l'éducation. [...]

De plus, cet examen semble injuste puisque de niveau supérieur au niveau scolaire des élèves du public, et d'autant plus injuste qu'il engendre pour certains enfants qui ne le réussiraient pas d'être refusés dans la classe qui correspond pourtant à leur âge, alors que le redoublement dans le public est désormais exceptionnel et encadré par le droit.

D'autre part, cet examen paraît injustifié et met une pression supplémentaire sur les élèves puisque les écoles hors contrat restent soumises à un contrôle pédagogique validé par l'éducation nationale [...] et les enfants en IEF sont également inspectés individuellement par l'EN, à minima une fois par an.

Enfin, cet examen semble discriminatoire puisqu'il ne prend pas en considération la progression des élèves, leurs compétences réelles, le contrôle continu, tandis que des élèves issus du public ne sont soumis à aucun examen d'entrée et peuvent accéder au secondaire alors même que beaucoup d'entre eux ne maîtrisent même pas la lecture.

Je souhaiterais donc savoir quelle loi régit l'existence de cet examen de passage du privé au public, et si des discussions sont en cours pour mettre un terme à cet examen. »

Cette saisine témoigne d'une certaine confusion autour de ces dispositifs d'évaluation dont la mise en œuvre ne serait pas harmonisée. Les familles concernées font part également d'un sentiment d'injustice et dénoncent la pression exercée sur leurs enfants, ainsi que l'iniquité ressentie par rapport aux autres élèves.

Pour ce qui est de la légitimité, contestée par certains parents, de cet examen et des élèves concernés, le médiateur a pu expliquer au réclamant que cette disposition est fixée par l'article 5 de l'arrêté du 27 novembre 1956 relatif à l'admission dans les classes de sixième, qui dispose que « les candidats issus de l'enseignement privé ou instruits dans leur famille sont soumis aux épreuves d'un examen probatoire ».

Comme le précise la page Éduscol dédiée¹⁴, il en est de même pour certains élèves de retour de l'étranger : « pour le second degré [...], pour les élèves ayant suivi leur scolarité à l'étranger

¹⁴ <https://eduscol.education.fr/927/scolarisation-des-eleves-de-retour-de-l-etranger>.

dans un établissement non reconnu par le ministère français de l'éducation, la réglementation prévoit donc que l'élève passe un examen qui déterminera la classe qu'il devra suivre ».

Par ailleurs, la circulaire n° 2017-056 du 14 avril 2017, relative à l'instruction dans la famille, confirme qu'un « contrôle favorable ne dispense en aucun cas l'enfant de passer l'examen d'admission dans l'enseignement secondaire public prévu par l'arrêté du 12 juin 1953 s'il souhaite intégrer un établissement d'enseignement public ».

Cette exigence ne se limite pas à l'entrée en sixième, mais s'applique aussi pour les admissions dans les autres niveaux du second degré – de la cinquième à la terminale – comme le prévoit l'article 7 de l'arrêté du 12 juin 1953. Ainsi, il y est précisé que « les élèves qui ne viennent pas d'un établissement public du second degré ne peuvent être admis dans les classes de cinquième, quatrième, troisième, seconde, première, terminale [...] qu'après avoir subi un examen d'admission ». Par ailleurs, « l'échec à l'examen d'admission dans une classe ne confère pas le droit d'être admis sans examen dans la classe inférieure ».

Ces principes sont rappelés dans la note de service n° 81-173 du 16 avril 1981, qui précise que « l'admission des élèves de l'enseignement privé hors contrat dans toutes les classes des collèges, des lycées et des lycées d'enseignement professionnel de l'enseignement public est subordonnée à la réussite à un examen d'entrée. »

Il existe toutefois une exception à l'examen d'admission pour les élèves instruits en famille et inscrits au Centre national d'enseignement à distance (Cned) en classe complète réglementée. En effet, cette modalité d'enseignement à distance, encadrée par l'éducation nationale, garantit un suivi pédagogique reconnu. Comme indiqué dans la circulaire précitée, « le Cned assure à l'élève un enseignement complet, avec suivi pédagogique, relevés de notes et avis de passage reconnu qui s'impose aux établissements d'enseignement publics ou privés sous contrat ».

La réclamation adressée au médiateur interrogeait également sur l'organisation de cet examen, dénonçant des différences de mise en œuvre d'une académie à l'autre. En effet, l'organisation – contenu des épreuves et déroulement – relève de la compétence du Dasen. Pour les élèves revenant de l'étranger, il est précisé que « cet examen est organisé par le chef d'établissement d'accueil souhaité, qui préside le jury. L'examen porte sur les principales disciplines communes à la classe fréquentée et à la classe dans laquelle l'élève souhaite poursuivre ses études. Son contenu est fixé par le Dasen. En cas de réussite, l'élève est affecté par le Dasen dans les mêmes conditions que les élèves de l'enseignement privé sous contrat qui accèdent aux établissements publics d'enseignement¹⁵ ».

Plusieurs sites d'académie proposent ainsi des pages spécifiques permettant aux familles d'inscrire leur enfant pour ces tests, par exemple celles de Grenoble¹⁶ ou Besançon¹⁷ pour l'entrée en seconde ou, dans les académies de Poitiers¹⁸ ou Versailles¹⁹, pour les élèves souhaitant intégrer un collège ou lycée public, dans quelle que classe que ce soit.

L'analyse des informations relatives à ces tests disponibles selon les académies met en lumière des disparités entre les territoires, tant au sujet des élèves concernés (à chaque niveau du second degré ou pour des classes spécifiques) que sur leurs mises en œuvre (organisation des tests, contenus, durée, etc.). Les échanges avec les responsables locaux confirment des écarts.

Si ces examens ont pour intérêt majeur de donner toutes ses chances à l'élève en vue de sa bonne intégration dans le système scolaire public, **une certaine confusion entoure encore les conditions de ces évaluations et les dispositifs mis en place semblent pour le moins hétérogènes.**

¹⁵ <https://eduscol.education.fr/927/scolarisation-des-eleves-de-retour-de-l-etranger>.

¹⁶ <https://www1.ac-grenoble.fr/ief>.

¹⁷ <https://www.ac-besancon.fr/inscription-affectation-et-orientation-70-123373>.

¹⁸ <https://www.ac-poitiers.fr/l-affectation-au-lycee-des-eleves-scolarises-en-prive-hors-contrat-a-l-etranger-a-domicile-121664>.

¹⁹ <https://www.ac-versailles.fr/retour-dans-un-etablissement-public-125414>.



La médiatrice recommande

Afin de garantir l'équité entre les élèves concernés sur l'ensemble du territoire :

- Mieux informer en amont les familles sur ces procédures d'évaluation (lors de la délivrance des autorisations d'instruction en famille (IEF), dans les consulats pour préparer sereinement le retour ou l'arrivée en France, etc.) en précisant à quels élèves elles sont destinées et quels sont les niveaux ciblés.
- Assurer, par un cadre réglementaire clair, une mise en œuvre homogène de ces tests de positionnement, pour objectiver les niveaux évalués, en harmonisant pour chacun des niveaux :
 - le temps consacré aux épreuves ;
 - les supports d'évaluation, en s'appuyant par exemple sur les évaluations nationales ;
 - les calendriers de passation.

UN PROCESSUS D'ORIENTATION CONTRARIÉ PAR DES CONTRAINTES DE GESTION

DES PROCÉDURES QUI RÉDUISENT LES POSSIBILITÉS DE CHOIX DE SPÉCIALITÉS POUR LE BACCALAURÉAT

Le rapport *Un nouveau baccalauréat pour construire le lycée des possibles*, remis par Pierre Mathiot (2018) à Jean-Michel Blanquer, alors ministre en charge de l'éducation nationale, avait pour objectif de poser les termes d'une « réinvention du baccalauréat au sein d'un lycée attentif en même temps à aider les élèves à se projeter vers l'enseignement supérieur et à poursuivre leur construction personnelle et civique ». Ce rapport²⁰ mentionnait un droit à l'erreur, ou au remords, quant au choix d'orientation, en brisant la logique des séries, devenue sélective. Il laissait entrevoir une plus grande fluidité dans les parcours scolaires des lycéens, grâce à une progressivité des choix d'enseignements de spécialité et d'options, en accord avec l'article D. 331-29 du Code de l'éducation²¹. Toutefois, la mise en œuvre de cette réforme s'est révélée complexe, notamment du point de vue de l'organisation des enseignements dans les établissements, des inscriptions aux épreuves du baccalauréat et de la réglementation qui a accompagné ce nouveau processus, avec le support de nouvelles applications numériques.

EXTRAIT DE SAISINE

« Madame, Monsieur,

Je soussigné Z. R., élève en classe de terminale générale au lycée XX, vous adresse cette lettre dans le cadre d'une situation cruciale pour la suite de mon parcours scolaire. Actuellement inscrit en spécialité physique-chimie et mathématiques, je me permets de vous adresser une demande urgente de changement de spécialité. Après une réflexion approfondie et face aux difficultés rencontrées, je souhaite remplacer la spécialité physique-chimie par la spécialité numérique et sciences informatiques (NSI).

[...] Je suis pleinement conscient que cette demande intervient après la reprise des cours, et que cette situation complique l'organisation pour l'établissement ainsi que pour l'examen. Les cours ont débuté il y a deux semaines, et je comprends que cela puisse être perçu comme un retard. Toutefois, je tiens

²⁰ <https://www.education.gouv.fr/bac-2021-remise-du-rapport-un-nouveau-baccalaureat-pour-construire-le-lycee-des-possibles-4688>.

²¹ « À l'intérieur du cycle terminal de la voie générale et de la voie technologique du lycée, un changement de voie d'orientation peut être réalisé, en cours ou en fin d'année, sur demande écrite des représentants légaux ou de l'élève majeur, après avis du conseil de classe. Lorsque ce changement a lieu dans le même établissement, il est prononcé par le chef d'établissement dans le délai d'un mois qui suit la demande. Lorsque le changement implique l'affectation dans un autre établissement, il est prononcé par le directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie, dans les conditions fixées à l'article D. 331 38, après avis du chef de l'établissement d'accueil. »

à souligner que ma décision de demander ce changement n'a pas été prise à la légère. J'ai d'abord tenté de m'adapter à la spécialité physique-chimie, mais malgré mes efforts, je suis parvenu à la conclusion que poursuivre dans cette voie mettrait en péril mes chances d'obtenir mon diplôme.

Je suis dans l'obligation d'agir maintenant pour éviter des difficultés plus grandes à l'approche des échéances scolaires. Je m'engage, si ce changement est accepté, à fournir tous les efforts nécessaires pour rattraper les cours manqués en NSI et à me mettre rapidement au niveau des autres élèves de la classe. Mon engagement est total, et je suis prêt à consacrer du temps supplémentaire pour assimiler les contenus déjà abordés dans cette spécialité.

[...] Je tiens à vous assurer de ma totale détermination à m'adapter à cette nouvelle situation. Je sollicite donc votre bienveillance et votre compréhension concernant cette demande exceptionnelle.»

Cet élève souhaitait dès le début de l'année, après deux semaines de cours seulement, modifier son choix de spécialité pour l'année de terminale.

Le chef d'établissement, sollicité par le médiateur, a indiqué que cet élève, bien que sérieux, était effectivement en grande difficulté pour suivre l'enseignement de spécialité physique-chimie qu'il avait conservé après hésitation. Il était resté indécis sur ce choix de spécialité. Or, il n'arrivait plus à suivre en cours dans cette matière. Le proviseur était intervenu auprès du service des examens sans réussir à faire valoir cette situation particulière.

Le médiateur a alors saisi le service des examens en se référant aux dispositions de l'article D. 331-29 du Code de l'éducation. L'administration a confirmé son refus en se fondant sur la clarté de la réglementation à respecter. Elle a rappelé qu'un délai supplémentaire (repoussé du 13 au 20 septembre 2024) avait déjà pu être accordé, mais que cette demande arrivée le 23 septembre, était hors délai. Il a été mis en avant le fait de devoir assurer une équité de traitement entre tous les candidats et toutes les demandes reçues.

Dans ce dossier, comme dans des demandes comparables (par exemple, dans des cas de changement de choix de langue vivante), le refus opposé à l'élève semble bien éloigné de l'esprit initial de la réforme du baccalauréat qui visait une meilleure adéquation avec les aspirations et capacités des élèves pour favoriser leur réussite à l'examen et une bonne insertion dans l'enseignement supérieur.

LE SAVIEZ-VOUS ?

« LE NOUVEAU LYCÉE VISE À DONNER AUX ÉLÈVES LES MOYENS DE LEURS AMBITIONS ET LA LIBERTÉ DE LEURS CHOIX²² »

Initiée en 2018, la réforme du baccalauréat général visait à renforcer le continuum -3/+3, c'est-à-dire, pour les titulaires du baccalauréat général, une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur cohérente avec leur parcours antérieur. La page Réussir au lycée²³ du site [education.gouv.fr](https://www.education.gouv.fr) précise aux élèves et à leurs familles :

« Dès la seconde, vous devez réfléchir à vos choix d'orientation. Pendant cette première année de lycée, vous choisirez trois spécialités que vous étudierez pendant la classe de première. Ce choix se fait en fonction de ce qui vous plaît et de ce qui vous motive, des connaissances que vous voulez approfondir et de votre projet d'orientation dans l'enseignement supérieur.

²² Extrait d'un article de Marie-Pierre Luigi, IGÉSR « Les objectifs de la réforme du lycée et du baccalauréat en France », *Revue internationale d'éducation de Sèvres*, 81 | 2019, p. 15-19.

²³ <https://www.education.gouv.fr/reussir-au-lycee/choisir-ses-enseignements-de-specialite-au-lycee-pour-preparer-ses-etudes-superieures-325475>.

En classe de première, vous devrez choisir, parmi ces trois spécialités, les deux spécialités que vous conservez en terminale.

Ce qui est sûr, c'est qu'il y aura des incertitudes, des hésitations, des essais, et c'est pour vous encourager dans votre exploration des savoirs que **l'orientation est progressive** et qu'il est utile de commencer à y réfléchir dès la seconde.»

Le ministère reconnaissait qu'un élève puisse se tromper dans ses premiers choix d'orientation.

De même, la circulaire n° 2016-055 du 29 mars 2016 sur la réussite à l'entrée au lycée professionnel²⁴ prévoit un droit à l'erreur dans ses choix d'orientation à la fin du collège : « un(e) élève qui s'est manifestement trompé(e) d'orientation pourra, jusqu'aux vacances de la Toussaint, sur proposition de l'équipe pédagogique et avec l'accord de l'élève et de sa famille, changer d'orientation ». Ces dispositions permettent en fin de troisième de modifier son choix d'orientation tant en ce qui concerne le secteur choisi dans la voie professionnelle que pour le choix entre les filières d'enseignement général, professionnel ou technologique, laissant ainsi à l'élève la possibilité de confirmer, de consolider ou d'ajuster son projet d'études, ce qui va déterminer ses chances de réussite et de persévérance scolaire.

Cette circulaire ne concernant que les élèves des lycées professionnels, la médiation souhaiterait que cette même possibilité de revenir sur son choix initial puisse être étendue aux élèves poursuivant leur scolarité dans la filière générale ou technologique.



La médiatrice recommande

- Donner la possibilité, jusqu'aux vacances de la Toussaint, à un élève de lycée qui regrette son choix de spécialité, d'en changer, dès lors que le chef d'établissement valide sa demande – en prenant soin de reporter ces modifications dans l'application de gestion Cyclades dédiée aux examens et concours.

Une réglementation qui peut contrevenir au principe de continuité des parcours

“ EXEMPLE DE SAISINE

La famille d'une candidate à un baccalauréat technologique proposé par un nombre limité d'établissements saisit la médiation. Leur fille avait choisi dès le début de son parcours l'allemand comme langue vivante 2 (LV2). Or cette langue n'était pas enseignée dans le lycée proposant sa spécialité. Pour maintenir la continuité de son parcours linguistique, cette élève a dû s'inscrire au Cned.

La famille faisait part de deux problèmes :

- lorsqu'elle a eu 16 ans, les cours du Cned sont devenus payants pour la famille (289 euros);

²⁴ https://www.education.gouv.fr/bo/16/Hebdo13/MENE1608562C.htm?cid_bo=100538.

- en raison de troubles de l'attention, cette élève n'a pas été en capacité de suivre correctement ces cours à distance et n'a pas rendu suffisamment de devoirs. Elle a donc appris qu'elle devait passer une épreuve de remplacement, organisée en septembre par le service chargé des examens. Par conséquent, elle ne pouvait pas obtenir ses résultats d'examens en juillet ce qui l'empêchait d'effectuer son inscription dans l'enseignement supérieur.

Dans la situation évoquée, les parents ont exprimé un sentiment d'injustice puisque l'institution ne permettait pas à leur fille de suivre les cours d'allemand dans son établissement et que ses résultats à l'examen ont été reportés à la session de septembre.

La proviseure, avec laquelle le médiateur a eu un entretien, a confirmé que son établissement accueillait des élèves sélectionnés sur l'ensemble de la région. Or ce lycée n'offrait pas toutes les options de langue mais proposait aux élèves qui ne pouvaient pas poursuivre l'enseignement commencé dans leur collège de secteur soit un changement de leur deuxième langue vivante (LV2, dans le cas présent l'allemand) pour l'espagnol avec une remise à niveau assurée par le lycée, soit la poursuite de cet enseignement de LV2 à distance grâce à une inscription au Cned. Les conditions de ce choix étaient précisées :

- cours à la carte réglementé payant, pour les familles dont l'enfant a dépassé l'âge de 16 ans, avec prise en charge possible par l'établissement sous conditions de ressources ;
- nécessité de répondre aux obligations d'assiduité et de contrôle du Cned (les notes du contrôle en cours de formation comptant pour 40 % dans l'obtention du diplôme).



LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis la réforme, pour le baccalauréat général, le contrôle continu est pris en compte à hauteur de 40 % des résultats. Il évalue les enseignements obligatoires qui ne font pas l'objet d'épreuves terminales.

La *Documentation terminale générale du Cned*²⁵ explique aux élèves qui suivent un enseignement à distance qu'un **conseiller du Cned** suit leur parcours. Lorsqu'il est sous statut réglementé, l'élève reçoit ainsi tous les mois un **rapport de progression pédagogique** qui rend compte de son rythme de travail et rappelle la nécessité de rendre très régulièrement des devoirs, notamment dans la perspective de répondre aux exigences du contrôle continu : « les élèves scolarisés en "classe complète réglementée" ou en "cours à la carte réglementé" sont soumis à une **obligation d'assiduité**. Ils doivent en conséquence réaliser l'ensemble des évaluations attendues durant chaque semestre (classe complète) ou trimestre (cours à la carte) avec un rythme régulier de restitution des devoirs tout au long du parcours de formation. [...] »

Pour que la moyenne semestrielle soit jugée significative et prise en compte au titre du contrôle continu, il est nécessaire que l'ensemble des devoirs du semestre ait été réalisé. Dans le cas contraire, le conseil de classe statuera sur le caractère non significatif de la moyenne. [...]

À l'issue du dernier conseil de classe de première et/ou de terminale, **si les exigences du contrôle continu ne sont pas satisfaites**, l'équipe pédagogique est tenue de transmettre à l'académie d'inscription (rectorat), la ou les disciplines dans lesquelles l'élève n'a pas obtenu de moyenne significative. En conséquence, celui-ci est convoqué par son académie d'inscription à **une évaluation de remplacement** dans la ou les disciplines concernées.

²⁵ <https://www.cned.fr/lycee/classe-de-terminale-generale>.

Ces épreuves sont organisées en juin ou en septembre pour les élèves de première et de terminale en fonction des académies²⁶. »

Des alertes ont été adressées à cette élève pour l'informer de l'insuffisance du nombre de devoirs rendus. Mais apparemment, elle n'en avait pas bien mesuré les conséquences sur l'examen.

La jeune fille ne disposant pas d'une moyenne significative pour valider ses acquis en allemand, elle a donc dû passer une épreuve de remplacement. Cependant, dans son académie, en raison de contraintes d'organisation, cette épreuve avait été planifiée à la session de septembre. Elle ne pouvait donc obtenir ses résultats que mi-septembre au mieux, à l'issue de cette épreuve. Ce calendrier, même si l'on peut comprendre la complexité d'une telle organisation, fragilisait son admission dans les établissements d'enseignement supérieur où elle avait fait des vœux de poursuite d'études. Saisie en juillet, après les résultats du bac, la médiation n'a pas pu intervenir.

Sur le second point évoqué par la famille, celui du coût lui incombant, les informations avaient bien été communiquées lors de l'entrée en seconde de l'élève. Afin de ne pas rompre la continuité de ses apprentissages, la famille n'avait pas eu d'autre possibilité que de se soumettre à cette obligation.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'inscription au Cned à un cours « à la carte réglementé » est réservée aux élèves qui souhaitent étudier certaines matières auxquelles **ils ne peuvent avoir accès dans leur établissement**, cet enseignement étant pris en compte dans le cadre de leur scolarité (suivie en présentiel dans un établissement scolaire). Une autorisation du chef d'établissement est obligatoire pour toute inscription en cours à la carte réglementé.

Si la **gratuité** s'applique aux élèves de **moins de 16 ans pour des inscriptions réglementées** en classe complète ou pour un cours à la carte, les élèves âgés de 16 ans à moins de 29 ans au jour de l'inscription, doivent s'acquitter **d'une redevance**, tout comme pour les inscriptions libres.

Néanmoins, les élèves de 16 ans et plus, qui souffrent **d'un handicap ou d'un trouble de la santé invalidant** empêchant de suivre tout ou partie d'un enseignement en présentiel et nécessitant un aménagement de leur scolarité, peuvent bénéficier de la gratuité des enseignements sur présentation des justificatifs spécifiques (PPS, reconnaissance CDAPH, décision médicale, etc.).

Sur la question de la prise en charge de la redevance pour les élèves de plus de seize ans, d'autres saisines montrent que des arbitrages différents peuvent être faits par l'établissement. Pour exemple, le cas d'un établissement empêché de proposer en terminale un enseignement de spécialité commencé par certains élèves en première qui, pour assurer la continuité pour les trois élèves concernés, leur a demandé de s'inscrire au Cned, tout en dégageant, en parallèle, des moyens afin qu'un enseignant puisse accompagner les élèves s'ils le demandaient. Au regard de la situation exceptionnelle, la proviseure, après discussion avec la famille et la médiation, a fait financer cette inscription au Cned par l'établissement.

²⁶ <https://eduscol.education.fr/2688/modalites-d-evaluation-pour-le-baccalaureat>.



La médiatrice recommande

- Mettre en place la gratuité de l'inscription à un « cours à la carte réglementé » du Centre national d'enseignement à distance (Cned) pour les élèves de plus de 16 ans, dès lors qu'ils sont contraints d'y souscrire en raison de l'absence dans leur établissement d'un enseignement, et que celui-ci a été commencé dans leur parcours.
- Prévoir un temps d'échange dédié entre le conseiller du Cned, l'élève inscrit et sa famille, en plus de l'information par courriel, afin de leur expliquer :
 - la nécessité de rendre tous les devoirs pour arrêter une moyenne significative, en précisant les conséquences d'une moyenne non significative (épreuve à passer à la place du contrôle continu);
 - le calendrier d'arrêt des notes.
- Organiser au mois de juin, pour les élèves du Cned qui n'ont pas obtenu une moyenne significative dans une matière, les épreuves de remplacement, de manière harmonisée sur l'ensemble du territoire, afin d'éviter les ruptures d'égalité et les conséquences sur la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur.

Des ruptures d'aménagement qui peuvent compromettre la réussite à l'examen

“ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation est saisie par la famille d'un élève qui bénéficie d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP)²⁷, validé par le médecin de l'éducation nationale en novembre 2022, dans un collège public et a obtenu des aménagements d'épreuves pour le diplôme national du brevet (DNB) en ayant suivi une procédure simplifiée²⁸.

Il est maintenant scolarisé dans un établissement privé sous contrat dans lequel il poursuit sa scolarité avec également un PAP.

La famille a formulé une demande d'aménagements pour le baccalauréat, qui fait l'objet d'un avis défavorable du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH).

Les raisons invoquées pour motiver le refus sont :

- la non-conformité à la réglementation des 12 aménagements demandés;
- aucune pathologie;
- pas de reconnaissance MDPH;
- excellente réussite scolaire.

²⁷ Le plan d'accompagnement personnalisé est un dispositif pédagogique destiné aux élèves pour lesquels des aménagements et adaptations pédagogiques sont nécessaires, afin qu'ils puissent poursuivre leur parcours scolaire dans les meilleures conditions, <https://www.education.gouv.fr/bo/15/Hebdo5/MENE1501296C.htmv>.

²⁸ Sur la procédure simplifiée ou complète, voir la circulaire du 8 décembre 2020 sur l'organisation de la procédure et sur les adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap, <https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo47/MENE2034197C.htm>.

La médiatrice, étonnée d'une telle réponse, a sollicité le service des examens car cette motivation ne lui a pas paru satisfaisante eu égard aux droits des élèves à besoins éducatifs particuliers. En effet :

- un certain nombre d'aménagements demandés étaient conformes à la réglementation ;
- ce candidat avait bien un trouble du neurodéveloppement, comme le montre l'avis favorable pour un PAP d'un médecin de l'éducation nationale de novembre 2022, confirmé par les certificats médicaux qui ont été joints par la famille lors de la demande d'aménagement ;
- aucune reconnaissance MDPH n'est exigée pour bénéficier d'aménagements d'épreuves pour de tels troubles ;
- l'octroi d'aménagements d'épreuves n'est pas lié aux résultats scolaires.

Comme la médiatrice le rappelle souvent, s'il fallait supprimer les aménagements des élèves en situation de handicap lorsqu'ils réussissent dans leurs apprentissages scolaires, cela reviendrait à demander à un candidat d'enlever ses lunettes lors d'un examen au prétexte qu'il a obtenu de bons résultats scolaires avec ces mêmes lunettes pendant l'année.

La décision de refus d'aménagement a néanmoins été maintenue par le service des examens car le dossier, lors de la commission de recours, avait reçu un nouvel avis défavorable.

Dans cette même académie, la médiation a reçu un nombre significatif de saisines sur des problèmes similaires.

Compte tenu des dispositions en vigueur, qui imposent un visa du médecin de la CDAPH pour l'octroi d'aménagements lors de l'examen, la médiatrice a fait connaître son désaccord sur le fait que, dans certaines académies, les PAP pour les élèves suivant leur scolarité dans un établissement privé sous contrat n'ont pas fait l'objet d'un avis du médecin (seuls sont visés les PAP mis en place dans un établissement public). En effet, cette absence de visa par le médecin pour les élèves d'établissements privés sous contrat peut avoir pour conséquence que les aménagements accordés durant la scolarité ne soient pas maintenus pour passer l'examen. Cette discontinuité des aménagements ne peut que déstabiliser les candidats et les mettre en grande difficulté à quelques jours des épreuves.

Or, les dispositions de l'article D. 351-28-1²⁹ du Code de l'éducation (comme celles de l'article D. 311-13-1) sont destinées à éviter cette discontinuité dans les aménagements accordés lors de la scolarité, puis au moment de l'examen. Elles prévoient le recueil de l'avis du médecin désigné par la CDAPH en amont, lors de la mise en place d'un projet ou plan au titre d'un trouble du neurodéveloppement. Il n'y a pas lieu ensuite de solliciter à nouveau un avis médical dans le cas d'une demande d'aménagements identiques pour l'examen.

Pour éviter le problème rencontré, la solution aurait donc été de faire viser en amont, par un médecin désigné par la CDAPH, tous les PAP, PAI et PPS au titre d'un trouble du neurodéveloppement lors de leur mise en place, que l'élève soit scolarisé dans l'enseignement public ou dans l'enseignement privé sous contrat.

Une idée soutenue depuis plusieurs années par la médiatrice semble aujourd'hui faire son chemin au ministère : **redonner toute leur place aux équipes éducatives pour évaluer les besoins en aménagements des élèves en situation de handicap pour les examens dès la mise en place du PAP**. Cependant, si la médiation met en avant cette idée au titre de la priorité à donner au suivi pédagogique de l'élève, l'administration l'étudie aujourd'hui principalement sous l'angle d'un allègement de la charge des médecins de l'éducation nationale³⁰.

²⁹ Introduites par le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020.

³⁰ Dossier de presse des Assises de la santé scolaire du 14 mai 2025, <https://www.education.gouv.fr/dossier-de-presse-sante-scolaire-agir-pour-les-eleves-au-coeur-de-l-ecole-450420>.

Ainsi, dès la rentrée scolaire 2025, le PAP pourrait être arrêté dans le cadre d'une réunion de l'équipe éducative et ne nécessiterait plus l'avis du médecin. Ce dernier pourrait être sollicité pour poser un diagnostic en cas de suspicion de troubles du neurodéveloppement, mais son avis ne conditionnerait plus la mise en place des aménagements pédagogiques³¹.

Or, les aménagements à prévoir pour les examens relèvent également d'une bonne connaissance des capacités et de la progression de l'élève dans le cadre de ses apprentissages scolaires, et donc principalement d'une analyse de nature pédagogique. Dès lors, **la médiation considère que la définition des besoins d'aménagements à accorder pour l'examen devrait suivre le même cheminement que pour l'élaboration du projet personnalisé (PAP)** : dès cette étape, un avis devrait être recueilli dans le cadre d'une réunion de l'équipe éducative, sans nécessiter celui du médecin désigné par la CDAPH. Cela irait dans le sens de ce qui est aujourd'hui recherché : faire confiance aux équipes éducatives qui s'appuient sur une analyse concrète des difficultés rencontrées par les élèves au cours de leurs apprentissages.

De plus, la mesure de simplification serait pleinement effective en enlevant aux médecins désignés par la CDAPH la charge de travail que représente la formulation d'un avis sur dossier, aussi bien pour mettre en place un PAP que pour arrêter les aménagements pour les examens. Cela aurait aussi pour intérêt d'alléger la procédure pour les familles, de prévenir les refus et d'assurer une cohérence entre la scolarité et les examens.



La médiatrice recommande

Dans la continuité des recommandations formulées dans les rapports précédents, pour que les aménagements prévus pour les examens soient dans la continuité de ceux définis pour la scolarité :

- Faire confiance aux équipes éducatives qui connaissent et suivent l'élève pour la définition et la mise en place des aménagements adaptés à ses besoins particuliers, sans exiger le visa du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) – étant entendu que les plans d'accompagnement personnalisés prévoient en même temps les aménagements nécessaires pour le déroulement de la scolarité et ceux à mettre en place le jour de l'examen.
- Ne solliciter l'avis du médecin désigné par la CDAPH que lorsque l'équipe éducative a besoin de son regard pour lever un doute sur l'évolution de la pathologie de l'élève.
- Veiller à la mise en adéquation des textes réglementaires, articles du Code de l'éducation, arrêtés et circulaires concernés avec ces nouvelles dispositions.

³¹ Dossier de presse des Assises de la santé scolaire du 14 mai 2025, mesure 1, <https://www.education.gouv.fr/dossier-de-presse-sante-scolaire-agir-pour-les-eleves-au-coeur-de-l-ecole-450420>.

DES DISPOSITIONS QUI NE FACILITENT PAS LA REPRISE DE SCOLARITÉ DES ÉLÈVES AYANT RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS DE SANTÉ

« Parce qu'on n'apprend pas quand on souffre, parce que prendre soin de nos élèves, c'est prendre soin de l'avenir, nous avons une responsabilité collective : faire de la santé scolaire un véritable levier de bien-être, de réussite, de justice et de cohésion³². »

La médiation est saisie de plus en plus souvent de situations de jeunes contraints d'interrompre leur scolarité pour des raisons de santé, durant un temps plus ou moins long, afin de pouvoir bénéficier de soins. Parmi ces saisines, une proportion significative concerne des jeunes souffrant de problèmes de santé mentale (phobie scolaire, dépression, addictions, etc.).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS) :

- la **santé** est « un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » ;
- la santé mentale est un « **état de bien-être qui permet à chacun de réaliser son potentiel**, de faire face aux difficultés normales de la vie, de travailler avec succès et de manière productive, et d'être en mesure d'apporter une contribution à la communauté » ;

Actuellement³³, **59%** des collégiens et **51%** des lycéens présentent un **bon niveau de bien-être mental**. Cependant, la santé mentale et le bien-être des élèves se dégradent durant le collège et ne s'améliorent pas au lycée. La **consultation pour mal-être** est la première cause de consultation infirmière dans les établissements scolaires depuis la Covid-19. Globalement, les filles présentent un état de santé mentale moins bon et un niveau de bien-être moins élevé que les garçons.

- 21% des collégiens et 27% des lycéens déclarent un sentiment de solitude ;
- la présence de plaintes somatiques et/ou psychologiques récurrentes concerne 51% des collégiens et 58% des lycéens ;
- **14%** des collégiens et **15%** des lycéens présentent un **risque important de dépression** ;
- **24%** des lycéens déclarent des **pensées suicidaires au cours des 12 derniers mois**, **13%** avoir déjà fait une tentative de suicide au cours de leur vie et environ **3%** une tentative avec hospitalisation.

Les problématiques de santé monopolisent toute l'attention des élèves et celle de leur famille. Quand se pose à nouveau la question scolaire, ils sont souvent désemparés, n'ayant pas anticipé certaines démarches et devant faire face à de nouvelles difficultés, liées au décalage entre leurs besoins pour éviter le décrochage et les contraintes de gestion imposées par l'institution.

³² Dossier de presse *Santé scolaire, agir pour les élèves au cœur de l'école*, ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, mai 2025, <https://www.education.gouv.fr/dossier-de-presse-sante-scolaire-agir-pour-les-eleves-au-coeur-de-l-ecole-450420>.

³³ Voir l'enquête *EnClass 2021*, portée par Santé publique France, <https://www.santepubliquefrance.fr/presse/2024/sante-mentale-et-bien-etre-des-adolescents-publication-d-une-enquete-menee-aupres-de-collégiens-et-lycéens-en-france-hexagonale>.

UN ACCOMPAGNEMENT INSUFFISANT PENDANT LA PÉRIODE D'HOSPITALISATION QUI FRAGILISE LE RETOUR EN ÉTABLISSEMENT

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je vous prie de bien vouloir m'accorder un entretien téléphonique concernant ma fille scolarisée au collège B.

Elle bénéficie d'un projet d'accueil individualisé (PAI), ayant été en hospitalisation complète, achevée à la fin du mois d'octobre 2024, et à présent en hospitalisation de jour.

Mon conseil juridique avait contacté le secrétariat de l'académie début mai 2024 concernant les difficultés rencontrées, notamment pour avoir copie des cours et pour obtenir un bilan de PAI malgré les demandes adressées à monsieur le principal depuis fin mars 2024.

Il semblerait, sauf erreur de ma part, que ces difficultés soient toujours d'actualité, suite au premier jour de scolarité de notre enfant ce 19 novembre 2024. »

La saisine adressée par cette famille soulevait plusieurs problèmes : d'une part le manque de continuité pédagogique pendant l'éloignement de l'élève de son établissement, d'autre part les questions d'organisation à résoudre pour permettre son retour progressif au collège nécessitant un projet d'accueil individualisé (PAI).

Lorsqu'un élève est éloigné de l'école pour des raisons de santé, l'accompagnement pédagogique à domicile, à l'hôpital ou à l'école (Apadhe³⁴) peut être mis en place : « Il concerne les enfants malades et absents pour une période de plus de quinze jours consécutifs et permet d'assurer la continuité scolaire, le lien social et le soutien au processus de soins dont ils ont besoin ». Cependant, ce dispositif repose sur le volontariat des enseignants. Les besoins dans les établissements étant croissants et les enseignants volontaires peu nombreux et très sollicités, les personnels de direction peinent parfois à le mettre en place. Bien que cet accompagnement représente seulement six heures par semaine, il est souvent difficile d'accorder le nombre d'heures attendues, en fonction des disciplines sollicitées. La mise à disposition des cours via l'ENT pour les élèves du second degré permet de compléter ce dispositif. Cependant, là encore, la réalisation est parfois inégale. Sans cette mise en place indispensable, adaptée à l'évolution de la santé du jeune au fur et à mesure, celui-ci risque de décrocher ou d'accumuler un retard qui viendra fragiliser sa reprise.

De même, **le retour en établissement** doit faire l'objet d'un travail conjoint entre les professionnels de santé, ceux de l'établissement et la famille afin que tout soit adapté aux besoins de l'élève.

S'agissant de la saisine évoquée ici, la médiatrice a sollicité le médecin conseiller technique (CT) du recteur qui avait déjà entrepris une réflexion à ce sujet. Ayant été destinataire de plusieurs saisines, elle a pu appuyer les demandes des familles et confirmer les besoins exprimés également par les établissements de soin pour une meilleure articulation de leur action et de celle de l'éducation nationale.

Les échanges et réflexions qui ont été conduits, sous le pilotage du médecin CT, entre l'académie et les établissements de soin ont abouti à la rédaction d'une convention. Celle-ci fera référence et devrait amener les établissements à offrir une continuité pédagogique réfléchie et adaptée à chaque situation, en lien avec tous les partenaires (professionnels de santé et de l'éducation nationale, représentants de l'établissement, élèves et parents concernés).

³⁴ <https://www.monparcours handicap.gouv.fr/scolarité/en-quoi-consiste-laccompagnement-pedagogique-domicile-lhopital-ou-lecole>.

? LE SAVIEZ-VOUS ?

À travers le dispositif « L'école promotrice de santé³⁵ » (Epsa), toute la communauté éducative est invitée à se mobiliser pour **prévenir les problèmes de santé mentale et soutenir les jeunes qui y sont confrontés.**

Cette démarche, pilotée par les chefs d'établissements, fédère les professionnels, personnels mais aussi les élèves pour une meilleure information, une coordination des actions, et l'inscription de celles-ci dans un projet partagé et pérenne (diffusion de ressources, développement des compétences psychosociales, formation des secouristes en santé mentale, etc.)

Par ailleurs, le dispositif « **Mon soutien psy** » permet à tous, à partir de 3 ans et après une évaluation médicale, de bénéficier de huit séances remboursées par an chez des psychologues partenaires.

Malgré ces initiatives importantes, les échanges de la médiation avec les requérants et les professionnels témoignent souvent d'un manque de connaissance de l'information, des ressources et des dispositifs qui se développent pour soutenir les élèves, leurs familles et les professionnels.



La médiatrice recommande

- Veiller à une meilleure diffusion des ressources et des informations pour la prévention des problèmes de santé mentale des jeunes à destination des équipes éducatives, pour accompagner leur formation.
- Sensibiliser, dès la formation initiale, les chefs d'établissement et les équipes pédagogiques à la prise en charge des problématiques de santé mentale.
- Développer les partenariats entre les académies et les établissements de soin pour mieux accompagner les jeunes pendant les périodes d'éloignement des établissements et plus encore à leur retour dans le système scolaire.
- Renforcer le maillage territorial des personnels de santé, médecins, infirmières et psychologues de l'éducation nationale, pour assurer l'étayage indispensable dans ces situations.

³⁵ <https://eduscol.education.fr/document/1689/download>.

DES PROCÉDURES QUI NE PRENNENT PAS SUFFISAMMENT EN COMPTE LES PROBLÈMES DE SANTÉ

“ EXEMPLE DE SAISINE

La principale d'un collège saisit la médiation en septembre, après un recours n'ayant pas abouti auprès du service des examens. Elle sollicite une inscription hors délais aux épreuves de remplacement du diplôme national de brevet (DNB) pour une élève qui n'a pas pu se présenter aux épreuves en juin pour raison de santé.

La collégienne, au profil de vulnérabilité chronique, souhaite présenter cet examen auquel elle accorde une portée symbolique forte dans sa reconstruction et son « rattachage » scolaire. Elle est soutenue dans sa démarche par la principale et une enseignante. Toutefois, elle a fait part de cette volonté après les dates réglementaires.

Ce cas illustre la complexité administrative qui peut faire obstacle à la prise en compte d'une situation de décrochage multifactorielle (sociale, médicale et psychologique) dans l'accès aux sessions de remplacement d'un examen.

La principale de l'établissement, devant le refus opposé par le service des examens à sa demande d'inscription au DNB hors délais pour cette élève, a transmis au médiateur un dossier complet permettant d'évaluer la situation. L'élève, après une période extrêmement difficile, a exprimé avec force combien l'obtention de ce diplôme représentait une étape essentielle dans son parcours de reconstruction personnelle et de rattachage scolaire. Conscientes de cette réalité, la principale et l'équipe éducative se sont pleinement mobilisées pour l'accompagner, d'autant plus que les incertitudes pesant sur les mois à venir ne permettaient pas d'envisager sereinement une présentation en candidate libre à la session suivante. Un membre de sa famille a fourni les pièces justificatives quant à sa situation, pour appuyer la requête de dérogation exceptionnelle.

Le cas de cette élève n'étant comparable à aucun autre, le médiateur a sollicité à son tour le service des examens pour une prise en compte de la situation avec humanité, en insistant sur le caractère exceptionnel de cette demande.

Le service concerné a finalement accepté d'inscrire la jeune fille à la session de septembre du DNB. Elle l'a obtenu et a participé à la cérémonie de remise des diplômes. Elle a ensuite pu intégrer la préparation d'un baccalauréat professionnel et construire un parcours de réussite.



La médiatrice recommande

- Faire preuve de souplesse dans les délais d'inscription pour donner la possibilité d'accéder aux sessions de rattrapage aux candidats qui ont été victimes de problèmes majeurs (santé, harcèlement, accident, etc.).

UN DISPOSITIF DE CONSERVATION DES NOTES TROP COMPLEXE

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je dois d'abord vous expliquer que ma fille a des problèmes de santé depuis son année de seconde en 2020-2021. Elle a commencé un suivi à l'hôpital. L'année suivante et à la vue de ses excellents résultats en début de seconde, nous avons pu l'inscrire directement en première dans un nouvel établissement. Cette année 2021-2022 a été difficile, entraînant de nombreuses absences. L'équipe éducative et l'infirmière scolaire ont été formidables. Grâce à leurs soutien et conseils, ma fille a obtenu des aménagements pour les examens et a réussi à passer avec succès son baccalauréat de français (13 à l'oral et 19 à l'écrit).

Malheureusement, l'année suivante, son état s'est aggravé, certainement en lien avec la prise de conscience que ses problèmes de seconde ont été provoqué par du harcèlement scolaire et elle a dû interrompre son année de terminale pour être hospitalisée à nouveau.

L'année scolaire suivante, l'équipe médicale, nous, ses parents, et elle-même, pensions qu'elle était prête à reprendre sa scolarité : elle a donc été réinscrite en terminale dans le même lycée. Malheureusement et malgré une équipe formidable, ma fille a une nouvelle fois dû s'arrêter et être hospitalisée. Ce n'est que cette année qu'elle a réussi à retourner au lycée.

Malheureusement, et voilà le problème qui m'oppose au service des examens de l'académie, les résultats que ma fille a obtenus aux épreuves anticipées de français en première ne sont pas conservés et ce malgré divers appels et courriers expliquant la situation, ainsi que les certificats médicaux attestant de son état de santé et du fait que ma fille ne pouvait pas se présenter aux épreuves du baccalauréat les deux années suivant cet examen.

Si je comprends bien la dernière réponse obtenue, elle aurait dû se présenter aux examens, quel que soit son état, pour qu'on puisse prétendre à la conservation de ses notes. Le fait qu'elle ne soit pas en capacité psychique de suivre ses cours au lycée et encore moins de se présenter aux épreuves n'est pas un motif suffisant. »

Lors de la troisième année de terminale, le service des examens n'a pas autorisé cette élève à conserver ses notes de français pour les motifs suivants : la conservation de notes ne peut être accordée qu'aux candidats ayant été inscrits et qui ont échoué à l'examen, c'est-à-dire à la fin des épreuves terminales.

Dans le cas de cette jeune fille, celle-ci n'ayant pas pu présenter les épreuves terminales durant deux années, le jury final n'a pas encore pu délibérer.

À la suite du soutien de la médiatrice académique, le rectorat, sensible à la situation de cette candidate, a accepté de lui accorder des aménagements complémentaires comme la présentation d'un nombre réduit de textes à l'oral de français et la possibilité d'un étalement des épreuves entre juin et septembre. Mais il a maintenu le refus de conservation des notes de français. Cette décision contraignait la jeune fille à présenter à la même session à la fois les épreuves anticipées et les épreuves terminales.

La médiation a poursuivi les échanges avec le service des examens, en mettant en avant les dispositions de l'article D. 334-14 du Code de l'éducation spécifique au candidat en situation de handicap³⁶.

En effet, aux termes de cet article, les épreuves terminales portent notamment sur les enseignements de français. Or, à la différence de l'article D. 334-13 du Code de l'éducation, l'article D. 334-14 ne précise pas que la conservation de notes pour un candidat au baccalauréat en situation de handicap est subordonnée à un échec à l'examen.

La médiation faisait donc l'hypothèse que les textes pouvaient s'interpréter comme permettant à un candidat en situation de handicap de conserver ses notes aux épreuves anticipées de français qui, au sens du Code de l'éducation, est une épreuve terminale. Aucune suite positive n'a été donnée à cette demande.

Dans un autre cas soumis à la médiation, une élève en situation de handicap, non scolarisée, souhaitait conserver certaines notes en dessous de la moyenne pour la session 2025 du baccalauréat, mais il lui avait été répondu qu'en ce qui concerne la conservation des notes pour les candidats redoublants :

- les épreuves du tronc commun (histoire-géographie, éducation morale et civique, langues vivantes A et B et enseignement scientifique) ne faisaient pas partie des épreuves terminales mentionnées dans l'article D. 334-14 et ne pouvaient, à aucun titre, donner lieu à des bénéfices de notes;
- la demande de conservation ne pouvait concerner que les épreuves terminales.

Elle devait donc repasser neuf épreuves (de contrôle continu de première, terminale, cycle). Cette candidate en situation de handicap n'était pas en capacité de préparer à nouveau, seule, toutes ces épreuves. Elle était complètement découragée et s'apprêtait à sortir du système scolaire sans ce diplôme du baccalauréat alors qu'elle avait échoué pour quelques points (19). Son désarroi était tel qu'il l'avait conduit à être hospitalisée quand la famille a sollicité la médiation.

Selon la médiatrice, cet article D. 334-14 restreint les possibilités qui sont offertes par l'article D. 351-27 du Code de l'éducation. Dans ce dernier article qui concerne les candidats aux examens de l'enseignement scolaire (donc qui concerne notamment le baccalauréat), le point 3° dispose que les candidats peuvent bénéficier d'aménagements portant sur « la conservation, durant cinq ans, des notes à des épreuves ou des unités obtenues à l'examen ».

La médiatrice observe également que l'article D. 334-14 accorde moins de droits, en termes de conservation de notes, aux candidats en situation de handicap se présentant à titre individuel à une même session qu'aux candidats scolaires. Cette différence paraît de nature à créer une discrimination à leur égard, contraire notamment à la loi sur le handicap.

De plus, il avait été demandé par le service des examens à la candidate en situation de handicap de refaire une procédure complète pour sa demande de conservation de notes, c'est-à-dire de fournir l'avis d'un médecin désigné par la CDAPH, alors qu'elle avait déjà obtenu son accord pour les aménagements.

³⁶ « Les candidats en situation de handicap tel que défini à l'article L. 114 du Code de l'action sociale et des familles peuvent conserver, sur leur demande et pour chacune des épreuves terminales du premier groupe, dans la limite des cinq sessions suivant la première session à laquelle ils se sont présentés, le bénéfice des notes qu'ils ont obtenues à ces épreuves. Ils ne subissent alors que les autres épreuves. »

Enfin, la médiation fait l'hypothèse que, lors de la réforme du baccalauréat, il y a eu un oubli, ou du moins une discordance, à laquelle il pourrait sans doute être remédié : le baccalauréat se déroule sur deux sessions, mais les règles de conservation de notes ne mettent pas les deux sessions à égalité.

La complexité du dispositif mis en place pour la conservation des notes³⁷ et pour le déroulement des épreuves ne va pas dans le sens d'une facilitation ou d'une simplification du parcours des élèves souffrant de problèmes de santé ou victimes d'accidents (comme les conséquences d'un harcèlement scolaire, des traumatismes familiaux, etc.).

Il existe toutes sortes d'autres difficultés relatives à la réglementation des examens pour des élèves au parcours discontinu, nécessitant des aménagements particuliers. Ainsi, la médiation a été sollicitée par une jeune fille de 17 ans qui se présentait au baccalauréat en candidate libre. Elle s'était inscrite, par erreur, pour présenter à la même session les épreuves anticipées et les épreuves terminales. Cependant, elle s'est vue refuser la possibilité de se présenter à l'examen dans ces conditions, car l'article 3 de l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique n'autorise les candidats à présenter à la même session du baccalauréat l'ensemble des épreuves « que s'ils ont au moins vingt ans au 31 décembre de l'année de l'examen ». Or, la médiation observe que l'âge de cette jeune fille, conforme à celui de la grande majorité des candidats, n'aurait pas été un obstacle si sa situation avait correspondu à l'une des autres exceptions énumérées dans cet arrêté comme, par exemple, celle d'avoir un enfant à charge au moment de l'inscription.



La médiatrice recommande

- Simplifier et assouplir l'application de la réglementation du baccalauréat, examen qui se déroule sur deux sessions, pour laisser aux candidats victimes d'accidents lors de leur parcours scolaire le choix de conserver ou non les notes obtenues lors d'une session précédente, pour la session anticipée comme pour la session terminale, en autorisant par exemple :
 - un candidat ayant échoué à l'examen à présenter des épreuves permettant de compenser la faiblesse des notes obtenues au contrôle continu de première;
 - inversement, un candidat triplant à conserver des notes de contrôle continu de première; dans le contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 (ou mêmes inférieures à 10 pour les candidats en situation de handicap) pour une durée de cinq ans.
- Modifier l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique qui interdit aux candidats de moins de vingt ans de passer en même temps les épreuves anticipées et les épreuves terminales, rien ne justifiant cette limitation d'âge.
- Permettre à des candidats qui ont dû, pour des raisons de santé ou de handicap, interrompre le déroulement de leur examen entre la première et la terminale, de conserver leurs notes par une simple demande auprès du service des examens. En effet, un avis médical a déjà été donné et la mesure d'aménagement relève d'une appréciation d'opportunité par l'équipe pédagogique.

³⁷ <https://eduscol.education.fr/1431/conservation-des-notes-au-baccalaureat-general-et-technologique>.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Lever les obstacles qui peuvent entraver l'accès à la scolarisation pour des problèmes de domiciliation

- Accorder une attention particulière et prévoir un suivi individualisé des situations de jeunes relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), pour que les contraintes liées aux changements fréquents de leur domiciliation ne viennent pas interrompre leur parcours de réussite scolaire.
- Accepter toute forme de justification du domicile, y compris une attestation d'hébergement, afin d'éviter de priver ces élèves d'une poursuite de parcours scolaire³⁸; travailler en étroite collaboration avec les élus pour s'assurer de l'inscription dans les établissements de tout enfant résidant sur le territoire dont les responsables légaux en font la demande.
- Prévoir que soit assurée pour tous les élèves en attente d'affectation, en lien avec leur projet d'orientation et sous l'impulsion conjointe de l'inspecteur chargé de l'information et de l'orientation (IEN-IO) et du coordonnateur de la Mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), une forme de continuité pédagogique, en s'appuyant notamment sur les outils et ressources numériques, ou, le cas échéant, sur les cours du Centre national d'enseignement à distance (cned).

Limiter le temps d'attente pour les élèves soumis à des tests de langue

- Envisager, pour des régions académiques aussi vastes que l'Île-de-France, compte tenu du nombre important de demandes émanant de familles dont l'hébergement n'est pas stabilisé, la création d'une commission regroupant les départements les plus concernés d'un territoire. Cette commission pourrait examiner chaque situation et procéder à la répartition des tests et des affectations à réaliser par chacune des directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), dans le département où les élèves passent par exemple le plus régulièrement leurs nuits, afin de mieux répartir la charge et d'assurer la meilleure réponse possible à chacun.
- Mettre en place un dispositif de continuité pédagogique dès que la situation de jeunes en attente de test est connue, afin qu'ils ne perdent pas le lien avec les apprentissages, comme cela se fait pour d'autres élèves connaissant des ruptures scolaires (exclusion, etc.), en s'appuyant, le cas échéant, sur les besoins recensés auprès de l'établissement dans lequel ils étaient scolarisés précédemment.

³⁸ Voir la recommandation de la décision du Défenseur des droits : décision 2025-050 du 24 mars 2025 relative au refus d'inscription à l'école de deux enfants hébergés sur le territoire d'une commune, https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=54359&opac_view=-&.

Clarifier le cadre et assurer l'équité de la mise en œuvre des tests de positionnement

- Mieux informer en amont les familles sur ces procédures d'évaluation (lors de la délivrance des autorisations d'instruction en famille (IEF), dans les consulats pour préparer sereinement le retour ou l'arrivée en France, etc.) en précisant à quels élèves elles sont destinées et quels sont les niveaux ciblés ;
- Assurer, par un cadre réglementaire clair, une mise en œuvre homogène de ces tests de positionnement, pour objectiver les niveaux évalués, en harmonisant pour chacun des niveaux :
 - le temps consacré aux épreuves ;
 - les supports d'évaluation, en s'appuyant par exemple sur les évaluations nationales ;
 - les calendriers de passation.

Assouplir les contraintes pour mieux accompagner l'orientation des élèves qui préparent le baccalauréat

- Donner la possibilité, jusqu'aux vacances de la Toussaint, à un élève de lycée qui regrette son choix de spécialité, d'en changer, dès lors que le chef d'établissement valide sa demande – en prenant soin de reporter ces modifications dans l'application de gestion Cyclades dédiée aux examens et concours.

Garantir une plus grande équité pour les élèves suivant des enseignements à distance

- Mettre en place la gratuité de l'inscription à un « cours à la carte réglementé » du Cned pour les élèves de plus de 16 ans, dès lors qu'ils sont contraints d'y souscrire en raison de l'absence dans leur établissement d'un enseignement, et que celui-ci a été commencé dans leur parcours.
- Prévoir un temps d'échange dédié entre le conseiller du Centre national de l'enseignement à distance (Cned), l'élève inscrit et sa famille, en plus de l'information par courriel, afin de leur expliquer :
 - la nécessité de rendre tous les devoirs pour arrêter une moyenne significative, en précisant les conséquences d'une moyenne non significative (épreuve à passer à la place du contrôle continu) ;
 - le calendrier d'arrêt des notes.
- Organiser au mois de juin, pour les élèves du Cned qui n'ont pas obtenu une moyenne significative dans une matière, les épreuves de remplacement, de manière harmonisée sur l'ensemble du territoire, afin d'éviter les ruptures d'égalité et les conséquences sur la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur.

Éviter les ruptures d'aménagement qui peuvent compromettre la réussite à l'examen

- Faire confiance aux équipes éducatives qui connaissent et suivent l'élève pour la définition et la mise en place des aménagements adaptés à ses besoins particuliers, sans exiger le visa du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) – étant entendu que les plans d'accompagnement personnalisés prévoient en même temps les aménagements nécessaires pour le déroulement de la scolarité et ceux à mettre en place le jour de l'examen.

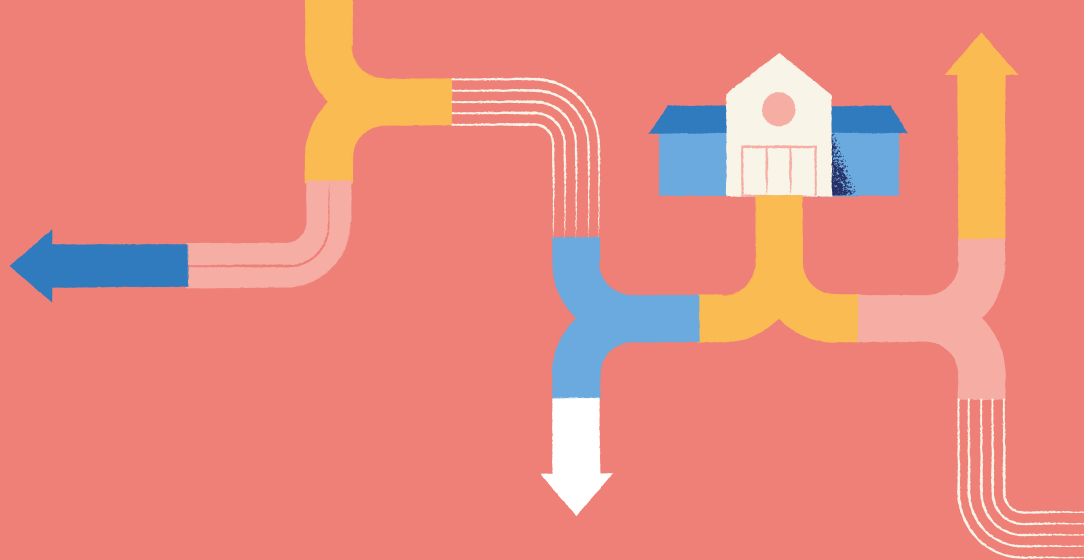
- Ne solliciter l'avis du médecin désigné par la CDAPH que lorsque l'équipe éducative a besoin de son regard pour lever un doute sur l'évolution de la pathologie de l'élève.
- Veiller à la mise en adéquation des textes réglementaires, articles du Code de l'éducation, arrêtés et circulaires concernés avec ces nouvelles dispositions.

Mieux accompagner les élèves pendant la période d'hospitalisation pour garantir un retour réussi en établissement

- Veiller à une meilleure diffusion des ressources et des informations pour la prévention des problèmes de santé mentale des jeunes à destination des équipes éducatives, pour accompagner leur formation.
- Sensibiliser, dès la formation initiale, les chefs d'établissement et les équipes pédagogiques à la prise en charge des problématiques de santé mentale.
- Développer les partenariats entre les académies et les établissements de soin pour mieux accompagner les jeunes pendant les périodes d'éloignement des établissements et plus encore à leur retour dans le système scolaire.
- Renforcer le maillage territorial des personnels de santé, médecins, infirmières et psychologues de l'éducation nationale, pour assurer l'étayage indispensable dans ces situations.

Mieux prendre en compte la situation de santé des élèves pour leur donner de meilleures chances de réussite aux examens

- Faire preuve de souplesse dans les délais d'inscription pour donner la possibilité d'accéder aux sessions de rattrapage aux candidats qui ont été victimes de problèmes majeurs (santé, harcèlement, accident, etc.).
- Simplifier et assouplir l'application de la réglementation du baccalauréat, examen qui se déroule sur deux sessions, pour laisser aux candidats victimes d'accidents lors de leur parcours scolaire le choix de conserver ou non les notes obtenues lors d'une session précédente, pour la session anticipée comme pour la session terminale, en autorisant par exemple :
 - un candidat ayant échoué à l'examen à présenter des épreuves permettant de compenser la faiblesse des notes obtenues au contrôle continu de première ;
 - inversement, un candidat triplant à conserver des notes de contrôle continu de première ; dans le contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 (ou mêmes inférieures à 10 pour les candidats en situation de handicap) pour une durée de cinq ans.
- Modifier l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique qui interdit aux candidats de moins de vingt ans de passer en même temps les épreuves anticipées et les épreuves terminales, rien ne justifiant cette limitation d'âge.
- Permettre à des candidats qui ont dû, pour des raisons de santé ou de handicap, interrompre le déroulement de leur examen entre la première et la terminale, de conserver leurs notes par une simple demande auprès du service des examens. En effet, un avis médical a déjà été donné et la mesure d'aménagement relève d'une appréciation d'opportunité par l'équipe pédagogique.



Chapitre 3

PERMETTRE LA LIBERTÉ DE CHOIX ET MIEUX ACCOMPAGNER LES PARCOURS DES ÉTUDIANTS

« L'objectif de toute éducation devrait être de projeter chacun dans l'aventure d'une vie à découvrir, à orienter, à construire. »

Albert Jacquard, *Abécédaire de l'ambiguïté de Z à A*



Tandis que le nombre d'étudiants augmente chaque année et va bientôt atteindre les 3 millions, le volume de leurs réclamations qui avait commencé à diminuer en 2021 – à la suite de nombreuses mesures mises en place durant la crise sanitaire pour mieux prendre en considération les besoins et les difficultés vécues par les étudiants –, amorce une progression à la hausse depuis 2023.

Certes, cette hausse reste modérée et s'explique en grande partie par l'augmentation, beaucoup plus rapide que dans le public, des réclamations émanant des étudiants de l'enseignement supérieur privé – la question d'une clarification nécessaire de la qualité des formations privées et d'un système de reconnaissance des diplômes mieux encadré par l'État faisant toujours l'objet de réflexions et de débats (voir le chapitre sur l'enseignement supérieur privé du rapport 2022 de la médiation : « Des clarifications nécessaires pour sécuriser le parcours des étudiants »).

En 2024, **les étudiants** sont à l'origine de **4 442 saisines** du médiateur. Bien qu'elles arrivent loin derrière les demandes relatives à des questions financières et sociales (41% des saisines des étudiants) et aux examens et concours (27%), **les demandes portant sur des questions d'inscription et d'orientation dans les formations du supérieur restent importantes**. Elles représentent en effet **20% des réclamations d'étudiants et concentrent beaucoup d'anxiété et d'espoir**. Parmi celles-ci, 59% avaient trait à des questions d'inscription proprement dite, 18% concernaient l'orientation post bac, 19% l'accès en master et 4% l'enseignement à distance.

Les médiateurs ont à faire face à **de fortes attentes des acteurs de l'enseignement supérieur, les étudiants au premier chef, pour que leurs projets d'orientation soient accompagnés et facilités depuis l'enseignement scolaire jusqu'à l'insertion dans le monde professionnel et que soit garantie la continuité de leurs parcours** jusqu'à l'obtention du diplôme visé, en conservant des possibilités de choix et de réorientation si besoin.

En principe, la politique engagée depuis une quinzaine d'années par le ministère chargé de l'enseignement supérieur poursuit cet objectif **d'assurer un continuum études-vie active jusqu'à l'insertion professionnelle**. À ce titre, le Code de l'éducation rappelle que les missions du service public de l'enseignement supérieur sont la formation initiale et continue tout au long de la vie ainsi que « l'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle » (article L. 123-3), ce que traduit d'ailleurs la dénomination de la direction générale en charge de ces sujets¹. Il est demandé au système de formation d'être « conçu et organisé **en fonction des élèves et des étudiants** » (article L. 111-1). Dès lors, souplesse et accompagnement doivent être les matrices de l'enseignement supérieur ainsi que le préconisait, en 2015, le rapport sur la Stratégie nationale de l'enseignement supérieur² : « adapter et assouplir les parcours dans le supérieur pour améliorer les chances de réussite de tous les bacheliers [...] ; des passerelles doivent être mises en place³ ».

La lisibilité des conditions d'accès aux études (attendus et critères d'admission dans les formations, à tous les niveaux) et la lisibilité des formations et des diplômes eux-mêmes (leur qualité, leur niveau, leur valeur et leurs débouchés) sont essentiels pour **engager les apprenants dans une démarche active, progressive et réflexive** sur leur parcours de formation et pour leur offrir les meilleures chances de réussite dans la voie qu'ils ont choisie.

¹ Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip).

² Sophie Béjean, présidente du comité pour la stratégie nationale de l'enseignement supérieur (Stranes), Bertrand Monthebert, rapporteur général, *Pour une société apprenante, propositions pour une stratégie nationale de l'enseignement supérieur*, septembre 2015.

³ *Pour une société apprenante, propositions pour une stratégie nationale de l'enseignement supérieur*, op. cit.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans son rapport annuel 2025, la Cour des comptes présente et évalue le dispositif innovant du « Oui, si » émanant de la loi du 8 mars 2018 relative à l'orientation et à la réussite des étudiants, dite loi ORE. Il s'inscrit dans le cadre « des dispositifs d'accompagnement pédagogique ou du parcours de formation personnalisé proposés par l'établissement pour favoriser sa réussite », prévu par l'article L. 612-3 (I) du Code de l'éducation. Les dispositifs majoritairement préexistants (tutorat et mentorat notamment) s'inscrivent dans le même objectif. Le dispositif « Oui, si » constitue une alternative entre les classiques réponses « oui » et « non » sur Parcoursup, pour les filières non sélectives, dans les cas où les compétences du candidat ne sont pas tout à fait en adéquation avec celles attendues par la formation.

La véritable nouveauté de ce dispositif réside dans le fait que l'acceptation par l'étudiant de la proposition d'un « Oui, si » que lui propose la commission d'examen des vœux conditionne et permet son admission dans la formation demandée, l'objectif étant de favoriser la réussite de l'étudiant dans la filière choisie. Le dispositif prévoit à cette fin, soit un renforcement disciplinaire dans les matières fondamentales, soit un appui méthodologique assorti éventuellement de la suppression de certaines options, avec la mise en place de tuteurs étudiants. Conformément à l'arrêté relatif au diplôme national de licence du 30 juillet 2018, une année supplémentaire d'études en licence peut être proposée dans un « contrat pédagogique pour la réussite étudiante », de manière à favoriser une mise à niveau progressive des étudiants concernés. Ainsi les étudiants inscrits dans le cadre d'un « Oui, si » bénéficient-ils d'un accompagnement de proximité, piloté par un directeur d'études.

Le candidat peut également choisir d'être mis en attente sur la formation voulue, avec toutefois le risque de ne jamais être appelé selon son rang de classement.

Sur Parcoursup, chaque université est libre de fixer ses propres critères pour accepter un bachelier et de fixer d'éventuelles conditions à son admission. Cependant, la loi ORE donne quelques précisions sur les critères qui permettent aux commissions d'examen des vœux de proposer un dispositif « Oui, si ». Sont pris en compte les acquis et les compétences du bachelier sur la base du dossier reçu (résultats scolaires au premier chef, lettre de motivation, etc.) au regard des caractéristiques et des attendus de la licence. En particulier, certaines universités proposent d'office aux bacheliers technologiques et professionnels des parcours « Oui, si », quand d'autres réservent ce parcours personnalisé aux élèves ayant obtenu moins de 10 de moyenne en français ou en maths, quel que soit le bac.

En pratique, il arrive que l'étudiant, pour des raisons diverses, ne puisse finalement pas répondre à toutes les exigences du parcours qu'il a initialement choisi, ce qui a pour effet de remettre en cause l'orientation initiale. Cela peut advenir à l'occasion d'une réorientation qui s'avère plus ardue que prévu, lorsqu'un défaut d'information compromet les projets formés, ou lorsqu'une vulnérabilité particulière n'a pas suffisamment été prise en considération.

La réorientation peut être un choix mais peut résulter également d'une obligation. Ainsi, eu égard à la **singularité des classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE)** qui préparent à des concours exigeants, **le parcours n'est pas toujours pensé ni anticipé avec réalisme** lors des vœux émis sur Parcoursup par le futur étudiant. Un tel choix peut ainsi être remis en question, parfois dès la première année. À l'autre bout du parcours, un échec répété aux concours des grandes écoles, pour les filières littéraires en particulier, peut conduire l'étudiant qui souhaite poursuivre ses études à s'orienter vers une autre formation.

L'accès au master reste par ailleurs un sujet sensible en 2024. **Des tensions demeurent, perceptibles** au travers des demandes reçues par les médiateurs, entre le principe affirmé du « droit à la poursuite d'études » pour les titulaires d'une licence et une mise en œuvre contrainte et dépendante du nombre de places que les universités sont à même d'offrir.

Constatant ces difficultés, les pouvoirs publics s'efforcent depuis plusieurs années de trouver des solutions pour **éviter l'interruption ou l'échec des parcours étudiants**. Ainsi, s'agissant des CPGE, l'obligation de rapprochement des établissements concernés avec les universités est une mesure essentielle.

S'agissant de l'entrée en master, ainsi que la médiatrice avait eu l'occasion de l'expliquer dans son rapport 2020⁴, la mise en place d'un dossier commun de candidature et l'harmonisation du calendrier de campagne de recrutement de toutes les universités puis, dans la foulée, **le développement de la plateforme Mon Master**, sont autant de mesures qui sont venues compléter le dispositif de saisine des recteurs destiné aux étudiants ayant reçu trois refus d'admission. Elles devraient permettre d'améliorer l'information et les conditions d'orientation et d'admission des titulaires du diplôme national de licence : 19 % des saisines des étudiants portent en effet sur l'admission en master en 2024, ce qui représente 3 points de moins qu'en 2023.

Toutefois, ces dispositifs devront sans doute évoluer et faire l'objet, sans pour autant contrevenir aux principes d'égalité de traitement ni aux règles de droit qui s'imposent (droit à la poursuite d'études, autonomie des universités), de nouveaux ajustements pour accroître leur efficacité.

Les saisines de la médiation sont révélatrices de **difficultés qui ne s'arrêtent pas aux procédures** elles-mêmes. Elles surviennent ou sont aggravées lorsque l'information est difficile d'accès, manque de clarté, ou même est erronée. Ainsi, **pour l'accès aux études de santé**, la médiation a eu l'occasion à plusieurs reprises d'observer qu'une information insuffisante quant au nombre de places disponibles dans cette voie très spécifique pouvait conduire des étudiants à définir leur stratégie d'orientation en toute méconnaissance d'un paramètre pourtant décisif pour l'appréciation de leurs chances de succès.

Il en va de même des confusions sur **le régime applicable aux reprises d'études**, où le distinguo entre formation initiale et formation continue est d'autant plus décisif qu'il comporte une incidence financière.

Une information lacunaire peut également se traduire, **en matière d'examen**, par des conséquences disproportionnées, en particulier lorsque l'étudiant n'est pas responsable du non-respect des règles fixées.

Enfin, s'agissant des **étudiants les plus vulnérables**, ceux notamment dont les conditions de vie sont précaires, ou bien les étudiants en situation de handicap, la médiation porte une attention particulière à ce que la continuité de leurs parcours universitaires ne soit pas empêchée ou interrompue⁵.

⁴ Dans son rapport 2020, la médiatrice avait consacré un chapitre à la question de l'admission en master, où elle recommandait de :
– clarifier et mieux expliquer aux étudiants qui préparent une licence ce que signifie « le droit à poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire ». Dans certaines filières, il est limité par des capacités d'accueil et dépend donc du niveau requis en licence ;
– préciser sur le portail Trouver Mon Master que les décisions de non admission en master, prises par les responsables universitaires, doivent être motivées dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence ;
– mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des services académiques d'information et d'orientation (SAIO), sur Trouver Mon Master, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, mise à jour en temps réel et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir si des places sont encore disponibles. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle » ;
– harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou, à minima, des universités d'une même région académique, afin que le recours au recteur intervienne seulement à la fin du processus de recrutement pour les jeunes sans solution ;
– réfléchir à la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup intégrant l'offre de formation, les vœux des candidats et les résultats d'admission.

⁵ Voir, sur ces sujets, les rapports 2019 : *Prendre soin, une autre voie pour prévenir les conflits*, et 2020 : *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*.

Dans le cas des **étudiants précaires**, non seulement leur situation matérielle les surexpose d'emblée à une rupture de parcours, mais les ajustements que peut nécessiter ce parcours représentent un risque supplémentaire, pouvant affecter les aides justifiées par leur situation.

Concernant **les étudiants en situation de handicap**, le parcours d'études peut parfois devenir un parcours du combattant. **L'accompagnement continu de l'élève durant sa scolarité antérieure** est un facteur déterminant pour assurer la construction d'un projet d'études cohérent avec ses capacités et conforme à la définition de ce qu'est l'orientation : « le résultat du processus continu d'élaboration et de réalisation du projet personnel de formation et d'insertion sociale et professionnelle que l'élève de collège, puis de lycée, mène en fonction de ses aspirations et de ses capacités⁶ ». L'institution doit aider l'élève (et sa famille), puis l'étudiant, en s'assurant que les aménagements nécessaires ont été prévus pour lui permettre de progresser et que le projet a été élaboré de manière assez réaliste pour être efficacement ambitieux et lui éviter des frustrations, voire des échecs.

Les choix d'orientation initiaux doivent pouvoir être accompagnés et, le cas échéant, revus, sans que l'étudiant en subisse le préjudice ; encore moins si les obstacles rencontrés ne sont pas de son fait.

⁶ Article D. 331-23 du Code de l'éducation.

DES PROCÉDURES À PARACHEVER POUR GARANTIR LA CONTINUITÉ DES PARCOURS

ENCOURAGER LES RAPPROCHEMENTS CLASSES PRÉPARATOIRES AUX GRANDES ÉCOLES-UNIVERSITÉS

“ EXEMPLE DE SAISINE

Le proviseur d'un lycée, sollicité par les parents d'une étudiante auparavant redoublante de deuxième année de classe préparatoire aux grandes écoles, saisit le recteur du refus d'une université d'attribuer à cette étudiante 60 ECTS (système européen de transfert et d'accumulation de crédits) pour une troisième année de licence à laquelle elle n'avait jamais réussi à s'inscrire « malgré ses efforts ». L'étudiante, qui vient d'intégrer un master de l'École normale supérieure (ENS) sur dossier, se retrouve donc sans licence ou équivalent, condition nécessaire à la poursuite d'études, même si le lycée lui a fourni préalablement une attestation de 180 ECTS.

Ce cas révèle d'une part une méconnaissance des dispositions réglementaires sur l'inscription obligatoire des étudiants de CPGE à l'université et sa vérification, d'autre part un manque d'information des élèves sur les liens entre l'université et le lycée. Un accompagnement plus étroit de l'étudiante aurait évité une telle impasse dommageable qui aurait pu avoir des conséquences importantes si elle n'était pas entrée à l'ENS. Ces difficultés concernant les inscriptions et réorientations des étudiants de classes préparatoires dans l'enseignement supérieur constituent une part importante des saisines de la médiation relatives aux CPGE : elle a progressé jusqu'à atteindre le quart de celles-ci en 2024 (contre 17 % en 2020).

La médiatrice s'est rapprochée de l'université qui avait conventionné avec le lycée concerné, convention répondant à l'obligation posée par le législateur depuis la loi relative à l'enseignement supérieur et la recherche de 2013⁷. Toutefois, l'université a logiquement refusé tout octroi de crédits européens (ECTS) pour une étudiante qui n'était pas inscrite dans une de ses formations.

Le cadre juridique des parcours de formation en classes préparatoires vise précisément à prévenir de telles situations, en facilitant les transitions avec l'université. Il est organisé autour des éléments suivants :

⁷ Articles L. 612-3 (XIII), D. 612-25, D. 612-29 et D. 612-29-1 du Code de l'éducation.

- les élèves inscrits dans une CPGE d'un lycée public sont obligatoirement inscrits dans un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP), ce dont doit s'assurer le proviseur du lycée concerné avant le 15 janvier de l'année en cours;
- les lycées disposant de classes post bac, dont les CPGE, doivent conclure une convention avec un ou plusieurs de ces établissements, « afin de prévoir des rapprochements dans les domaines pédagogique et de la recherche et de faciliter les parcours de formation des étudiants »;
- sur proposition d'une commission d'évaluation présidée par un enseignant-chercheur désigné par le président ou le directeur de l'établissement d'enseignement supérieur, le chef d'établissement délivre aux étudiants des classes préparatoires une attestation descriptive du parcours de formation mentionnant, pour chaque élément constitutif de ce parcours, la valeur définie en crédits européens dans la limite de 60 crédits pour la première année et 120 crédits pour le parcours de formation complet en classe préparatoire.

L'article D. 612-29-1 du Code de l'éducation prévoit en effet qu'outre la convention rendue obligatoire par les dispositions de l'article L. 612-3 (XIII) du Code de l'éducation, « une convention de coopération pédagogique peut être conclue entre un lycée public et un autre établissement d'enseignement supérieur, français ou étranger » afin de préciser, notamment, « en fonction du type d'études envisagées par l'étudiant et de la cohérence de son parcours de formation, les modalités de validation, par l'établissement d'accueil, des parcours et des crédits mentionnés dans l'attestation descriptive prévue à l'article D. 612-25 ».

Ainsi, lorsqu'un étudiant en CPGE envisage, par obligation ou volontairement, comme soupape de sécurité, de privilégier finalement un cursus universitaire et dès lors que l'ensemble des éléments utiles auront été définis dans le cadre des conventions, il se trouve en mesure de poursuivre en fin d'année, sur la base des ECTS obtenus, dans la mention de licence dans laquelle il est inscrit. S'il entend changer de mention de licence, il en adresse la demande au sein de l'université et s'il s'agit d'une nouvelle orientation dans un autre établissement, en particulier dans le cas d'une réinscription en première année de licence sans valorisation des ECTS, il doit repasser par Parcoursup.

Dans le cas présenté, la saisine interroge la médiation sur deux impératifs réglementaires malmenés : d'une part, sur l'obligation d'inscription à l'université qui aurait dû être vérifiée avant le 15 janvier, d'autre part, sur la demande d'obtention des 180 crédits qu'aucune disposition du Code de l'éducation ne prévoit. Ce type de parcours en CPGE trouve toutefois des solutions favorables, mais la médiation souligne que les conditions cumulatives qu'elles impliquent ne se rencontrent pas dans tous les cas qu'elle est amenée à examiner, à savoir :

- l'étudiant est régulièrement inscrit à l'université;
- la convention, dont il est fait mention sur Parcoursup dans la fiche de formation CPGE, prévoit la mention de licence dans laquelle les crédits pourront être valorisés. En effet, la pluridisciplinarité des CPGE ne correspond pas toujours à ce qui est attendu dans une licence monodisciplinaire, ce qui nécessite une information claire sur les correspondances et, si possible, un aménagement des parcours des étudiants bénéficiant d'une nouvelle orientation;
- en cas de redoublement de la deuxième année de CPGE, la convention permet la présentation à tout ou partie des examens permettant l'obtention de la licence – et incidemment 180 ECTS – nécessaire à cette étudiante pour la poursuite de ses études en master de l'ENS⁸.

⁸ Certains établissements universitaires reconnaissent même, par attestation, un niveau de formation de L3 pour des « khôbes » qui auraient réussi le concours d'une école normale supérieure. Il ne s'agit pas de délivrer le diplôme de licence mais de reconnaître un « acquis de formation » permettant le suivi d'un cursus en master. Cette reconnaissance va au-delà des 120 ECTS inscrits dans le Code de l'éducation.

Il est à noter que les candidats aux classes préparatoires aux grandes écoles sont informés sur Parcoursup de l'existence de conventions entre le lycée de leur vœu et l'université. Cette mention figure bien dans la fiche formation.



BONNE PRATIQUE

Afin d'**informer et de familiariser ses étudiants au dispositif d'inscription cumulative** obligatoire (en licence), un lycée de Limoges ayant des classes préparatoires met en lumière le dispositif dans un onglet de son site Internet spécifique aux CPGE. On y trouve le rappel du cadre légal ainsi que les conventions signées entre le lycée et six universités, précisant les correspondances entre les spécialités de chaque classe de CPGE et les mentions de licences par université. Y sont également précisées les modalités d'inscription cumulative pour les étudiants, notamment en termes de frais de scolarité.

Les responsables des CPGE de ce lycée consacrent une grande partie de leurs journées de rentrée à préciser le dispositif et les modalités pour procéder à l'inscription cumulative, afin que les étudiants puissent, qu'ils le doivent ou qu'ils le souhaitent, obtenir les équivalences leur permettant le cas échéant de poursuivre leur parcours à l'université.

Ainsi, un étudiant souhaitant se réorienter à l'issue de sa première année de CPGE peut directement, dès lors que cette première année a été validée et qu'il s'est bien inscrit parallèlement en première année de licence, poursuivre en université en deuxième année de la même licence, voire dans une autre mention avec l'accord de l'université.

Il est apparu un cas plus complexe, celui d'une réorientation en licence en cours d'année, notamment après le premier semestre en CPGE. Dans ce cas, les textes réglementaires ne prévoient pas spécifiquement l'octroi d'ECTS alors même que la semestrialisation est le régime de l'enseignement supérieur et que le principe de la double inscription des élèves des classes préparatoires devrait permettre la poursuite d'études au sein de l'université en convention.

Des universités comme Sorbonne Université⁹ prévoient, dans les conventions spécifiques qui les lient à l'établissement accueillant les CPGE, les modalités de contrôle des connaissances valables pour l'année en cours, par semestre, par année et dans le cas d'un étudiant qui «khûbe», si toutefois cet étudiant s'est bien inscrit en L3 pour cette nouvelle seconde année.

RENFORCER LA CONTINUITÉ DU PARCOURS LICENCE-MASTER



EXEMPLE DE SAISINE

Étudiant en sciences et techniques des activités physiques et sportives (Staps), M. X., après avoir obtenu une licence en 2022, souhaite poursuivre sa formation en master. Bien qu'il ait ouvert ses vœux sur trois masters différents, centrés notamment sur le management du sport et son administration, et se dise prêt à envisager une mobilité géographique, il ne réussit pas à obtenir satisfaction depuis deux ans.

⁹ <https://lettres.sorbonne-universite.fr/formation/inscription/cpge>.

Monsieur X. exprime sa volonté légitime de poursuivre son parcours après avoir obtenu son diplôme national de licence. Ce droit est reconnu par la loi du 23 décembre 2016 relative à l'entrée en master. Dans le même temps, le législateur a institué la possibilité d'une sélection des candidats par les universités et établissements accrédités à l'entrée en master et, anticipant un possible conflit entre droit à poursuite d'études du candidat et sélection par l'université, il a ouvert la possibilité pour les lauréats du diplôme national de licence de saisir le recteur de région académique en cas de démarches infructueuses pour intégrer un master.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le processus de Bologne lancé en 1998¹⁰ a été parachevé par le législateur français en 2016 en déplaçant la sélection de la deuxième année de master (M2) à l'entrée en master (M1). La loi du 23 décembre 2016 a, parallèlement, affirmé un droit à poursuite d'études pour des diplômés de licence qui peuvent saisir le recteur de région académique en cas de candidatures toutes infructueuses :

« S'ils en font la demande, les titulaires du diplôme national de licence sanctionnant des études du 1^{er} cycle qui ne sont pas admis en première année d'une formation du 2^e cycle de leur choix, conduisant au diplôme national de master, se voient proposer l'inscription dans une formation du 2^e cycle en tenant compte de leur projet professionnel et de l'établissement dans lequel ils ont obtenu leur licence [...].

Cette demande est faite par l'étudiant immédiatement après l'obtention de la licence sanctionnant des études du 1^{er} cycle ou de manière différée.

Les titulaires du diplôme national de licence sanctionnant des études du 1^{er} cycle qui ne poursuivent pas une formation du 2^e cycle sont informés des différentes perspectives qui s'offrent à eux en matière d'insertion professionnelle ou de poursuite de leur formation. »

Il est à noter qu'en cas de candidatures infructueuses, la loi donne aussi la possibilité à l'étudiant de renforcer son dossier en lui permettant d'être à nouveau candidat dans les deux années qui suivent l'obtention de sa licence, après une première expérience professionnelle par exemple.

Le cas présenté, qui s'inscrit pleinement dans le cadre juridique rappelé ci-dessus, peut difficilement trouver auprès des universités une issue favorable qui satisfasse l'étudiant. Pourtant, depuis la première campagne en 2017, la médiatrice observe que la procédure d'admission en master a été sensiblement optimisée au regard des contraintes réglementaires et législatives. Ainsi les recommandations formulées en 2020¹¹ ont-elles été suivies, par exemple, par la mise en place d'un dossier commun de candidature et d'un calendrier unique et harmonisé permettant une plus grande efficacité dans l'adéquation entre places et vœux. De même, à l'étape de la saisie des vœux sur la nouvelle plateforme Mon Master, la communication et l'information (numéro vert, etc.) ont été renforcées ainsi que les outils mis en place pour un traitement plus efficace de la part des recteurs de région. Au final, ce sont plus de 160 000 candidats à l'entrée en master qui ont obtenu une place en 2024, contre 137 000 en 2023 ; et le nombre de saisines vérifiées par les recteurs de région académique a diminué dans le même temps de 5 040 à 3 516. Et, parallèlement, le nombre de saisines de la médiation a diminué (-4 % en 2024 par rapport à 2023 ; -40 % par rapport à 2020).

Pour autant, de fortes tensions persistent sur les mentions de psychologie et de droit en particulier, d'économie et de sciences de la vie¹² dans une moindre mesure, et demeurent

¹⁰ Voir le rapport annuel 2023 de la médiatrice, *Faire alliance, Redonner confiance*, p. 136.

¹¹ ReMedia 20-19 : Améliorer la configuration du portail Trouver Mon Master ; ReMedia 20-20 : Clarifier le dispositif d'admission en master, réduire les contraintes qui obèrent la formulation de propositions par les recteurs.

¹² En 2024, 27 % des saisines proviennent des demandes d'entrée en master de psychologie ; 25 % en droit ; 15 % en économie ; 11 % en sciences de la vie.

un sujet de préoccupation. Or, dans le cas présenté, s'agissant de certaines filières comme la psychologie ou les Staps, pour lesquelles les étudiants envisagent parfois leur vocation universitaire comme une bulle fermée devant conduire jusqu'au diplôme, l'augmentation mécanique des places en master ne peut constituer une réponse satisfaisante. En effet, la limitation des places en master répond, certes, à un souci d'excellence soutenue par un haut niveau de sélectivité, mais surtout à un enjeu d'insertion professionnelle dans des emplois correspondant à la qualification acquise.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le ministre chargé de l'enseignement supérieur publie un arrêté de « compatibilité » entre les mentions de licence et les mentions de master existantes conformément à l'article R. 612-36-3 du Code de l'éducation. Cet arrêté est régulièrement actualisé depuis sa première publication au Journal officiel du 4 août 2017 (arrêté du 6 juillet 2017 fixant la liste des compatibilités des mentions du diplôme national de licence avec les mentions du diplôme national de master¹³). Si elle sert au recteur de région pour rechercher des places en master pour les candidats sans réponse positive, la connaissance de cet arrêté constitue aussi une information utile en cours de licence pour construire son parcours et envisager les orientations possibles avant même la campagne de recrutement en master.

Ainsi, la continuité des parcours pourrait être pensée en amont, au cours de la licence qui « prépare à la poursuite d'études en master comme à l'insertion professionnelle immédiate après son obtention et est organisée pour favoriser la formation tout au long de la vie », selon l'article 2 de l'arrêté du 30 juillet 2018 relatif au diplôme national de licence. Il est possible d'informer les étudiants sur les compatibilités entre la mention du diplôme national de licence préparé et celles des masters.

L'article L. 612-6 du Code de l'éducation prévoit en outre qu'en cas de saisine soit proposée une « inscription dans une formation du deuxième cycle en tenant compte de leur projet professionnel et de l'établissement dans lequel ils ont obtenu leur licence ». Les dispositions réglementaires d'application ont réduit les possibilités aux seuls masters. Dans la mesure où des candidatures peuvent être renouvelées trois années de suite, les étudiants pourraient être encouragés, avant de nouvelles candidatures, à enrichir leur parcours par des formations de deuxième cycle et/ou par des stages.



La médiatrice recommande

- Sécuriser l'inscription à l'université des étudiants de classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), en avançant notamment l'obligation de s'en assurer par une modification de la date du 15 janvier au 1^{er} décembre.
- Rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre les établissements et les universités avec lesquelles ont déjà été conclues les « conventions de rapprochement » prévues par la loi, afin de mieux garantir les conditions d'accès aux parcours universitaires.
- Permettre une meilleure continuité des parcours en assurant, dès la deuxième année de la licence, une plus grande visibilité de l'arrêté de compatibilité des mentions.

¹³ <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000035367279>.

AMÉLIORER L'INFORMATION SUR LES PROCESSUS DANS LES CAS DE PARCOURS SINGULIERS OU CONTRARIÉS

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LES DISPOSITIFS PASSERELLES

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je suis actuellement étudiant en sixième année de médecine à la faculté de médecine et de pharmacie de Casablanca, au Maroc, et je passe maintenant en septième année. Conformément à l'arrêté du 13 décembre 2019, j'ai soumis mon dossier de candidature via Campus France le 6 février 2024, pour la voie d'accès direct aux études de santé destinée aux étudiants étrangers ayant partiellement effectué leurs études à l'étranger. Cette voie permet d'accéder directement à la deuxième ou troisième année avec dispense d'études. [...] Le 18 juillet, j'ai reçu officiellement une réponse du service de scolarité indiquant que ma demande avait été refusée sans être traitée, en raison du fait qu'aucune place n'avait été ouverte pour intégrer la faculté de XXX via la procédure Campus France. Cependant, l'ouverture de cette procédure avait été annoncée sur leur site web officiel le 24 janvier 2024 et, normalement, lorsqu'une voie de candidature est annoncée, il est essentiel de s'assurer qu'il y a des postes disponibles. »

L'accès aux formations de médecine, de pharmacie, d'odontologie et de maïeutique et aux deuxième et troisième années au long de ces études est régi notamment par les articles L. 631-1 et R. 631-1-6 du Code de l'éducation.

Le dispositif Passerelle permet aux titulaires de certains titres ou diplômes d'accéder directement à la deuxième et troisième année de l'une des quatre filières du cursus santé, sans suivre la formation de première année (Pass L.AS) ni passer les examens correspondants. Pour les détenteurs de diplômes hors UE, des conditions d'accès spécifiques sont fixées par l'article R. 631-5 du Code de l'éducation.

En l'espèce, la médiation a saisi la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip), en soulignant que le requérant avait suivi la procédure et remis un dossier à Campus France qui l'avait envoyé à l'université souhaitée, les candidats ayant relevé, sur le site de l'université, la possibilité de faire une telle démarche. Or, l'université leur a fait savoir très tardivement, après la réception des dossiers, qu'aucune place n'était ouverte.

Si les dispositions du Code de l'éducation précisent que l'admission par cette voie est fonction des capacités d'accueil fixées par l'université, la question posée à l'administration portait sur la publicité de ces capacités d'accueil, notamment sur celles fixées pour l'université concernée pour 2023-2024 et pour l'année 2024-2025. La médiation demandait si une publicité spécifique pour l'accueil des candidats hors UE était prévue, l'article R. 631-5 précité ne mentionnant pas d'arrêté ministériel ou interministériel.

En réponse à ces interrogations, la Dgesip a confirmé que l'arrêté du 13 décembre 2019 relatif à l'accès «aux formations de médecine, de pharmacie, d'odontologie et de maïeutique pour les personnes titulaires de titres ou diplômes de santé validés dans un État autre qu'un État membre de l'Union européenne, d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, de la Confédération suisse ou de la Principauté d'Andorre» ou pour les personnes ayant accompli des études en vue de ces titres ou diplômes (procédure dite de «dispense d'études»), ne prévoyait pas de publicité spécifique quant à l'accueil des candidats hors UE et qu'en outre, il n'existait pas de quota spécifique pour les candidats à diplômes étrangers hors UE. Le quota de places réservées aux étudiants étrangers hors UE, qui ne pouvait excéder 8% du numerus clausus, ne s'appliquait plus depuis la réforme des études de santé de 2020. Elle a confirmé également que le nombre de candidats admis, dont les candidats hors UE, était déterminé en fonction des capacités d'accueil de l'université.

Elle a précisé que les universités devaient rendre publiques leurs capacités d'accueil votées par leur conseil d'administration, notamment via leur site Internet, indiquant le nombre de places réservées pour chaque formation.

Peut-être en relation avec les interrogations portées par les médiateurs académiques concernés auprès de l'université, le site Internet de celle-ci fait apparaître, pour l'année 2025-2026, la capacité d'accueil par filière, d'une part avec le dispositif Passerelle, d'autre part avec le dispositif spécifique aux détenteurs de diplômes hors UE, ainsi que les procédures et calendriers, notamment pour les dates de dépôt de dossier pour les candidats concernés par la procédure Études en France. Le site est ainsi devenu exemplaire.

La médiatrice estime que les indications précises sur les procédures Passerelle, leur calendrier et le nombre de places doivent figurer de la manière la plus complète et le plus en amont possible sur le site de chaque université concernée.

CLARIFIER LA FRONTIÈRE ENTRE FORMATION INITIALE ET FORMATION CONTINUE EN CAS DE REPRISE D'ÉTUDES

“ EXTRAIT DE SAISINE

«Je viens vers vous car je souhaite, dans le cadre de mon projet de reprise d'études non financées, candidater auprès d'écoles d'ingénieurs, par le biais des admissions sur titres après une L3. La quasi-totalité m'oppose cependant le fait que, ayant quitté depuis plus de deux ans le système universitaire après avoir obtenu ma L3, je relève donc nécessairement de la formation continue (FC), et qu'ils ne proposent leur formation qu'en formation initiale (FI) et que je n'y suis donc pas éligible. D'autres écoles proposent leur formation en FI et en FC, mais m'indiquent que cette dernière n'est possible chez eux que par la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou la validation des acquis professionnels (VAP), et me répondent également que je relève de la FC du fait du critère de durée d'interruption d'études. Or les textes contredisent ces affirmations.»

Après avoir recherché les notes de service mentionnées par le requérant dans sa saisine et complété ces recherches par une vérification de la réglementation, le médiateur a confirmé dans un premier temps que la formation continue s'adressait en priorité aux salariés et aux personnes qui souhaitaient un retour à l'emploi et que les modalités d'accès et de formation étaient fonction de ces caractéristiques. Il a précisé que, s'agissant de l'accès aux écoles d'ingénieurs, toutes ne permettaient effectivement pas de rejoindre cette formation de 5 ans en cours de cursus et que, lorsqu'elles le faisaient, elles pouvaient fixer leurs voies d'accès. Dans un second temps, il a informé le requérant qu'il comprenait très bien son souhait que les possibilités offertes, soit en FI, soit en FC, soient plus claires, s'agissant notamment de l'accès aux écoles d'ingénieurs, et lui a indiqué qu'il en ferait part aux services concernés.

En l'espèce, la médiation a apporté documentation et conseils au requérant, qui l'a informée ultérieurement qu'« une école d'ingénieur du réseau INP, à qui [il a] envoyé la circulaire et la FAQ située sur la page du ministère, a reconnu [qu'il était] dans son bon droit de candidater sur leur plateforme à partir du 14 mars et qu'ils étudieraient sa candidature en vue d'une admission potentielle sous statut étudiant, en reprise d'études non financées. »

La page du ministère de l'Enseignement supérieur, consacrée aux dispositifs de formation continue et de formation tout au long de la vie, mentionne en effet un public de salariés ou qui souhaite un retour à l'emploi.

Toutefois, la médiation a été plusieurs fois saisie par des requérants déjà entrés dans la vie active mais souhaitant reprendre leurs études à titre personnel sans faire appel aux dispositifs de formation continue comme, par exemple, le compte professionnel de formation.

En effet, la formation continue apparaît définie par un accompagnement spécifique, dispositif lié à la mise en place d'une convention induisant un financement (de la part d'un tiers financeur, privé ou public).

Aucun texte n'interdit cependant à une personne ayant obtenu son baccalauréat ou une licence quelques années auparavant de s'inscrire comme étudiant, qu'il s'agisse de débiter ou de reprendre des études supérieures. Qui plus est, le Code du travail comporte, dans la partie consacrée à la formation professionnelle, un article L. 6353-3 concernant la « personne physique [qui] entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais ».

En lien avec la mission de formation initiale et continue tout au long de la vie dévolue au service public de l'enseignement supérieur par l'article L. 123-3 du Code de l'éducation, l'article D. 714-62 du même code permet au président ou au directeur de l'établissement d'accorder des exonérations « aux stagiaires dont les frais de formation ne sont pas pris en charge au titre de la formation professionnelle » et prévoit que « dans ce cas, le stagiaire concerné doit acquitter une redevance minimale fixée par le conseil d'administration. »

La difficulté réside dans le fait qu'une « personne physique » qui souhaite entreprendre une formation « à titre individuel et à ses frais » correspond également à la population étudiante en formation initiale.

À quel moment, alors, peut-on considérer qu'une personne souhaitant s'inscrire dans un cursus universitaire sans aménagement particulier tenant, par exemple, à un emploi du temps professionnel, devra être regardée comme stagiaire de la formation continue et acquitter alors une redevance souvent supérieure aux frais d'inscription demandés aux étudiants, surtout s'il candidate à la formation souhaitée par les plateformes dédiées que sont Parcoursup et Mon Master ?

Une note de la Dgesip du 14 février 2014 adressée aux responsables des établissements publics concernés, les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP), faisait état des questionnements relatifs au régime d'inscription et de tarification applicable aux adultes en reprise d'études et indiquait qu'en l'absence de contrat ou d'aménagements particuliers, la tarification applicable devait être identique à celle fixée pour les étudiants (par arrêté ministériel).

Néanmoins, aucune disposition législative ou réglementaire ne fait obstacle, par principe, à l'inscription sous le régime de la formation professionnelle d'une personne physique après une période d'interruption entre sa dernière année d'études, secondaires ou universitaires, et une demande d'inscription. Et aucune ne définit ce qu'est un étudiant.

C'est pourquoi la médiatrice estime qu'il serait utile de dégager, en lien avec le ministère du Travail, les critères susceptibles de distinguer ces deux populations ou de prévoir qu'en l'absence d'aménagements particuliers, la tarification applicable soit identique à celle des étudiants.

LIMITER LES CONSÉQUENCES PARFOIS DISPROPORTIONNÉES DES INCIDENTS AUX EXAMENS

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je me permets de vous écrire afin de solliciter votre intervention dans mon recours pour cas de force majeure dans le cadre de l'obtention de mon BTS Diététique. En effet, le 7 juin 2024, j'ai été retardée de deux heures par une situation de force majeure (raisons diplomatiques : rencontre de chefs d'États étrangers à Paris) sur le chemin menant au lieu d'examen pour une de mes épreuves du BTS diététique. L'accès à la salle m'ayant été refusé, j'ai effectué les démarches administratives nécessaires auprès du service des examens. Le 7 octobre 2024 dernier, au moment des résultats de l'examen du BTS diététique, le cas de force majeure a été visiblement reconnu [...]. Néanmoins, la note de 0/20 pour cette épreuve a été retenue à mon encontre pour cet incident, ce qui me contraint d'attendre une année supplémentaire pour pouvoir repasser l'examen, et exercer mon métier de diététicienne [...]. Or, j'avais déjà trouvé un emploi au sein d'un cabinet médical [...], emploi auquel je ne peux évidemment plus prétendre, l'accès au diplôme de diététicienne m'ayant été empêché, alors même que, comme le cas de force majeure l'indique, l'incident était "irrésistible, imprévisible et pas de mon fait". La décision de rejet de mon recours gracieux me semble injuste au regard d'un dossier scolaire pourtant favorable, des stages effectués avec exemplarité et un projet professionnel solide mentionné lors de ma soutenance orale. Or, on me sanctionne par la moyenne de 9,54/20 incluant un 0/20 pour cas de force majeure à mon examen, m'empêchant ainsi l'accès au diplôme. »

Le médiateur n'a pu qu'expliquer à cette candidate que la décision du service des examens était juridiquement fondée car les dispositions du Code de l'éducation relatives au BTS, en particulier l'article D. 643-24 du Code de l'éducation, prévoient que « lorsqu'un candidat est déclaré absent à une épreuve obligatoire, le diplôme ne peut lui être délivré. Toutefois, l'absence d'un candidat à une épreuve pour une cause de force majeure dûment constatée est sanctionnée par la note zéro ».

En l'espèce, la force majeure a bien été reconnue et la candidate aurait pu, si elle avait obtenu une moyenne générale de 10/20, obtenir son diplôme.

Si elle avait obtenu « une moyenne générale au moins égale à 8 et inférieure à 10 sur 20 ainsi qu'une note moyenne au moins égale à 10 sur 20 aux épreuves professionnelles définies pour chaque spécialité du brevet de technicien supérieur », elle aurait également pu se présenter à des épreuves de contrôle – épreuves orales portant sur des connaissances

et compétences générales donnant lieu à la délivrance d'une ou plusieurs unités (article D. 643-22). Tel n'était pas le cas puisqu'elle n'avait pas obtenu 10 de moyenne aux épreuves professionnelles, ce qui aurait pu lui être précisé par le centre d'examen qui n'a répondu que sur la question du retard.

Une médiation ne pouvait donc pas aboutir dès lors que la réglementation prévoyait clairement qu'en cas de force majeure (par exemple, la paralysie des transports, la maladie, le décès d'un proche, etc.), le diplôme peut être délivré au candidat mais il l'obtiendra avec un zéro à l'épreuve qu'il n'a pas pu passer, quand bien même cette absence est due à des raisons totalement indépendantes de sa volonté. L'absence n'est en effet pas éliminatoire dans ce cas.

Un empêchement dû à la force majeure n'a en tout état de cause pas les mêmes conséquences si l'absence porte sur une épreuve professionnelle qui, en fonction du BTS concerné, peut de fait être particulièrement lourde à organiser. Par ailleurs, le BTS est un diplôme professionnalisant dont les titulaires doivent justifier d'un savoir-faire technique, d'où sans doute l'exigence d'une moyenne minimum fixée par le texte. La même condition est d'ailleurs requise s'agissant du baccalauréat professionnel mais la possibilité d'une session de remplacement, comme pour les baccalauréats généraux et technologiques, est prévue par les textes pour ceux qui n'ont pas pu se présenter à tout ou partie des épreuves pour des raisons de force majeure.

C'est pourquoi l'examen du BTS, comme le baccalauréat général, technologique ou professionnel, devrait pouvoir faire l'objet d'une session de remplacement dans des cas similaires.

Il arrive également que des candidats à l'examen pâtissent de conséquences disproportionnées lorsque leur établissement a lui-même commis une erreur, en les orientant par exemple vers un stage qui ne peut être validé.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je réalise mon alternance au siège de mon lieu de formation qui est situé à deux endroits différents. En octobre dernier, j'ai déposé mes dossiers avec une attestation de présence en entreprise précisant mon alternance au sein de cet organisme. À ce moment-là, cette attestation avait été validée et jugée conforme. Cependant, lors de la soumission de mon deuxième dossier en mars, environ deux semaines avant les examens, j'ai été informée que mon attestation était désormais considérée comme non conforme. »

Après vérification, la médiation a indiqué à la candidate que le référentiel du BTS concerné ne permettait effectivement pas d'effectuer un stage au sein de l'organisme de formation. En effet, l'annexe III.B de l'arrêté du 16 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Support à l'action managériale prévoit dans son introduction : « Afin de répondre aux objectifs du stage décrits ci-dessous, on exclura le propre établissement de formation de l'étudiante ou de l'étudiant ».

Dès lors que l'attestation n'était pas conforme à la réglementation (l'annexe III), tout argument de procédure pour obtenir sa validation aurait été inopérant.

Il a été conseillé à la requérante de se tourner vers le centre d'examen, en expliquant que l'erreur était imputable à l'organisme de formation : « Toutefois et, même si vos chances de succès sont extrêmement minces, je vous invite à effectuer très rapidement, vous-même, un recours auprès du service interacadémique des examens et concours (Siec) en faisant valoir, d'une part, que vous n'avez commis aucune erreur en prenant ce stage qui n'aurait pas dû vous être proposé par l'organisme et, d'autre part, les conséquences très lourdes pour

vous (en indiquant très précisément lesquelles). Du fait de **l'erreur commise par l'organisme** – dont vous n'êtes pas responsable –, il convient de demander au Siec, **en équité et à titre dérogatoire**, que soit réexaminée votre situation par le président du jury.»

La requérante n'ayant pas donné suite, il n'a pas été possible de savoir si une dérogation a été obtenue.

En tout état de cause, **un usager devrait toujours pouvoir se prévaloir du fait que l'erreur commise ne lui est pas imputable et se voir ainsi exonéré des conséquences qu'elle entraîne.**

En l'espèce, comme dans le cas de force majeure exposé dans le premier exemple, une alternative aurait dû pouvoir être mise en place.



La médiatrice recommande

- Inviter les universités à rendre publiques et visibles, sur leur site, les capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès aux deuxième et troisième années d'études de santé ainsi que les procédures spécifiques afférentes.
- À défaut de pouvoir établir précisément une différence, s'agissant d'une personne physique entreprenant des études à ses frais, entre un étudiant en formation initiale et un stagiaire de la formation continue, modifier le Code de l'éducation pour prévoir que les droits d'inscription soient similaires lorsqu'aucune adaptation particulière n'est sollicitée.
- Prévoir, comme c'est le cas pour les cursus universitaires, des dispositifs de rattrapage lorsque l'absence à un examen résulte de la force majeure ou que l'erreur sanctionnée n'est pas imputable à l'étudiant.

MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES SITUATIONS DE VULNÉRABILITÉ

UNE ATTENTION PARTICULIÈRE PORTÉE AUX ÉTUDIANTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ

Le volume des saisines relatives à l'obtention des bourses dans l'enseignement supérieur poursuit l'évolution à la hausse amorcée en 2023. La médiation, dans son dernier rapport¹⁴, attribuait cette augmentation à l'élargissement du vivier des bénéficiaires induit par la réforme des bourses dès la rentrée 2023, avec 35 000 nouveaux bénéficiaires. L'augmentation du nombre des saisines se poursuit, passant de 1 216 saisines en 2023 à 1 325 en 2024, soit une hausse de 9 %.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Un étudiant saisit la médiation à la suite d'un refus de bourse. Il a effectué plusieurs années d'études sans réussite et s'inscrit maintenant dans le cadre d'une réorientation. Il a tenté une première année qui est décomptée de la durée totale de son droit à bénéficier d'une bourse. Or il n'a en réalité suivi cette formation qu'un seul mois. S'apercevant de son erreur, il avait prévenu le centre régional des œuvres universitaires et scolaires (Crous) dès le mois de novembre, en vue d'un arrêt du versement de sa bourse. Il a fait un premier recours qui n'a pas abouti.

En l'espèce, la bonne foi de l'étudiant ne pouvait être mise en cause et le décompte d'une année entière de droits n'apparaissait pas justifiée.

Le médiateur a relayé la demande auprès du Crous et a obtenu un entretien avec la direction de cet établissement.

Dans certains cas, les conséquences d'une interruption de versement de bourse peuvent être lourdes. Cela peut se produire lorsqu'il y a un décalage temporel entre la déclaration par l'étudiant et la prise en compte par les services gestionnaires. Chaque Crous doit traiter un volume très important de dossiers, ce qui ne permet pas toujours de bien prendre en compte les situations individuelles dans les délais utiles. Dans la situation présentée, l'étudiant s'était vu décompter un simple mois de réorientation comme s'il s'agissait d'une année entière. En raison d'un décalage entre sa déclaration et l'enregistrement qui en a été fait par les services, il s'est trouvé démuné pour faire valoir ses droits. L'intervention du médiateur a permis de rétablir la situation.

¹⁴ *Faire alliance, redonner confiance*, rapport annuel 2023 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, introduction, p. 11.

La réglementation relative aux bourses¹⁵ confie au ministre la charge de définir notamment les conditions d'attribution des bourses sur critères sociaux, ce qu'il fait par des circulaires annuelles appliquées rigoureusement par les services. La circulaire annuelle organisant les modalités d'attribution des bourses sur critères sociaux pour l'année considérée pose le principe « qu'un étudiant peut utiliser jusqu'à 7 droits à bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux, durant la totalité de ses études supérieures. [...] La bourse est accordée, pour une année universitaire déterminée, aussi bien dans le cadre d'un cursus linéaire que dans le cadre d'une ou de plusieurs réorientations ».

Dans le cas présenté, la mention de la réorientation figurait bien dans la circulaire annuelle alors applicable. La circulaire actuelle, qui prévoit que les responsables d'établissements communiquent au Crous, « tout au long de l'année, la liste des étudiants [...] s'étant réorientés dans une formation non habilitée à recevoir des boursiers » a pour corollaire que, lorsque la réorientation s'effectue dans une formation habilitée, la bourse initialement attribuée devrait être conservée.

Il n'en demeure pas moins qu'une réorientation précoce (par exemple au cours du premier trimestre) ne devrait pas conduire, quel que soit le cas, à considérer qu'un droit entier a été utilisé.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans son rapport publié le 19 mars 2025, la Cour des comptes met l'accent sur une problématique faiblement prise en compte par les politiques publiques : en 2020, les territoires ruraux ne comptaient que 20 % de diplômés de l'enseignement supérieur contre près de 32 % en France métropolitaine.

La question de l'hébergement représente l'un des principaux freins à la poursuite d'études supérieures. Une piste consiste à favoriser l'implantation d'universités et d'écoles un peu partout sur le territoire. Elle a toutefois ses limites. À certains endroits, l'offre locale de formation ne peut être que d'ampleur limitée au regard des effectifs concernés. Parmi ses préconisations, la Cour des comptes propose de renforcer le poids du critère d'éloignement géographique dans le calcul des bourses, mais aussi de simplifier les modalités de versement des aides aux étudiants via la création d'un guichet unique.

Ces préconisations de la Cour des comptes, en particulier celle tenant au renforcement du critère d'éloignement géographique dans le calcul de la bourse, sont de nature à alléger la charge financière qui subsiste pour des étudiants dépourvus de toute autre ressource et dont la bourse ne couvre actuellement pas en totalité, surtout dans certaines villes, loyer, alimentation, transports et fournitures. Pour les 35 000 nouveaux bénéficiaires, le gain s'est accompagné des avantages associés (exonération des frais d'inscription et de la contribution de vie étudiante et de campus (CVEC), repas à 1 €, priorité pour un logement Crous). Par ailleurs, le montant des bourses a été revalorisé pour l'ensemble des étudiants bénéficiaires et environ 20 % du nombre total de boursiers a bénéficié d'un reclassement à un échelon de bourse supérieur, tenant mieux compte de leur situation familiale. Les effets de seuil ont été neutralisés afin qu'aucun étudiant ne voie sa bourse diminuer d'un montant supérieur à l'augmentation de revenu de ses parents.

D'autres mesures ont été prises afin de limiter les coûts de la restauration et du logement et à la rentrée 2023, les étudiants en situation de handicap et les étudiants aidants d'un parent en situation de handicap ont eu un accès facilité aux bourses sur critères sociaux en bénéficiant d'un supplément de 4 points de charge.

¹⁵ Article D. 821-1 du Code de l'éducation.

Un étudiant saisit la médiation car, à la suite de nombreuses absences pour raisons de santé, sa bourse a été suspendue et il lui est demandé de rembourser ce qu'il a perçu au cours du trimestre précédant la suspension.

“ EXTRAIT DE SAISINE

«Je suis actuellement étudiant en première année de BTS. Je n'ai aucun autre revenu que ma bourse (échelon 7) et je suis dans la totale incapacité de rembourser les 3 300 € qui me sont réclamés. Lorsqu'on m'a signifié la suspension de ma bourse début avril 2024, j'ai tout de suite rencontré Madame D. (assistante sociale à l'Université du XX. Je lui ai fait part de mes difficultés et fourni des certificats médicaux dont elle m'a assuré qu'ils justifient parfaitement mes absences. Sur ses conseils, j'ai envoyé des courriers, sans accusé de réception (AR) au Crous ainsi qu'au recteur d'académie expliquant ma situation, auxquels je n'ai eu aucune réponse. Enfin, j'ai envoyé un courrier ainsi que mes certificats médicaux avec AR au recteur d'académie le 8 décembre 2024, aboutissant au refus du recours gracieux. Ma situation est extrêmement précaire et je voudrais pouvoir en discuter avec vous le plus rapidement possible.»

Dans cette situation, l'étudiant avait fourni les justificatifs de ses absences pour raison médicale à l'assistante sociale de l'université qui l'avait rassuré sur leur validité. Pourtant son recours auprès du Crous n'a pas abouti favorablement.

Le médiateur a pu réexpliquer la situation de l'étudiant au responsable de la vie étudiante du Crous qui s'est montré compréhensif et bienveillant.

Il lui a été indiqué que pour les questions relatives à l'assiduité, seule l'autorité compétente ayant déclaré la non-assiduité est habilitée à accepter ou refuser les justificatifs présentés par l'étudiant. Les justificatifs qu'il avait transmis au Crous ne couvrant pas la totalité de la période du premier semestre 2023-2024, il avait été déclaré non assidu pour l'ensemble de la période. Pour ces deux raisons, son recours gracieux n'avait pas pu recevoir une issue favorable.

Cependant, au regard de la situation présentée, la décision a été revue tout en précisant que l'étudiant ne pourrait pas bénéficier d'aide en cas de nouveau manquement à l'assiduité sans certificat. Sans cette révision de la décision initiale, l'étudiant concerné n'aurait pas pu poursuivre ses études supérieures.

Cette situation montre l'importance de prévoir une écoute renforcée et attentive aux besoins de ces étudiants, que des difficultés de vie ou de santé rendent plus vulnérables et qui, sans solution rapide à leur situation, risquent de ne pas pouvoir poursuivre les études qu'ils ont engagées.

SÉCURISER LES PARCOURS DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP

“ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a été sollicitée par les parents d'un étudiant en situation de handicap (autisme avec syndrome d'Asperger) car ils estiment que leur fils n'a pas été accompagné suffisamment durant sa licence professionnelle, ce qui l'a conduit à l'échec. Dans cette situation, les membres du jury ont estimé que l'étudiant ne maîtrisait pas les compétences associées à cette licence professionnelle qui est un certificat que l'université délivre et qui suppose un minimum d'autonomie pour encadrer des projets et/ou des personnes. Les difficultés associées au trouble autistique expliquent en majeure partie cet état de fait. Néanmoins, si ces difficultés justifient pleinement des aménagements (tiers temps, secrétaire d'examen, etc.), elles ne peuvent en aucun cas justifier un renoncement pur et simple aux compétences requises pour l'obtention du diplôme.

Dans le cas présent, la première démarche du médiateur a été d'accorder aux parents et à l'étudiant une écoute attentive. Puis il s'est rapproché des responsables de formation pour comprendre la situation et être en capacité de revenir vers la famille en leur apportant des explications.

Les enseignants ont pu démontrer que tous les aménagements avaient été mis en place et qu'ils estimaient que, en dépit de ces accompagnements, les compétences requises pour obtenir le diplôme n'étaient pas réunies, ce que le médiateur a tenté d'expliquer avec bienveillance aux parents de l'étudiant.

Ce cas est symptomatique de certaines situations où l'acquisition de certaines compétences est entravée par une situation de handicap. L'échec qui peut en résulter engendre d'autant plus de frustrations et de déception qu'il aurait pu être prévenu. La médiation a permis de renouer le dialogue, afin de clarifier les différents points de vue des enseignants et de faire accepter la situation à la famille.

« La loi de 2005 aborde le sujet de l'accessibilité au sein de trois chapitres : l'accessibilité des études, l'accessibilité à l'emploi et l'accessibilité du bâti. L'évolution majeure est bien sûr celle concernant l'accueil des étudiants en situation de handicap passant de 7 500 étudiants en 2005 à 64 500 recensés en 2024. Au-delà des chiffres, l'évolution concerne aussi la diversité des situations ; en 2005, les troubles moteur (20 %), les troubles de santé (20 %) et les troubles visuels (15 %) représentaient plus de la moitié des troubles. En 2024, les troubles moteurs, même s'ils sont quatre fois plus nombreux, ne représentent plus que 10 % des situations. Les deux troubles les plus représentés sont maintenant ceux du langage et de la parole (22 %) et les troubles psychiques (17 %). Mais nos politiques sont surtout passées de la logique de compensation à celle de l'inclusion, d'où l'appel à projets lancé récemment qui propose de couvrir tous les champs de cette politique à l'échelle des établissements : gouvernance, bâti, parcours et insertion, accessibilité pédagogique, numérique et informationnelle, formation des acteurs. »

Patrick Courilleau, adjoint de la cheffe du service de la stratégie des formations et de la vie étudiante, Dgesip¹⁶.

Dans d'autres saisines, des étudiants font état de grandes difficultés pour prendre des initiatives quand ils ne sont plus dans le cadre d'un programme bien fixé, surtout lorsqu'ils sont confrontés à des choix de parcours, comme par exemple celui des unités d'enseignement (UE).

Faire des choix pour construire son parcours de formation n'est en effet pas toujours aisé, surtout lorsque l'étudiant doit composer avec un certain nombre d'empêchements liés à son handicap. Les attendus et les contraintes des formations doivent être explicités de façon réaliste afin de permettre à l'étudiant de choisir son parcours en toute connaissance de cause. Cela suppose de disposer, avant l'entrée dans l'enseignement supérieur, de toutes les informations utiles sur les attendus, les aménagements envisageables et la cohérence du projet d'études avec sa situation afin qu'il ait les meilleures chances de réussir dans la voie qu'il s'est choisie.

Le Guide de l'accompagnement des étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur, publié sous l'égide du ministère chargé de l'enseignement supérieur, précise ainsi qu'il est important de « veiller à ce que le projet de l'étudiant soit ambitieux et réaliste. Le référent handicap peut lui proposer de prendre conseil auprès des professionnels de l'établissement en charge de l'orientation et de l'insertion professionnelle. En fonction de ces informations et des questions posées par l'étudiant, le référent handicap peut aussi conseiller à l'étudiant de prendre contact avec les enseignants de la formation qu'il suit. Ceux-ci peuvent l'informer notamment sur les possibilités de poursuite d'étude à l'issue de la formation qu'il entreprend, sur les possibilités d'insertion professionnelle et vérifier avec lui l'adéquation entre ses objectifs professionnels et la formation qu'il a choisie ».

Ce guide s'adresse à tous les établissements d'enseignement supérieur, publics ou privés, placés sous la tutelle des ministères délivrant des formations d'enseignement supérieur.

Il s'inscrit dans la continuité des principes portés par la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées, qui assure aux ressortissants des États signataires « le caractère universel, indivisible, interdépendant et indissociable de tous les droits de l'Homme et de toutes les libertés fondamentales et la nécessité d'en garantir la pleine jouissance aux personnes handicapées sans discrimination », dans tous les domaines de la vie, y compris l'éducation.

Tous les établissements sont ainsi tenus d'inscrire et de former les étudiants en situation de handicap en mettant en place les aménagements nécessaires à leur réussite.



BONNE PRATIQUE

Le service handicap étudiants (SHE) de l'université de Poitiers est un acteur majeur de cette évolution des pratiques universitaires. Ses missions sont d'accompagner les étudiants en situation de handicap ou qui rencontrent des troubles de santé tout au long de leurs études, en mettant en place des aménagements d'études et d'examen. Plus globalement, il contribue à rendre l'environnement universitaire plus inclusif et accessible.

¹⁶ Extrait du programme du colloque « 2005-2025 : 20 ans de politiques au service de l'éducation inclusive. De l'école à l'enseignement supérieur », organisé par l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation inclusive (INSEI) et l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) le 2 avril 2025.

Les ateliers du programme Phares (Par-delà le handicap, avancer et réussir ses études supérieures), animés par des volontaires en service civique, permettent à des lycéens en situation de handicap de découvrir l'université en amont de leurs études. Également, pour faciliter l'accès aux études supérieures des personnes ayant des besoins spécifiques, un *serious game* en ligne, Campus explorer, permet aux lycéens et aux nouveaux étudiants de découvrir virtuellement les campus de l'université de Poitiers¹⁷.

Le Pedagolab¹⁸ a également contribué à ce projet sur le potentiel ludopédagogique et l'expérience de l'apprentissage étudiant à travers la pratique du jeu vidéo ainsi que sur les aspects techniques en lien avec le studio de développement du jeu vidéo.

Cette démarche de recherche-développement dans le domaine de la pédagogie inclusive est particulièrement intéressante pour l'accompagnement et la formation des enseignants et enseignants chercheurs en général. Fondée sur un travail concerté avec tous les partenaires, elle favorise en tout état de cause le soutien et le suivi de l'étudiant et permet d'identifier les étapes clefs de son parcours. L'implication, aux côtés des référents handicap, non seulement des personnels administratifs mais également des enseignants, est à cet égard essentielle.

La mise en place anticipée d'un accompagnement permet d'éviter, outre les situations de stress, des erreurs d'orientation qui, si elles ne peuvent être rattrapées, risquent de conduire à l'échec.



La médiatrice recommande

- Maintenir les conditions de réussite des étudiants boursiers en réorientation, en affinant le traitement individualisé de leurs recours, voire en proratisant la consommation des droits à bourse, en cas d'accident de parcours, de réorientation précoce ou de problèmes de santé.
- Promouvoir plus largement au sein des universités une culture partagée autour des enjeux de l'inclusion dans le cadre d'un maillage territorial regroupant les partenaires institutionnels et associatifs concernés par le handicap.
- Bien préparer la transition enseignement scolaire-enseignement supérieur en accompagnant suffisamment en amont un projet d'études concerté avec le futur étudiant, en adéquation avec sa situation.

¹⁷ La conception de ce *serious game* a fait appel à l'expertise de chercheurs des laboratoires Xlim et Cerege spécialisés dans les images virtuelles, les jeux vidéo (notamment les *serious games*), et les industries culturelles et créatives. Ce projet a fait l'objet de la publication d'un article dans le cadre du colloque Prune, sur ses enjeux ludopédagogiques.

¹⁸ Anciennement Centre de ressources d'ingénierie et d'initiatives pédagogiques (Criip).

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Des procédures à parachever pour garantir la continuité des parcours

- Sécuriser l'inscription à l'université des étudiants de CPGE, en avançant notamment l'obligation de s'en assurer par une modification de la date du 15 janvier au 1^{er} décembre.
- Rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre les établissements et les universités avec lesquelles ont déjà été conclues les « conventions de rapprochement » prévues par la loi, afin de mieux garantir les conditions d'accès aux parcours universitaires.
- Permettre une meilleure continuité des parcours en assurant, dès la deuxième année de la licence, une plus grande visibilité de l'arrêté de compatibilité des mentions.

Améliorer l'information sur les processus dans les cas de parcours singuliers ou contrariés

- Inviter les universités à rendre publiques et visibles, sur leur site, les capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès en deuxième et troisième années d'études de santé, ainsi que les procédures spécifiques afférentes.
- À défaut de pouvoir établir précisément une différence, s'agissant d'une personne physique entreprenant des études à ses frais, entre un étudiant en formation initiale et un stagiaire de la formation continue, modifier le Code de l'éducation pour prévoir que les droits d'inscription soient similaires lorsqu'aucune adaptation particulière n'est sollicitée.
- Prévoir, comme c'est le cas pour les cursus universitaires, des dispositifs de rattrapage lorsque l'absence à un examen résulte de la force majeure ou que l'erreur sanctionnée n'est pas imputable à l'étudiant.

Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilité

- Maintenir les conditions de réussite des étudiants boursiers en réorientation, en affinant le traitement individualisé de leurs recours, voire en proratisant la consommation des droits de bourse, en cas d'accident de parcours, de réorientation précoce ou de problèmes de santé.
- Promouvoir plus largement, au sein des universités, une culture partagée autour des enjeux de l'inclusion dans le cadre d'un maillage territorial regroupant les partenaires institutionnels et associatifs concernés par le handicap.
- Bien préparer la transition enseignement scolaire-enseignement supérieur en accompagnant suffisamment en amont un projet d'études concerté avec le futur étudiant, en adéquation avec sa situation.

RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

Le médiateur, au-delà de son rôle pour faire diminuer les tensions au sein du système éducatif à travers les réponses qu'il apporte aux réclamations des usagers et des personnels qui le saisissent, est également chargé de faire des recommandations visant à l'amélioration du « fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur » (article D. 222-39 du Code de l'éducation).

Ces recommandations sont examinées chaque année par l'administration centrale et donnent lieu à des échanges réguliers avec les différentes directions ainsi que lors d'un comité de suivi, qui se tient au début du mois de mars en présence des directeurs de cabinet des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

LES RECOMMANDATIONS 2024

Les personnels

Mieux accompagner les parcours des personnels - Tenir la promesse d'une gestion des ressources humaines (GRH) adaptée à leurs besoins

En 2024, la part des saisines émanant des personnels représente environ un quart de l'ensemble des saisines. **Le nombre de réclamations présentées par les personnels est en progression sensible : +18 % en un an** (soit 5 058 saisines en 2024), et +57 % en cinq ans. **Ce sont les saisines des personnels non titulaires qui connaissent la plus forte croissance.** Parmi elles, les saisines des non enseignants sont celles qui contribuent le plus à cette augmentation.

Les réclamations relatives aux questions financières sont de loin les plus nombreuses. 1 778 saisines ont ainsi été enregistrées. Viennent ensuite les questions relatives au déroulement de carrière (873 saisines), celles afférentes aux mutations et affectations (661 saisines), celles concernant l'organisation du travail et les relations professionnelles (603 saisines) et celles relatives au recrutement (590 saisines).

Si les quelques 5 000 saisines traitées par les médiateurs en 2024 peuvent paraître numériquement peu significatives, leur tendance à la hausse ne l'est pas et doit être regardée à l'aune d'une crise d'attractivité qui dure depuis plusieurs années et ne semble pas se résorber.

En réponse aux difficultés relevées dans différents rapports par le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (voir les chapitres sur les questions d'affectation/mutation, sur la souffrance au travail, etc.), mais aussi ceux relatifs à la dégradation du climat scolaire), l'institution s'efforce de trouver des solutions, à travers des réformes statutaires, des réponses indemnitaires, et surtout, une meilleure écoute de ses personnels (voir le Grenelle de l'éducation et la mise en place d'une GRH « de proximité »).

Dans la continuité de ces initiatives, le projet stratégique de la Direction générale des ressources humaines pour 2024-2026 évoque les « défis sans précédent d'attractivité et de fidélisation de nos personnels » et **les enjeux de sa politique RH : l'attractivité, la fidélisation et la modernisation.**

C'est dans ce contexte d'une GRH renouvelée, et des engagements qui la sous-tendent, que **la médiation a choisi de s'intéresser cette année à l'accompagnement des transitions, qu'elles soient subies ou qu'elles correspondent à des choix de parcours.**

La première des transitions, c'est le choix de rejoindre l'éducation nationale pour y exercer un métier. Quelles qu'en soient les motivations, cette entrée dans le métier se trouve confrontée à une gestion parfois rigide, qui peut être source de découragement ou de déception.

Une transition peut aussi être liée à un souhait de changement de la part de l'agent. Ces évolutions sont encouragées depuis plusieurs années dans la politique RH du ministère et de la fonction publique en général, qui valorise les mobilités internes et externes et entend adapter sa stratégie aux transformations sociétales car aujourd'hui, on n'exerce plus le même métier toute sa vie. Que ce soit pour évoluer au sein de l'éducation nationale, se spécialiser, se reconvertir ou pour quitter l'institution et poursuivre un nouveau projet professionnel, les agents ont en principe une liberté de choix et d'évolution, qui rencontre parfois des obstacles administratifs au moment de se concrétiser.

Enfin, une transition peut aussi être consécutive à un événement négatif, parce que subi, souvent lié à la vie personnelle de l'agent, et entraîner des conséquences imprévues sur son parcours professionnel et sa carrière : la médiation s'est également intéressée à ces accidents de la vie et à leur impact sur le parcours professionnel des agents.

Remedia 24-1

Mieux prendre en considération les conséquences d'une interruption ou d'un retard de rémunération sur la vie personnelle d'un agent

La médiatrice recommande

- Sensibiliser et former les gestionnaires et les encadrants affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes de gestion afin d'éviter, autant que possible, les ruptures de paye et les retards dans la mise en œuvre du paiement des indemnités.
- Repérer et valoriser, au niveau des services RH académiques, les bonnes pratiques déjà développées pour éviter ce type d'incidents et les diffuser.
- Prévoir une information claire, complète et rapide des agents concernés par un problème de rupture ou de retard de paye ou d'indemnité (en leur communiquant, par exemple, un échéancier).
- Fournir de manière systématique, et sans qu'il soit besoin de le réclamer, un document destiné aux agents concernés par un problème de paye pour attester du retard (afin de faciliter leurs opérations bancaires, leurs relations avec leur bailleur, etc.).
- Informer l'agent qui a subi un retard de paiement de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.

Remedia 24-2

Poursuivre la mise en œuvre d'une gestion plus humaine des affectations et des détachements

La médiatrice recommande

- Porter une attention particulière à la question de l'affectation des stagiaires dans le cadre de la réforme annoncée des concours d'accès à l'enseignement.
- Examiner avec bienveillance les demandes de changement d'affectation des lauréats de concours ayant fait le choix d'une année de congé sans traitement pour raisons familiales ou de santé de leurs proches.
- S'interroger sur la pertinence des modalités d'affectation des néo-titulaires, qui visent à préserver un équilibre territorial mais peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice, dans un contexte évolutif, qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité courante de recrutement des enseignants pour compléter les besoins.
- Mettre en cohérence les pratiques de gestion académiques avec les objectifs affichés dans la politique RH en ne bloquant pas à priori les demandes de détachement au motif d'un manque d'effectifs, dès lors que le candidat est retenu sur le poste convoité et que l'académie a été informée du projet en amont ; adapter les notes de service en conséquence.
- Étendre le bénéfice de la convention établie en 2022 entre le ministère chargé de l'éducation nationale et celui des armées à d'autres ministères, dans les situations où l'un des deux conjoints est soumis à une obligation de mobilité.

Remedia 24-3

Mieux accompagner les personnels en évolution ou reconversion

La médiatrice recommande

- Concernant en particulier la situation des personnels stagiaires en évolution ou reconversion :
 - En cas d'incompatibilité manifeste entre un stagiaire et son tuteur, envisager la possibilité de changer de tuteur ou d'établissement de stage.
 - Si un stage se passe mal, ne pas attendre la décision de non titularisation pour informer le stagiaire et lui permettre ainsi de se corriger ; au regard de l'investissement et de la motivation de certains candidats et des équipes, privilégier le renouvellement de stage plutôt que la non titularisation définitive.
 - En cas de non titularisation, prévoir un entretien avec les services du rectorat permettant de préparer la suite du parcours et d'accompagner sa mise en œuvre.
- Concernant le fonctionnement des services et leurs relations avec les personnels en demande d'évolution ou de reconversion professionnelle :
 - Mieux faire connaître les services d'accompagnement RH, notamment le conseiller RH de proximité, ou mettre en place des guichets uniques d'orientation de façon à orienter les personnels vers les services ou interlocuteurs adéquats.
 - Sensibiliser les cadres comme les gestionnaires à la nécessité d'expliquer aux agents les décisions les concernant (motivations écrites et explications orales).

Remedia 24-4

Rendre plus transparente et cohérente la mise en œuvre des ruptures conventionnelles

La médiatrice recommande

- Assurer une meilleure transparence dans les critères d'attribution de l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle.
- Mieux expliquer les raisons de refus.
- Sanctuariser une ligne budgétaire dédiée dans le budget des académies.
- Prévoir que les dossiers refusés une année, en particulier si le refus est dû à une contrainte budgétaire, sont examinés en priorité l'année suivante.
- Mettre en cohérence la politique des ruptures conventionnelles et leur mise en œuvre.

Remedia 24-5

Faciliter le retour des agents à la suite d'un arrêt prolongé d'activité

La médiatrice recommande

- Mettre en place un suivi individualisé avec un correspondant dédié et des rendez-vous anticipés pour les personnes souhaitant reprendre une activité à la suite d'un arrêt prolongé d'activité.

Remedia 24-6

Mieux accompagner les agents ayant subi une interruption dans leur carrière

La médiatrice recommande

- Mieux informer les agents auxquels est proposée une mobilité fonctionnelle des conséquences statutaires et financières du reclassement projeté :
 - en assurant une meilleure coordination des conseillers RH de proximité (CRHP) et des gestionnaires ;
 - en construisant ou améliorant les outils de simulation à disposition des CRHP.
- Veiller à des déroulements de carrière non discriminants pour les agents de retour d'un congé long pour maladie ou en situation de handicap :
 - en sensibilisant les cadres aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination ;
 - en renforçant la coopération entre conseillers RH de proximité ou conseillers handicap et services gestionnaires de carrière.

Les usagers

Mieux accompagner les parcours scolaires - Simplifier les démarches, faciliter les transitions

Le parcours scolaire est un long cheminement, ponctué d'étapes charnières qui doivent conduire chaque élève à la réussite en tenant compte de ses capacités propres, de ses aspirations et de ses particularités. La mission de l'éducation nationale est de l'accompagner dans ce développement progressif, en lui apportant les aides nécessaires au moment opportun, un guidage adéquat lors des décisions d'orientation et en tenant compte de ses hésitations. Cet accompagnement individualisé est encore plus important lorsque le jeune est confronté à des difficultés ou à un mal-être qui risquent de ralentir voire d'interrompre son parcours.

Cependant, **les saisines reçues en 2024 par les médiateurs montrent que le système scolaire n'est pas toujours en capacité de proposer aux élèves des réponses ou des dispositions adaptées pour éviter les ruptures**. En outre, certaines complexités ou rigidités administratives peuvent aggraver ces difficultés et entraver leur progression.

Les requêtes qui arrivent à la médiation témoignent entre autres :

- d'obstacles lors de **l'inscription** dans les établissements scolaires, ou d'absence de solution **d'affectation** ;
- de difficultés liées à des **absences** prolongées ou répétées d'enseignements – sujet très sensible et faisant l'objet d'un nombre croissant de réclamations ;
- de problèmes lors de la procédure d'inscription aux **examens** ;
- de **discontinuités** dans l'attribution des aides pour des **élèves présentant des fragilités**, ou d'un défaut de compensation pour des **élèves porteurs de handicap** ;
- de réponses incomplètes ou inadaptées pour garantir la continuité de parcours de jeunes souffrant de **problèmes de santé**, notamment de **santé mentale**, ou ayant subi un **harcèlement**.

Les conséquences de ces difficultés pour les élèves (découragement, remise en question du projet d'étude, décrochage, troubles anxieux et répercussions sur leur santé, etc.) expliquent le nombre important des réclamations reçues de la part de familles qui font part de leur désarroi, dans ces moments de rupture qui conditionnent lourdement la suite du parcours de leurs enfants.

La médiation a fait le choix de s'arrêter ici sur **trois types de difficultés correspondant à trois moments clés du parcours scolaire** :

- **des obstacles freinant l'accès à la scolarisation** ;
- **des complexités administratives fragilisant la continuité des parcours** ;
- **des difficultés entravant le retour dans le système scolaire après une période d'interruption**.

Remedia 24-7

Lever les obstacles qui peuvent entraver l'accès
à la scolarisation pour des problèmes de domiciliation

La médiatrice recommande

- Accorder une attention particulière et prévoir un suivi individualisé des situations de jeunes relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), pour que les contraintes liées aux changements fréquents de leur domiciliation ne viennent pas interrompre leur parcours de réussite scolaire.
- Accepter toute forme de justification du domicile, y compris une attestation d'hébergement, afin d'éviter de priver ces élèves d'une poursuite de parcours scolaire; travailler en étroite collaboration avec les élus pour s'assurer de l'inscription dans les établissements de tout enfant résidant sur le territoire dont les responsables légaux en font la demande.
- Prévoir que soit assurée pour tous les élèves en attente d'affectation, en lien avec leur projet d'orientation et sous l'impulsion conjointe de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN-IO) et du coordonnateur de la Mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), une forme de continuité pédagogique, ou, le cas échéant, sur les cours du Centre national d'enseignement à distance (Cned).

Remedia 24-8

Limiter le temps d'attente pour les élèves soumis à des tests de langue

La médiatrice recommande

- Envisager, pour des régions académiques aussi vastes que l'Île-de-France, compte tenu du nombre important de demandes émanant de familles dont l'hébergement n'est pas stabilisé, la création d'une commission regroupant les départements les plus concernés d'un territoire. Cette commission pourrait examiner chaque situation et procéder à la répartition des tests et des affectations à réaliser par chacune des directions de services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), dans le département où les élèves passent par exemple le plus régulièrement leurs nuits, afin de mieux répartir la charge et d'assurer la meilleure réponse possible à chacun.
- Mettre en place un dispositif de continuité pédagogique dès que la situation de jeunes en attente de test est connue, afin qu'ils ne perdent pas le lien avec les apprentissages, comme cela se fait pour d'autres élèves connaissant des ruptures scolaires (exclusion, etc.), en s'appuyant, le cas échéant, sur les besoins recensés auprès de l'établissement dans lequel ils étaient scolarisés précédemment.

Remedia 24-9

Clarifier le cadre et assurer l'équité de la mise en œuvre des tests de positionnement

La médiatrice recommande

- Afin de garantir l'équité entre les élèves concernés sur l'ensemble du territoire :
 - Mieux informer en amont les familles sur ces procédures d'évaluation (lors de la délivrance des autorisations d'instruction en famille (IEF), dans les consulats pour préparer sereinement le retour ou l'arrivée en France, etc.) en précisant à quels élèves elles sont destinées et quels sont les niveaux ciblés.
 - Assurer, par un cadre réglementaire clair, une mise en œuvre homogène de ces tests de positionnement, pour objectiver les niveaux évalués, en harmonisant pour chacun des niveaux :
 - le temps consacré aux épreuves ;
 - les supports d'évaluation, en s'appuyant par exemple sur les évaluations nationales ;
 - les calendriers de passation.

Remedia 24-10

Assouplir les contraintes pour mieux accompagner l'orientation des élèves qui préparent le baccalauréat

La médiatrice recommande

- Donner la possibilité, jusqu'aux vacances de la Toussaint, à un élève de lycée qui regrette son choix de spécialité, d'en changer, dès lors que le chef d'établissement valide sa demande – en prenant soin de reporter ces modifications dans l'application de gestion Cyclades dédiée aux examens et concours.

Remedia 24-11

Garantir une plus grande équité pour les élèves suivant des enseignements à distance

La médiatrice recommande

- Mettre en place la gratuité de l'inscription à un « cours à la carte réglementé » du Centre national de l'enseignement à distance (Cned) pour les élèves de plus de 16 ans, dès lors qu'ils sont contraints d'y souscrire en raison de l'absence dans leur établissement d'un enseignement, et que celui-ci a été commencé dans leur parcours.
- Prévoir un temps d'échange dédié entre le conseiller du Cned, l'élève inscrit et sa famille, en plus de l'information par courriel, afin de leur expliquer :
 - la nécessité de rendre tous les devoirs pour arrêter une moyenne significative, en précisant les conséquences d'une moyenne non significative (épreuve à passer à la place du contrôle continu) ;
 - le calendrier d'arrêt des notes.

- Organiser au mois de juin, pour les élèves du Cned qui n'ont pas obtenu une moyenne significative dans une matière, les épreuves de remplacement, de manière harmonisée sur l'ensemble du territoire, afin d'éviter les ruptures d'égalité et les conséquences sur la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur.

Remedia 24-12

Éviter les ruptures d'aménagement qui peuvent compromettre la réussite à l'examen

La médiatrice recommande

- Faire confiance aux équipes éducatives qui connaissent et suivent l'élève pour la définition et la mise en place des aménagements adaptés à ses besoins particuliers, sans exiger le visa du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) – étant entendu que les plans d'accompagnement personnalisés prévoient en même temps les aménagements nécessaires pour le déroulement de la scolarité et ceux à mettre en place le jour de l'examen.
- Ne solliciter l'avis du médecin désigné par la CDAPH que lorsque l'équipe éducative a besoin de son regard pour lever un doute sur l'évolution de la pathologie de l'élève.
- Veiller à la mise en adéquation des textes réglementaires, articles du Code de l'éducation, arrêtés et circulaires concernés avec ces nouvelles dispositions.

Remedia 24-13

Mieux accompagner les élèves pendant la période d'hospitalisation pour garantir un retour réussi en établissement

La médiatrice recommande

- Veiller à une meilleure diffusion des ressources et des informations pour la prévention des problèmes de santé mentale des jeunes à destination des équipes éducatives, pour accompagner leur formation.
- Sensibiliser, dès la formation initiale, les chefs d'établissement et les équipes pédagogiques à la prise en charge des problématiques de santé mentale.
- Développer les partenariats entre les académies et les établissements de soin pour mieux accompagner les jeunes pendant les périodes d'éloignement des établissements et plus encore à leur retour dans le système scolaire.
- Renforcer le maillage territorial des personnels de santé, médecins, infirmières et psychologues de l'éducation nationale, pour assurer l'étayage indispensable dans ces situations.

Remedia 24-14

Mieux prendre en compte la situation de santé des élèves
pour leur donner de meilleures chances de réussite aux examens

La médiatrice recommande

- Faire preuve de souplesse dans les délais d'inscription pour donner la possibilité d'accéder aux sessions de rattrapage aux candidats qui ont été victimes de problèmes majeurs (santé, harcèlement, accident, etc.).
- Simplifier et assouplir l'application de la réglementation du baccalauréat, examen qui se déroule sur deux sessions, pour laisser aux candidats victimes d'accidents lors de leur parcours scolaire le choix de conserver ou non les notes obtenues lors d'une session précédente, pour la session anticipée comme pour la session terminale, en autorisant par exemple :
 - un candidat ayant échoué à l'examen à présenter des épreuves permettant de compenser la faiblesse des notes obtenues au contrôle continu de première;
 - inversement, un candidat triplant à conserver des notes de contrôle continu de première; dans le contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 (ou mêmes inférieures à 10 pour les candidats en situation de handicap) pour une durée de cinq ans.
- Modifier l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique qui interdit aux candidats de moins de vingt ans de passer en même temps les épreuves anticipées et les épreuves terminales, rien ne justifiant cette limitation d'âge.
- Permettre à des candidats qui ont dû, pour des raisons de santé ou de handicap, interrompre le déroulement de leur examen entre la première et la terminale, de conserver leurs notes par une simple demande auprès du service des examens. En effet, un avis médical a déjà été donné et la mesure d'aménagement relève d'une appréciation d'opportunité par l'équipe pédagogique.

Permettre la liberté de choix et mieux accompagner les parcours des étudiants

En 2024, les étudiants sont à l'origine de 4 442 saisines du médiateur. Sans être majoritaires, les demandes portant sur des **questions d'inscription et d'orientation dans les formations du supérieur** restent importantes, en volume (20% des réclamations d'étudiants) et en enjeu pour les intéressés.

Les étudiants demandent que leurs projets d'orientation soient accompagnés et facilités depuis l'enseignement scolaire jusqu'à l'insertion dans le monde professionnel et que soit garantie la continuité de leurs parcours jusqu'à l'obtention du diplôme visé, en conservant des possibilités de choix et de réorientations si besoin. Les choix d'orientation initiaux doivent pouvoir être accompagnés et, le cas échéant, revus sans que l'étudiant en subisse le préjudice.

La politique engagée depuis une quinzaine d'années par le ministère chargé de l'enseignement supérieur poursuit l'objectif d'assurer un continuum études-vie active. Le Code de l'éducation rappelle que les missions du service public de l'enseignement supérieur sont la formation initiale et continue tout au long de la vie ainsi que « l'orientation, la promotion sociale et l'insertion professionnelle » (article L. 123-3). Il est demandé au système de formation d'être « conçu et organisé en fonction des élèves et des étudiants » (article L. 111-1). La Stratégie nationale de l'enseignement supérieur annoncée en 2015 prévoyait déjà qu'il fallait « adapter et assouplir les parcours dans le supérieur pour améliorer les chances de réussite des tous les bacheliers [...] ; des passerelles doivent être mises en place ».

En pratique, l'étudiant qui, pour des raisons diverses, décide de changer d'orientation ou ne répond pas à toutes les exigences du parcours initialement choisi, peut rencontrer des difficultés, parmi lesquelles l'examen des saisines traitées par les médiateurs permettent de relever plusieurs points saillants :

- les dispositifs développés pour répondre aux difficultés liées, en particulier, aux réorientations d'élèves de classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE) ou à l'accès au master, dans certaines filières en tension principalement, appellent de nouveaux ajustements, pour faire coïncider au mieux les attentes des étudiants, le déroulement de leur parcours et les impératifs de leur insertion professionnelle ;
- les difficultés ne s'arrêtent pas aux procédures elles-mêmes. Elles surviennent aussi, ou sont aggravées, lorsque l'information est difficile d'accès, manque de clarté, ou même est erronée : la médiation le constate cette année pour la procédure d'accès aux études de santé dite de « dispense d'études », pour le cadre applicable aux reprises d'études, ou encore lorsqu'une erreur qui n'est pas de son fait altère le résultat de l'étudiant aux examens ;
- la médiation porte, enfin, une attention particulière à ce que la continuité des parcours universitaires des étudiants les plus vulnérables, ceux dont les conditions de vie sont précaires ou qui sont porteurs de handicap, ne soit pas empêchée ou interrompue¹. Pour les étudiants dans la précarité, une modification de parcours, quel qu'en soit le motif, ne doit pas affecter les aides justifiées par leur situation. Concernant les étudiants en situation de handicap, l'accompagnement continu mis en place durant la scolarité antérieure est décisif pour une bonne orientation² et doit leur donner toutes les chances, en tenant compte de leurs aspirations et de leurs capacités, de réussir leur parcours.

Pour répondre à ces enjeux, la médiation a souhaité formuler les recommandations suivantes :

Remedia 24-15

Procéder aux ajustements nécessaires pour mieux assurer la poursuite des parcours, d'une classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE) vers l'université et d'une licence vers un master

La médiatrice recommande

- Sécuriser l'inscription à l'université des étudiants de CPGE en avançant notamment l'obligation de s'en assurer par une modification de la date du 15 janvier au 1^{er} décembre.
- Afin de mieux garantir les conditions d'accès aux parcours universitaires, rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre les établissements scolaires et les universités avec lesquelles ont déjà été conclues les conventions de rapprochement prévues par la loi.
- Permettre une meilleure continuité des parcours de licence en master en assurant, dès la deuxième année de licence, une plus grande visibilité de l'arrêté de compatibilité des mentions.

¹ Voir sur ce sujet les rapports de 2019, *Prendre soin, une autre voie pour prévenir les conflits*, et 2020, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*.

² Article D. 331-23 du Code de l'éducation : « le résultat du processus continu d'élaboration et de réalisation du projet personnel de formation et d'insertion sociale et professionnelle que l'élève de collège, puis de lycée, mène en fonction de ses aspirations et de ses capacités ».

Remedia 24-16

Clarifier les informations utiles pour faciliter les parcours singuliers ou spécifiques

La médiatrice recommande

- Inviter les universités à rendre publiques et visibles, sur leur site, les capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès en deuxième et troisième années d'études de santé ainsi que les procédures spécifiques afférentes.
- À défaut de pouvoir établir précisément une différence, s'agissant d'une personne physique entreprenant des études à ses frais, entre un étudiant en formation initiale et un stagiaire de la formation continue, modifier le Code de l'éducation pour prévoir que les droits d'inscription sont similaires lorsqu'aucune adaptation particulière n'est sollicitée.
- Prévoir, comme c'est le cas pour les cursus universitaires, des dispositifs de rattrapage lorsque l'absence à un examen résulte de la force majeure ou que l'erreur sanctionnée n'est pas imputable à l'étudiant.

Remedia 24-17

Consolider le cadre de réussite des étudiants les plus vulnérables

La médiatrice recommande

- Maintenir les conditions de réussite des étudiants boursiers en réorientation, en affinant le traitement individualisé de leurs recours, voire en proratisant la consommation des droits à bourse, en cas d'accident de parcours, de réorientation précoce ou de problèmes de santé.
- Promouvoir plus largement au sein des universités une culture partagée autour des enjeux de l'inclusion dans le cadre d'un maillage territorial regroupant les partenaires institutionnels et associatifs concernés par le handicap.
- Bien préparer la transition enseignement scolaire - enseignement supérieur, en accompagnant suffisamment en amont un projet d'études concerté avec le futur étudiant, en adéquation avec sa situation.

LES RECOMMANDATIONS 2023

Les pages qui suivent reprennent certaines recommandations des précédents rapports de la médiatrice, avec les réponses adressées par les différentes directions et l'essentiel des échanges qui ont eu lieu durant le comité de suivi du rapport portant sur l'année 2023.

➡ Elles permettent de mesurer les avancées depuis les derniers rapports et donnent l'occasion aux directions pilotes de l'administration centrale de mieux les faire connaître et de les valoriser.

Les personnels

**Prendre en considération la vulnérabilité des personnels ;
restaurer les liens de confiance au sein des établissements**

En 2023, **539 saisines émanaient de personnels faisant directement état d'un mal-être ou d'une souffrance au travail**. Bien qu'il ne représente que 13 % des sollicitations des personnels, ce nombre est en forte augmentation depuis cinq ans (+ 78 %) – et il ne prend pas en compte les saisines portant sur d'autres domaines de réclamations (rémunérations, affectations, carrières) où peuvent également s'exprimer des difficultés liées aux conditions de vie et d'exercice des agents.

De plus, **les saisines formulées par les usagers** (élèves, parents et étudiants) **concernant le domaine « enseignement et vie dans les établissements » sont également, depuis plusieurs années, en forte hausse**. Ce domaine représente, en 2023, **5 460 réclamations**, soit une progression de 19 % en un an et de 118 % en cinq ans.

Or nombre de ces réclamations d'usagers ont **un impact direct sur le bien-être des personnels**, en particulier celles relatives à des conflits relationnels entre parents et équipes d'établissement (21 % des saisines de ce domaine), ou celles qui ont trait à des contestations de mesures et sanctions disciplinaires (20 % des saisines), au fonctionnement de l'établissement (16 % des saisines), à des situations de harcèlement (10 % des saisines), ou encore à des contestations d'évaluations ou de notations en cours d'année scolaire (9 % des saisines).

Les enseignants comme les personnels en fonction d'encadrement **se sentent mis en cause par ces contestations** qui s'expriment parfois de manière virulente, voire agressive, générant de l'anxiété et du découragement au sein des équipes.

C'est pourquoi la médiation avait fait le choix, en 2023, de centrer son analyse sur un certain nombre de difficultés liées à la dégradation du climat scolaire, à l'augmentation des incivilités et des violences, et à **leurs conséquences sur le bien-être et la motivation des personnels**, autour de trois sujets principaux exprimés à travers leurs saisines :

- les contestations portant sur la nature et le fondement même des enseignements ;
- les problématiques liées aux difficultés de mise en œuvre de l'École inclusive ;
- l'accroissement de l'agressivité, verbale ou physique, dans les relations entre les familles et l'École.

La prévention, la gestion et la résolution de ces situations génératrices de conflits constituent un enjeu majeur pour l'institution, notamment pour combattre la crise d'attractivité des métiers de l'éducation.

ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements, les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

La médiatrice recommandait

- Faire, dès la réunion de rentrée scolaire, une présentation aux parents d'élèves des objectifs de ces enseignements transversaux afin qu'ils en comprennent le sens, la progression par niveau et le lien avec les autres programmes, et soient ainsi rassurés.

Réponse de la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco)

Le ministère a fait du renforcement du dialogue entre l'École et les familles une priorité et encourage la mise en place d'une **co-éducation**, fondée sur une reconnaissance mutuelle des compétences et des missions des uns et des autres, qui favorise la réussite de tous les élèves (circulaire n° 2013-142 du 15 octobre 2013). La Dgesco insiste sur l'importance de la réunion de rentrée pour expliciter les programmes, les modalités et les objectifs d'apprentissage.

Dans le second degré, plusieurs entrées sont possibles :

- l'intégration des « éducations à » dans le projet pédagogique de l'établissement, qui est élaboré en concertation avec les équipes éducatives et doit préciser la manière dont ces thématiques transversales s'articulent avec les autres disciplines. La discussion et la validation, dans le cadre du **conseil d'administration**, des orientations éducatives doivent permettre de prendre en compte les perspectives de toutes les parties (enseignants, parents, élèves et partenaires locaux) ;
- l'information et le dialogue avec les parents, qui peuvent être destinataires de documents synthétiques **validés en conseil pédagogique** ;
- des réunions ou des ateliers thématiques au cours de l'année scolaire, pour prolonger la communication initiale avec les familles, à l'initiative des enseignants ou en lien **avec le conseil de vie collégienne (CVC) ou lycéenne (CVL)**.

Réponse de l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)

Un projet de **programme d'éducation à la vie affective et relationnelle** (Evar) pour le premier degré et à la vie affective, relationnelle et à la sexualité (Evars) dans le second degré, a été publié par le Conseil supérieur des programmes (CSP), en mars 2024, suite aux lettres de saisine des ministres de l'Éducation nationale Pap N'Diaye (23 juin 2023) et Gabriel Attal (30 octobre 2023). Il cherche à donner un cadre aux séances obligatoires inscrites dans le Code de l'éducation depuis 2001.

L'information systématique des familles sur les finalités et modalités de ce programme est primordiale, comme pour toutes les autres éducations transversales et, notamment, le parcours citoyen qui engage l'ensemble des enseignements dispensés à l'école et favorise l'investissement des élèves dans des projets, en lien avec des partenaires.

La médiatrice remercie la Dgesco et l'IGÉSR pour ces précisions qui rejoignent ses recommandations, notamment sur l'importance d'une présentation systématique aux parents, pour éviter la diffusion de fausses informations. Elle salue la publication des nouveaux programmes d'Evars et rappelle que leur mise en œuvre effective nécessite une formation solide de l'ensemble des professionnels concernés. Elle restera attentive à l'évolution des saisines, de plus en plus fréquentes, sur ce sujet.

ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements, les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

La médiatrice recommandait

- **Conforter et réassurer les enseignants** dans leur mission et **leur faire confiance** pour la mise en œuvre de ces enseignements, tout en leur apportant un soutien en cas de difficultés.

Réponse de la Dgesco

Premier degré : pour garantir la capacité des équipes de circonscription à accompagner les professeurs à la mise en œuvre de ces enseignements, la Dgesco va déployer des temps de formation à destination des inspecteurs de l'éducation nationale (IEN), des conseillers pédagogiques de circonscription (CPC) et des directeurs d'écoles. En plus de celles-ci, elle mettra à disposition différentes ressources (diaporama, parcours magistère, web-série et documents d'accompagnement).

Second degré : les enseignants doivent être reconnus comme des acteurs essentiels dans la mise en œuvre de ces enseignements. Le **projet d'établissement** est un moyen de formaliser cette reconnaissance en inscrivant leurs actions dans les priorités éducatives de l'établissement.

- Le **conseil pédagogique** peut organiser des temps d'échange entre enseignants pour partager des pratiques, mutualiser des ressources et trouver des solutions collectives à des problématiques rencontrées.
- Le **comité d'éducation à la santé et à la citoyenneté et à l'environnement (CESCE)** associe enseignants, élèves, parents et partenaires externes (associations, professionnels de santé). Il peut être sollicité pour planifier des actions ou accompagner les enseignants dans les thématiques éducatives jugées « sensibles ».
- Le **chef d'établissement**, en tant que **garant** du bon fonctionnement pédagogique et du respect des valeurs républicaines, est un interlocuteur clé pour soutenir les enseignants en cas de contestation ou de difficulté.

En cas de conflit ou de pression extérieure (exemple : contestation parentale), **les enseignants doivent pouvoir se référer à la circulaire sur la protection fonctionnelle**, qui garantit le soutien de l'institution face aux attaques personnelles ou professionnelles.

Réponse de l'IGÉSR

Le projet de programme, en donnant un cadre aux séances d'Evar(s) est également de nature à aider et rassurer les enseignants pour leur mise en œuvre. **Ce programme aborde les trois dimensions de l'Evar(s) biologique, psycho-émotionnelle et sociale et juridique. Il prend appui sur les programmes des disciplines et savoirs enseignés à l'école.** Pour chaque objectif d'apprentissage, des propositions de démarches et d'activités pour les séances spécifiques d'Evar(s) ainsi que des liens avec les programmes y sont associés. Elles constituent des propositions ouvertes et non prescriptives que les enseignants pourront compléter et ajuster en fonction du contexte de l'établissement et des besoins des élèves.

En accompagnement du projet de programme, la Dgesco et l'IGÉSR ont lancé des groupes de travail académiques pour la production de ressources à destination des enseignants pour la mise en œuvre des séances d'Evar(s) pour tous les niveaux ou classes d'âge, de l'école primaire au lycée, ainsi que pour les classes de CAP. Ces ressources seront disponibles sur Éduscol.

Un Plan national de formation sur l'Evar(s) est également organisé en 2025 par la Dgesco, dans la continuité de la série de PNF organisée sur cette thématique depuis de nombreuses années.

La publication du programme devrait également être accompagnée de ressources de la Dgesco (vidéo « Regards sur ») permettant d'expliquer les principaux enjeux et objectifs du programme.

Premier degré : éducation morale et civique (EMC) : on doit rappeler que le Code de l'éducation définit « qu'outre la transmission des connaissances, la Nation fixe comme mission première à l'École de faire partager les valeurs de la République » (article L. 1111-1). Les principes et valeurs de la République, pacte républicain garant de la cohésion nationale, en même temps qu'ils protègent la liberté de chaque citoyen, contribuent à l'égalité de toutes et de tous, promeuvent les liens de civilité structurant une société proprement démocratique et permettent le débat d'idées. Les transmettre et les faire partager sont au cœur de l'intégration républicaine.

La circulaire 2016-092 du 20 juin 2016 dispose, à propos de l'ensemble des acteurs de l'École, que « la qualité du dialogue de tous ces personnels avec les parents renforce l'efficacité du travail éducatif et facilite la co-construction du parcours citoyen de l'élève dans sa continuité et sa progressivité ».

La médiatrice ne peut qu'approuver ces directives. Elle insiste sur la nécessité de la formation initiale et continue, de l'accompagnement des personnels et des cadres pour le pilotage politique de ces sujets complexes et l'amélioration de la communication avec les parents d'élèves.

ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements, les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

La médiatrice recommandait

- Prévoir, en accompagnement des programmes, **des guides pédagogiques destinés aux parents** auxquels les équipes puissent faire référence pour mieux expliquer les enjeux et la cohérence des « éducations à » ainsi que leur caractère obligatoire.

Réponse de la Dgesco

La Dgesco envisage d'enrichir le site Éduscol, qui propose d'ores et déjà une rubrique à destination des professionnels de l'éducation, d'une rubrique consacrée aux parents d'élèves. Cette rubrique rappelle le rôle et les droits des parents à l'école, et aborde des thèmes tels que la représentation des parents, l'autorité, le rôle et les droits des parents à l'école parentale, les conditions de l'intervention des parents dans l'école et le dispositif « Ouvrir l'école aux parents pour la réussite des enfants ».

Le site La mallette des parents propose depuis 2010, des outils à l'adresse des équipes éducatives, notamment pour communiquer avec les parents, et des informations permettant aux parents de connaître l'écosystème scolaire.

La Dgesco souhaite donner **plus de lisibilité** à ces informations et, d'une façon plus générale, conduire une réflexion globale, en 2025, sur **la relation École-familles**.

Au sein même des « éducations à », des sensibilisations sont prévues à destination des parents (programme de lutte contre le harcèlement à l'école [Phare], éducation à la sexualité, etc.).

Éducation à la sexualité : une Foire aux questions pour comprendre les enjeux et objectifs de l'éducation à la sexualité, ainsi que son caractère obligatoire est en cours de publication en ligne.

Éducation au développement durable : un référentiel simple avec 4 domaines de formation pour les élèves, permettant une communication simplifiée (en ligne sur Éduscol).

La médiatrice sera attentive à la publication et à la diffusion de ces outils. Si les écoles et les établissements sont sans doute les mieux placés pour prendre des initiatives adaptées aux diverses situations, et entrer en contact notamment avec les parents les plus inquiets qui se sentent éloignés du monde scolaire et sont parfois défiants à son égard, l'appui de l'institution et les partages de bonnes pratiques sont indispensables à leur action.

ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements, les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

La médiatrice recommandait

- Veiller à bien définir, lorsqu'il est fait appel à des partenaires extérieurs, **le cadre des co-interventions**, en précisant dans les conventions de partenariat, la place, le rôle et l'expertise de chacun.

Réponse de la Dgesco

(Voir les articles L. 1 21-6, D. 312-1-1 au D. 312-1-3 et R. 911-60 du Code de l'éducation, article D. 551-6 du Code de l'éducation, décret n° 2019-838 du 19 août 2019 portant diverses mesures de simplification, décret n° 2017-766, du 4 mai 2017 sur l'agrément des intervenants extérieurs apportant leur concours aux activités physiques et sportives dans les écoles maternelles et élémentaires publiques).

L'enseignant peut faire appel à la participation éventuelle d'intervenants extérieurs, bénévoles ou rémunérés. La coopération avec des partenaires est intéressante parce qu'elle permet aux élèves de bénéficier de trois leviers : une technicité de spécialistes, une écoute particulière des élèves, des outils de communication particulièrement efficaces. **Toute intervention est soumise à l'autorisation préalable du directeur l'école**, sous réserve de répondre aux exigences définies par l'agrément et le conventionnement selon l'activité visée. L'organisation générale des activités et le rôle de chaque participant doivent être définis avec précision (circulaire n° 2004-139 du 13 juillet 2004) et faire l'objet d'un projet pédagogique conjoint entre la communauté éducative et le partenaire. Ainsi, **les activités envisagées s'inscrivent dans un champ défini par le professeur**, qui assume une responsabilité pédagogique totale (article L. 912-1 du Code de l'éducation), l'intervenant ne pouvant se substituer à l'enseignant.

La Dgesco prévoit d'intégrer, dans toutes les conventions avec les associations prévoyant des interventions en milieu scolaire, la précision suivante : « Pour intervenir durant le temps scolaire dans une école ou un établissement scolaire du second degré, l'association sollicite l'autorisation préalable du directeur d'école ou du chef d'établissement. L'intervention de l'association, dans l'école ou l'établissement scolaire du second degré concerné, est placée sous la responsabilité pédagogique d'un enseignant et se déroule en présence d'un membre de l'équipe pédagogique. À tout moment, ce dernier peut intervenir au cours de l'intervention

et interrompre celle-ci, le cas échéant». Pour le second degré, ces conventions peuvent être travaillées en amont lors de commissions permanentes ou de conseils d'enseignement, avant d'être présentées au vote en conseil d'administration.

Par ailleurs, lorsqu'une convention de partenariat est à renouveler et que le bureau des lycées est partie prenante dudit partenariat, la mission éducation économie et campus de la Dgesco contribue à l'actualisation de cette convention. L'attention portée sur la place, le rôle et l'expertise des partenaires extérieurs sera accentuée.

La médiatrice rejoint pleinement la volonté de donner une visibilité accrue au cadre légal et réglementaire des interventions, ainsi que la rigueur réaffirmée dans le renouvellement des conventions de partenariat. Elle fait observer que ces exigences accroissent la responsabilité des enseignants et des chefs d'établissement et peuvent accentuer le sentiment de surcharge et d'anxiété qui les atteint parfois et qui a fait l'objet de ce rapport.

ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements, les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

La médiatrice recommandait

- **Associer autant que possible les parents** à la conception d'activités liées à ces « éducations à », les impliquer et les responsabiliser dans leur mise en œuvre et leur suivi.

Réponse de la Dgesco

Le comité d'éducation à la santé, à la citoyenneté et à l'environnement (CESCE) associe systématiquement les parents à ses travaux et constitue l'instance privilégiée d'organisation des éducations transversales. Il permet de mobiliser l'ensemble de la communauté éducative et de renforcer la cohérence et le pilotage entre les différentes éducations transversales à tous les échelons territoriaux : établissement, département, académie.

Réponse de l'IGÉSR

Dans un rapport de 2018, l'IGÉSR recommandait le « renforcement de l'implication des familles : présence de représentants de parents dans les instances de pilotage, co-conception de certains outils, utilisation de La mallette des parents, organisation de forums parents-enseignants-élèves au sein des établissements ».

La médiation insiste sur la nécessité de réfléchir aux meilleurs moyens de toucher les familles les plus éloignées ou défiantes à l'égard du système scolaire.

ReMedia 23-2

Mieux préparer les personnels d'encadrement et les équipes pédagogiques à faire face aux nouveaux défis

La médiatrice recommandait

- **Développer la formation initiale et continue des personnels d'encadrement et des équipes pédagogiques** pour les aider dans la mise en œuvre d'enseignements complexes et leur permettre de faire face à des contestations ou des situations de crise.
- Privilégier les **formations inter-catégorielles**.

Réponse de la Dgesco

Les **projets de master** mentions « professeurs des écoles » et « professeurs du second degré », prévoient de former les futurs enseignants à la gestion de situations de crise. Il s'agit de les former à des pratiques professionnelles qui améliorent la qualité du climat en classe, renforcent les compétences de travail en équipe et facilitent l'enseignement des éducations transversales.

Pour les futurs conseillers principaux d'éducation (CPE), le projet prévoit de travailler dans le même sens avec l'ensemble des personnels, notamment par l'aménagement et l'équipement des espaces.

Treize académies ont formé 470 personnes à la **gestion de crise** en établissement scolaire. Il s'agit presque exclusivement de formation de formateurs, à destination de personnels inter-catégoriels. Trois académies ont formé 170 personnels à la gestion des **contestations d'enseignement**, initiative reprise par plus d'un tiers des académies dans le plan de formation « Valeurs de la République » qui a bénéficié à presque 660 000 personnels en trois ans.

De septembre 2024 à janvier 2025, dans le contexte du procès des complices de l'assassin de Samuel Paty, un séminaire inscrit au programme national de formation (PNF), intitulé « Renforcer la connaissance des institutions judiciaires et anticiper les contestations d'enseignement », a rassemblé 125 personnes pour traiter de thématiques comme la radicalisation. Il s'agit d'accompagner les services de formations académiques pour diffuser ces contenus aux personnels enseignants et d'éducation.

Parallèlement, un parcours Magistère (dispositif de formation en ligne pour tous les personnels de l'éducation nationale) d'autoformation face aux questions des procès du terrorisme a été ouvert à tous les personnels de l'éducation nationale, début octobre 2024. À ce jour, 2 080 personnes sont inscrites.

Pour aider à la mise en œuvre de projets pédagogiques d'éducation au **développement durable et à la transition écologique**, la **Dgesco** a publié un référentiel de compétences ainsi que des repères de progression et attendus de fin de cycle pour l'ensemble de la scolarité.

Réponse de la Direction générale des ressources humaines (DGRH)

En ce qui concerne les orientations de la formation continue, le schéma directeur de la formation continue 2022-2025 répond à cette recommandation (axe I et axe V).

Cela se traduit dans le Programme national de formation (PNF) 2024-2025 :

- au niveau du MEN, par exemple avec les formations : « Gestion de crise en milieu scolaire », à destination des personnels de direction et d'inspection et des cadres en académie ; « Culture de la sécurité et de la sûreté », à destination des équipes académiques en charge de ce sujet ;
- au niveau de la Direction des sports, avec les formations : « Lutte contre le séparatisme, prévention de la radicalisation et laïcité » ; « Éthique, déontologie et posture professionnelle »

ou le « Plan de prévention des violences et discriminations dans les fédérations », toutes à destination des personnels exerçant des missions de PTP ou d'encadrement ;

- au niveau de la Direction de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative, avec la formation : « Prévention des VSS - Niveau 1 », à destination des agents de catégories A, B et C en charge des missions, qui peut être prolongée.

Depuis la rentrée 2023, les agents de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche peuvent accéder aux formations interministérielles accessibles sur la plateforme Mentor. Le module « Culture de crise : la politique de sécurité nationale de l'État », proposé par la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) et produit par l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF), vise à identifier les outils et acteurs impliqués dans la gestion de crise et à étudier comment assurer une coopération efficace.

Réponse de l'IH2EF

Le sujet est déjà abordé dans la maquette de formation initiale depuis plus de 5 ans. Dans la nouvelle maquette « Axe 1. Faire vivre le service public d'éducation et les principes et les valeurs de la République », un temps de formation **d'une journée** lors du premier présentiel, repris lors du troisième présentiel, est construit avec le service de défense et de sécurité (SDS) et le Conseil des sages de la laïcité (CSL) et permet d'outiller les cadres pour accompagner les enseignants face aux contestations.

Avec la direction de l'encadrement (DE), l'IH2EF a construit un module de formation à la laïcité déployé dans toutes les académies, qui abordait justement les situations d'atteintes à la laïcité.

Réponse du service de défense et de sécurité (SDS)

Le SDS pilote les formations inter-catégorielles « Prévention et gestion de crise », qui vise à former un vivier de formateurs en académie, et « Cellule de crise en académie », qui vise à professionnaliser les gouvernances académiques en situation de crise. Ces formations rappellent les obligations réglementaires en matière de sécurité et les comportements à adopter.

Par ailleurs, pour la première fois, en 2025, les lauréats du concours de personnel de direction ou d'inspecteur de l'éducation nationale seront formés, à l'IH2EF, à la gestion des situations de crise.

Enfin, le SDS intervient dans le cadre de formations à destination du haut encadrement académique : recteurs, directeurs de cabinet de recteur, secrétaires généraux en DSDEN. Ces différents dispositifs permettent de diffuser une culture commune de la sécurité et de la sûreté.

La médiatrice remercie les différents services pour toutes les précisions apportées qui témoignent d'une forte mobilisation. Elle partage le souci, manifesté au travers des formations proposées, de doter tous les personnels d'outils et de ressources pour faire face à une grande variété de situations conflictuelles ou de crises.

ReMedia 23-3

Renforcer la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Garantir à chaque personnel victime de contestations agressives ou de menaces les appuis institutionnels nécessaires (écoute, soutien moral et juridique, protection, accompagnement adapté).

Réponse de la Dgesco

Le guide pratique *La sécurité et la protection des personnels à l'école*, à disposition de tous les agents, leur rappelle les dispositifs juridiques qui les protègent, les modes de sécurisation des enceintes scolaires et les moyens concrets de saisir les autorités judiciaires.

Tous les personnels de l'éducation nationale peuvent bénéficier de la protection fonctionnelle dès lors qu'ils n'ont pas commis de faute personnelle détachable du service. S'ils sont victimes d'agressions, de menaces, d'injures ou de diffamations dans l'exercice ou à l'occasion de leurs fonctions, l'État assure leur défense et leur soutien, ainsi que la réparation du préjudice subi. Le numéro d'urgence national 0 805 500 005 permet aux agents de s'entretenir avec un psychologue 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Chaque académie dispose également d'une cellule de soutien.

L'autorité des professeurs et personnels de direction, en cas d'atteintes aux principes de la République, notamment la laïcité, a été renforcée. Ainsi, toute contestation d'enseignement donne systématiquement lieu à une procédure disciplinaire. Le directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen) ou son représentant (article R. 511-20-1 du Code de l'éducation) peut assurer la présidence du conseil de discipline et une cellule d'appui pédagogique, organisée dans chaque académie, peut être appelée pour gérer des contestations d'enseignement.

Réponse de la DGRH

Le plan ministériel pour la tranquillité à l'école, publié au Bulletin officiel de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports du 4 décembre 2024, rappelle la nécessité d'assurer la protection des personnels et d'apaiser le climat scolaire. Il prévoit la création de pôles d'accompagnement et de soutien aux personnels victimes de violence, qui seront chargés d'assurer une meilleure coordination de l'ensemble des services chargés d'adopter des mesures de mise en œuvre de la protection des agents et un meilleur suivi de cette protection dans le temps.

La DGRH s'inscrit pleinement dans la mise en œuvre des actions présentées.

Elle entend proposer à la DAJ, en charge de la protection fonctionnelle, des actions communes pour informer les personnels des dispositifs et procédures existants, répondre de manière systématique aux menaces et atteintes graves et accompagner les responsables des rectorats et Dasen : signalement des situations (faits établissements, procureur de la République, contact direct avec le directeur académique ou le cabinet du recteur); octroi immédiat de la protection fonctionnelle, même sans demande, comprenant notamment l'accompagnement des personnels dans leurs démarches juridiques (dépôt de plainte); gestion et assistance adaptées dans le parcours de carrière, accompagnement, soutien médical, psychologique, social; saisine du procureur de la République sur le fondement de l'article 40 du Code de procédure pénale; demande immédiate de retrait de contenus qui ciblent les personnels sur les réseaux sociaux, etc.

Réponse de la Direction des affaires juridiques (DAJ)

• Les **circulaires du 14 août 2020 et du 5 avril 2022** ont rappelé aux recteurs le cadre de l'octroi de la protection fonctionnelle aux personnels enseignants et ses formes. La **circulaire interministérielle du 2 novembre 2020** a insisté sur l'importance d'une réaction rapide de l'administration dans les cas de risques manifestes d'atteintes graves à l'intégrité physique des agents. Les demandes et les octrois de protection fonctionnelle ont ainsi largement augmenté en 2023. Une **fiche réflexe opérationnelle**³ en cas de menaces sur un personnel et une **fiche sur la protection fonctionnelle en cas d'atteinte aux valeurs de la République**⁴ ont été largement diffusées dans le cadre de la circulaire ministérielle⁵ du 9 novembre 2022 relative au Plan laïcité dans les établissements.

³ https://cache.media.education.gouv.fr/file/42/57/2/ensel014_annexe4_1428572.pdf.

⁴ https://cache.media.education.gouv.fr/file/42/57/4/ensel014_annexe5_1428574.pdf.

⁵ <https://www.education.gouv.fr/bo/22/Hebdo42/MENG2232014C.htm>.

Dans le cadre du **Plan ministériel** de renforcement de la sécurité de la communauté éducative⁶ d'avril 2024, le **guide d'accompagnement**⁷ à sa mise en œuvre met l'accent sur la protection des victimes. On constate une augmentation importante des demandes de protection fonctionnelle en 2023 (+ 29 % en un an).

- Les dispositions législatives qui régissent la protection fonctionnelle (article L. 134-1 et suivants du Code général de la fonction publique [CGFP]), ne prévoient pas de formalisme particulier. Le Plan ministériel pour la tranquillité scolaire prévoit une protection à l'initiative de l'administration sans demande préalable dans les cas les plus graves ou évidents. Les demandes de protection fonctionnelle sont instruites par les services juridiques des rectorats d'académie et par la direction des affaires juridiques du ministère, en lien avec les services chargés des ressources humaines. Il leur appartient de déterminer les mesures appropriées, en fonction de la situation de l'agent et des faits en cause. Celles-ci peuvent prendre des formes diverses : actions de prévention (exemple : éloigner l'auteur des attaques ; abaisser le niveau de la menace ; signaler sur la plateforme Pharos tout contenu suspect ou illicite, etc.) ; actions de soutien, sous différentes formes (lettre de soutien, droit de réponse, prise en charge médicale ou psychologique, entretien) ; assistance juridique ou prise en charge des frais d'avocats en cas de dépôt de plainte, qui en constitue la modalité la plus fréquente ; réparation des préjudices subis par l'agent.

Réponse du SDS

Le SDS insiste également sur l'importance du plan ministériel pour la tranquillité scolaire du 5 décembre 2024, qui se traduit par de nouveaux moyens et mesures destinées à améliorer la protection des personnels, apaiser le climat scolaire, renforcer la sécurité des établissements et responsabiliser les élèves et les familles. Il crée notamment des pôles d'accompagnement et de soutien aux personnels victimes de violences, qui seront intégrés aux services de défense et de sécurité académiques et ont vocation à favoriser une approche globale dans le traitement de chaque situation. L'ensemble des personnels doit en avoir connaissance.

Ce plan prolonge celui du 4 avril 2024 pour la sécurité des élèves, des personnels et des établissements qui prévoit entre autres :

- l'engagement systématique d'une procédure en cas d'agression d'un personnel ;
- en cas de menaces en ligne, une protection renforcée avec les forces de sécurité intérieure (retrait des contenus haineux et poursuites engagées pour identifier les auteurs, signalement Pharos) ;
- un renforcement de l'autorité des professeurs et personnels de direction, en cas d'atteinte aux principes de la République, l'intervention des équipes mobiles de sécurité (EMS), ainsi que des équipes académiques valeurs de la République (EAVR) dans les écoles et établissements pour accompagner, à plus long terme, en cas d'atteintes à la laïcité et d'actes racistes ou antisémites ;
- un accompagnement global, gratuit, pérenne (social, psychologique, administratif, juridique), avec l'appui du ministère de la Justice et dans le cadre d'une convention cadre avec l'association France Victimes ;
- des partenariats opérationnels renforcés entre l'académie, les préfetures et les parquets ou encore par la participation des acteurs de l'éducation nationale aux comités locaux et intercommunaux de sécurité et de prévention de la délinquance.

La médiatrice remercie les directions pour leurs réponses qui montrent que la protection des personnels est une véritable priorité ministérielle et que les dispositifs pour la rendre effective se développent.

⁶ <https://www.education.gouv.fr/deployer-un-bouclier-autour-de-l-ecole-plan-ministeriel-pour-la-securite-des-eleves-des-personnels-414084>.

⁷ https://www.site.ac-aix-marseille.fr/circo-marignane/spip/sites/www.site/circo-marignane/spip/IMG/pdf/guide_pratique_securite_2024_v7_0.pdf.

ReMedia 23-3

Renforcer la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- **Généraliser les espaces de parole et de soutien**, en s'inspirant des pratiques présentées lors des formations à la gestion de crise dispensées pour les personnels en académie.

Réponse de la DGRH

Le point II.1 des Orientations stratégiques ministérielles (OSM, publiées au Bulletin officiel n°12 du 21 mars 2024), en matière de politique de prévention des risques professionnels pour l'année 2024, rappelle les obligations des employeurs et présente les actions à engager en matière de diagnostics liés à la sécurité et la sûreté des structures, de mise à jour de l'évaluation des risques (Duerp), de programmes de préventions, de plans particuliers de mise en sûreté, d'information des agents sur les procédures de signalement et sur les conduites à tenir en cas de risques ou de menaces. Elle cite également les guides en ligne sur le site du ministère, notamment celui de 2019, portant sur l'accompagnement des personnels de l'éducation nationale visés par un dépôt de plainte⁸.

Réponse du SDS

Le plan ministériel pour la sécurité des élèves, des personnels et des établissements du 4 avril 2024 rappelle notamment la possibilité, pour l'ensemble des agents, de joindre à tout moment la cellule nationale d'écoute et de soutien psychologique (disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au 0 805 500 005).

La médiatrice serait intéressée par un suivi de l'impact du déploiement de ces pôles d'accompagnement et de soutien aux personnels victimes de violences sur le territoire.

ReMedia 23-3

Renforcer la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Mieux faire connaître les dispositifs d'appui aux personnels, par des campagnes de communication, avec des modalités de saisine simples et accessibles, au plus près des établissements et des territoires (numéro spécial d'appel, affichage, communication régulière à tous les niveaux).

Réponse de la DAJ

S'agissant de la protection fonctionnelle, en plus des instructions et des plans ministériels, de nombreuses académies publient régulièrement des circulaires académiques portant sur les modalités d'octroi de cette protection. Sur la plateforme Colibris, des modèles de demande de protection indiquant les textes de référence sont disponibles (académie de Créteil⁹ ou Versailles¹⁰).

⁸ <https://www.education.gouv.fr/media/14129/download>.

⁹ <https://portail-creteil.colibris.education.gouv.fr/demande-de-protection-fonctionnelle>.

¹⁰ <https://portail-versailles.colibris.education.gouv.fr/personnels-enseignants-deduction-et-psy/2d-public>.

Le plan ministériel pour la tranquillité scolaire vise à généraliser le caractère proactif de l'action de l'administration à l'égard des agents victimes d'agressions ou de menaces.

Réponse du SDS

Un **Guide pratique pour la sécurité des élèves et la protection des personnes à l'école** est largement diffusé depuis sa publication en avril 2024 et consultable notamment via Éduscol. Il est constitué de onze fiches réflexes et de modèles de document facilitant notamment la saisie des autorités judiciaires.

La médiatrice remercie la DAJ et le SDS de ces précisions, s'agissant notamment de l'approche proactive promue auprès des services et la diffusion du guide pratique à destination des agents.

ReMedia 23-4

Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Pour toutes les situations dans lesquelles le handicap de l'enfant est reconnu ou en cours de reconnaissance, mettre en place, en amont de la première scolarisation, un temps bref d'accueil en classe pour une observation par des professionnels de l'éducation, afin de renseigner le guide d'évaluation des besoins de compensation en matière de scolarisation (GEVASco) première demande dans un délai qui permettra à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) d'analyser les besoins de l'enfant, de délibérer et de notifier les compensations avant la rentrée scolaire. Ceci pourrait permettre une première rentrée sereine, adaptée aux besoins de l'enfant, essentielle pour construire le lien de confiance avec la famille.

Réponse de la Dgesco

Si le handicap est reconnu, ou en cours de reconnaissance, avant la première scolarisation, le GEVASco première demande peut être complété et transmis à la MDPH l'année précédant l'inscription à l'école. Cette anticipation peut être à l'initiative de la famille ou de partenaires (exemple : les centres d'action médico-sociale précoce [CAMSP]). Ainsi, les aménagements et les adaptations seront mis en place dès l'entrée à l'école. Des guides d'entretien entre le directeur d'école ou le chef d'établissement et la famille assurent le dialogue quant à l'accueil et aux modalités de suivi de la scolarisation de l'élève.

Au regard des saisines reçues, **la médiatrice** s'interroge cependant sur la mise en œuvre effective de cette possibilité. Un bilan qualitatif et quantitatif de cette mesure a-t-il été fait ? Et si oui, pourrait-il lui être communiqué ?

ReMedia 23-4

Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Renforcer le maillage territorial de soutien aux familles : d'un côté avec un interlocuteur unique pour les parents les plus démunis qui pourrait les accompagner dans le parcours de reconnaissance, de soins, mais aussi dans la communication avec l'institution scolaire (personne dédiée à la MDPH, dans le dispositif pôles d'appui à la scolarité [PAS], etc.); de l'autre pour les personnels en fonction d'encadrement confrontés à des situations complexes de conflits liées à la mise en œuvre de l'École inclusive, un soutien renforcé par des référents de proximité clairement identifiés (proviseur vie scolaire, directeur vie scolaire, inspecteur de l'éducation nationale École inclusive).

Réponse de la Dgesco

Le soutien à la parentalité pour les familles les plus démunies est réalisé par le référent handicap à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), en lien avec les associations de parents, mais aussi par les référents de parcours pour les personnes en grande difficulté sociale. De plus, les réseaux des Communautés 360 permettent l'accompagnement des familles par des professionnels.

Au sein de l'éducation nationale, l'enseignant référent de l'élève en situation de handicap est un interlocuteur privilégié des familles. **Les dispositifs de pôles d'appui à la scolarité (PAS), en cours de déploiement, permettront de mailler le territoire de personnels de proximité en appui des équipes pédagogiques et des familles.** Une formation dédiée à ces personnels est accessible à l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) et sur la plateforme magistère. Concernant l'accompagnement des cadres, chaque service départemental de l'École inclusive est mobilisé. L'Inspecteur de l'éducation nationale chargé de l'adaptation et de la scolarisation des élèves handicapés (IEN ASH) peut apporter son appui aux IEN de circonscription et aux chefs d'établissement.

La médiatrice souhaiterait pouvoir être destinataire du bilan de l'expérience des quatre départements préfigurateurs. Elle espère que celui-ci permettra d'en démontrer la plus-value pour un accompagnement de proximité des familles comme des personnels.

ReMedia 23-5

Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Dans la continuité des recommandations du rapport 2016 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, **renforcer l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation nationale**, en intervenant notamment durant les études de médecine auprès des étudiants; prévoir des mesures incitatives pour encourager ces derniers à s'orienter vers la médecine scolaire, en poursuivant la réflexion sur le niveau de leur rémunération.

Réponse de la Dgesco

Depuis 2016, la formation spécialisée transversale (FST) de médecine scolaire rend visible cette profession à l'université. Le collège national des enseignants de médecine scolaire (Cnems) a renforcé, avec le soutien de la Dgesco, l'enseignement de la médecine scolaire et développé son attractivité. L'effectif des internes et des médecins en exercice inscrits à la FST médecine scolaire est passé de 5 à 9 par an à 30 cette année. Des Assises de la santé scolaire vont se tenir au cours desquelles doit être annoncée une revalorisation de la rémunération des médecins.

La médiatrice restera très attentive à l'évolution de la situation des médecins.

ReMedia 23-5

Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire
des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Privilégier la prise en charge de proximité et favoriser une meilleure coopération entre l'École et le secteur médico-social en créant des pôles pluridisciplinaires au sein des établissements. Avoir une attention particulière pour les quartiers les plus défavorisés dont les centres d'action médico-sociale sont souvent éloignés, ce qui accentue les difficultés de reconnaissance, de soins et d'accompagnement.

Réponse de la Dgesco

Le dispositif pôles d'appui à la scolarité (PAS) permet une organisation du territoire pour le rendre plus inclusif en s'appuyant sur des dispositifs et des ressources existantes comme les Emas (équipes mobiles d'appui à la scolarisation), les ESMS dans les murs (établissements et services médico-sociaux intégrés aux écoles) ou encore les PCPE (pôles de compétences et de prestations externalisées), les dispositifs de scolarisation inclusifs (unités localisées pour l'inclusion scolaire [Ulis], unités d'enseignement maternel autisme [UEMA], unités d'enseignement élémentaire autisme [UEEA], dispositif d'autorégulation [DAR]) et les dispositifs de scolarisation externalisés.

En créant des **pôles pluridisciplinaires**, ces dispositifs favorisent une approche concertée et cohérente, mobilisant les compétences des enseignants, des professionnels médico-sociaux, et des familles pour répondre aux besoins spécifiques des élèves en situation de handicap. Cette organisation vise à faciliter une intervention rapide et adaptée, tout en réduisant les ruptures de parcours et en renforçant l'inclusion scolaire.

Réponse de la Dgesip

Des initiatives ont émergé au sein des établissements d'enseignement supérieur afin de garantir aux étudiants une offre de soins et de les orienter vers un accompagnement adapté. L'accompagnement des étudiants avec troubles du neuro-développement (TND) à l'université Paris-Saclay s'illustre par exemple à travers le programme Atypie Friendly, pour accompagner les étudiants autistes ou avec TND, et l'accès facilité à des consultations assurées par une neuro-psychiatre ou par une psychologue spécialisée en thérapie comportementale et cognitive, pour aborder des problématiques pédagogiques.

Par ailleurs, les services de santé étudiante (SSE) sont ouverts à tous les étudiants de l'enseignement supérieur, offrant prévention et soins. En partenariat avec les acteurs de santé et les collectivités locales, les SSE contribuent au projet territorial de santé mentale (PTSM) et peuvent être intégrés aux conseils locaux de santé mentale (CLSM) ou aux communautés professionnelles territoriales de santé.

La médiatrice remercie la Dgesco et la Dgesip pour ces perspectives prometteuses de coopération entre le système éducatif et le secteur médico-social. Elle salue les initiatives des établissements d'enseignement supérieur et le rôle clé des SSE. Elle espère enfin que ces dispositifs permettront de réduire non seulement les distances avec le secteur médico-social mais aussi, lorsque de besoin, les inégalités territoriales.

ReMedia 23-5

Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Systématiser l'approche pluri-catégorielle réunissant des expertises issues de plusieurs horizons professionnels (professionnels de santé, d'éducation, enseignants spécialisés, éducateurs, psychologues, accompagnants, etc.) et combinant les angles d'approche autour de l'enfant.

Réponse de la Dgesco

Comme déjà indiqué, le dialogue entre professionnels de santé, enseignants et médecins scolaires est essentiel pour assurer une prise en charge cohérente et efficiente. Il existe déjà des instances pluri-professionnelles, comme les équipes de suivi de la scolarisation (ESS), des formations inter-métiers, telles que les formations d'initiatives locales (FIL), et un dialogue pluri-catégoriel. Il reste essentiel de déployer plus de formations croisées, de s'appuyer sur les expertises au sein des PAS et d'organiser des temps et des espaces sanctuarisés pour systématiser ces échanges inter-professionnels.

Réponse de la Dgesip

Dans les établissements d'enseignement supérieur, des projets sont mis en place pour coordonner l'accompagnement des étudiants en situation de handicap tout au long de leur parcours.

Les services de santé étudiante (SSE) emploient de nombreux professionnels aux champs d'action larges, de la santé mentale à la lutte contre la sédentarité, en passant par la prévention des addictions. La réforme a doté les SSE d'un financement supplémentaire d'environ 8 millions d'euros, ce qui permet d'améliorer le service aux étudiants sur les campus. Par ailleurs, la Contribution de vie étudiante et de campus (CVEC) a permis de financer de nombreuses initiatives en matière de soins médicaux et de sensibilisation aux enjeux socio-médicaux.

La médiatrice souligne l'importance de pouvoir sanctuariser des espaces et des temps dédiés pour systématiser ces échanges et permettre la mise en œuvre d'une véritable interdisciplinarité.

ReMedia 23-5

Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Développer les réseaux de référents pour l'appui et la coordination des équipes et prévoir des temps d'écoute et de supervision pour celles qui en feront la demande. La mise en place progressive d'un référent handicap dans chaque établissement et circonscription du premier degré, demandée par la Conférence nationale du handicap (CNH) contribuera à cette dynamique.

Réponse de la Dgesco

Plusieurs dispositifs existants sont renforcés chaque année comme **les équipes mobiles d'appui à la scolarisation (Emas)**, qui associent personnels de santé et équipes pédagogiques dans le suivi des élèves, les **professeurs référents pour la scolarisation des élèves en situation de handicap pour leur établissement** ou au sein de leur circonscription, ou **les professeurs spécialisés** qui appuient les équipes pédagogiques dans les aménagements nécessaires aux élèves.

Dans le cadre du développement de **l'autorégulation à l'école, au collège et au lycée**, une supervision est systématiquement assurée en présentiel par un professionnel formé. Le principe de l'autorégulation se développe dans les écoles, les collèges et les lycées, avec une augmentation de leur nombre à chaque rentrée scolaire : 73 en 2023, 113 en 2024.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip anime deux réseaux : celui des chargés de mission qui assument des missions politiques au niveau de la gouvernance des établissements, et celui des référents handicap chargé de la coordination des acteurs dans le suivi des étudiants en situation de handicap.

Les deux Journées nationales du réseau handicap, organisées par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR) et l'association Apaches, rassemblent tous les membres du réseau handicap ce qui permet la diffusion d'informations. De plus, les référents handicap, chargés de la coordination des acteurs dans le suivi des étudiants en situation de handicap, ont accès à des webinaires et à l'espace « égalité des chances », regroupant des informations et des ressources utiles pour leurs missions. Une formation est également proposée tous les ans par Apaches, le MESR, Paris 8 et l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS) aux nouveaux référents handicap. Elle en forme chaque année une cinquantaine.

Trente-sept postes de chargés de mission « vie étudiante » et lutte contre les violences sexistes et sexuelles sont également déployés au sein des rectorats délégués ESRI. Ils relaient les politiques publiques en faveur des étudiants, notamment en suivant, avec l'accompagnement de la Dgesip, les étudiants en situation de handicap de leur territoire.

Conformément aux mesures de la Conférence nationale du handicap (CNH), l'appel à projet « universités inclusives démonstratrices » a permis d'identifier 6 sites démonstrateurs, universités inclusives par excellence : l'université de Pau Pays de l'Adour, l'université d'Angers, l'université Jean-Moulin Lyon 3, l'université de Bretagne occidentale, l'université de Lorraine et l'université Sorbonne Nouvelle.

Ces projets ont vocation à engager des actions transformatrices et systématiques en faveur de l'accessibilité des formations et de l'inclusion des étudiants en situation de handicap. Ils feront figure d'exemple et accompagneront les autres établissements dans l'évolution de leurs pratiques.

La médiatrice suggère qu'un bilan de la mise en œuvre des dispositifs expérimentaux (Rennes, Poitiers, Haute-Savoie, etc.) soit réalisé pour mieux évaluer les besoins des équipes.

ReMedia 23-6

Renforcer la formation spécifique de tous les professionnels, notamment pour répondre aux situations de crise, conformément à la mesure annoncée lors de la Conférence nationale du handicap 2023

La médiatrice recommandait

- Mettre en cohérence la formation des cadres et celles des autres personnels en établissement.

Réponse de la Dgesco

Formation initiale : depuis 2019, pour « permettre aux équipes pédagogiques de mieux jouer leur rôle dans l'accompagnement des enfants et l'adaptation de la pédagogie » (Conférence nationale du handicap 2023), le référentiel de formation intitulé « **Former l'enseignant du XXI^e siècle** », délivré au sein des instituts nationaux supérieurs du professorat et de l'éducation (Inspé), intègre une rubrique « **inclusion des élèves** ». Elle présente les principes et modalités d'inclusion des élèves à besoins spécifiques, dont le handicap, et met en avant la collaboration avec les accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) et avec les enseignants référents. Pour les CPE, l'un des objectifs est de « favoriser l'implication de chacun et assurer l'inclusion des élèves présentant des difficultés particulières ou des besoins éducatifs particuliers », notamment en recourant à des professionnels.

Ces éléments ont été complétés en 2020 par le cahier des charges relatif aux contenus de la formation initiale spécifique pour les étudiants et fonctionnaires stagiaires se destinant aux métiers du professorat et de l'éducation, fixé par l'arrêté du 25 novembre 2020 (Journal officiel du 18 décembre 2020). Ce cahier des charges est suivi dans les mentions du master métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (Meéf). Cette disposition a été réaffirmée, en 2024, dans le projet de réforme de la formation initiale des enseignants.

Le bloc 2 « **Adapter sa pratique professionnelle à la diversité des élèves et au contexte d'exercice pour viser la réussite de tous les élèves dans un climat scolaire de qualité** » (120 heures et 20 ECTS (système européen de transfert et d'accumulation de crédits)), montre que la réussite des élèves passe par la prise en compte de leur diversité et de leurs besoins, en s'appuyant si nécessaire sur des partenaires.

Formation continue : la Dgesco adopte une stratégie de formation systémique autour de « l'École pour tous » par la formation et l'accompagnement de proximité des enseignants.

Formation des enseignants et accompagnement des formateurs : un groupe de travail, piloté par la Dgesco et faisant intervenir des acteurs éducatifs et médico-sociaux, a produit un kit de formation « École pour tous », qui sera mis à la disposition des académies en janvier. Le public cible est composé des formateurs susceptibles de mener le plan de cette formation, constituée de trois modules progressifs pour développer des gestes professionnels au service des besoins de tous les élèves et, à terme, adopter une posture de recherche pour identifier et répondre à des besoins plus spécifiques.

Formation des cadres : la Dgesco organise un séminaire « École inclusive : diagnostic, formation, pilotage », qui se déroulera les 27 et 28 janvier 2025. L'action de formation concernera les inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux (IA-IPR) et les inspecteurs de l'éducation nationale (IEN) chargés des missions français et mathématiques, les IEN des enseignements techniques et professionnels et des enseignements généraux, les directeurs académiques des services de l'éducation nationale adjoints (Daasen ou A-Dasen) et les directeurs des écoles académiques de la formation continue. L'enjeu est de construire un livrable prenant la forme d'une feuille de route définissant des stratégies de formation au service d'une meilleure accessibilité des enseignements. La formation des cadres est également assurée par l'IH2EF, pour les conseillers techniques Adaptation et scolarisation des élèves Handicapés (ASH), inspecteurs de l'éducation nationale (IEN), personnels de direction, A-Dasen, IA-Dasen, et par l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation inclusive (Insei), qui intervient sur la formation des directeurs adjoints chargés de Segpa, des IEN ASH.

Le bureau de l'École inclusive de la Dgesco est ainsi intervenu à l'IH2EF, dans le cycle de formation des IEN du premier degré, sur la problématique des élèves souffrant de difficultés comportementales.

La publication de la Dgesco relative aux cahiers des charges d'autorégulation en établissement (juin 2024) inscrit l'obligation de formation de l'ensemble des équipes de l'établissement lorsque l'autorégulation est déployée dans celui-ci. Le PNF prévoit une formation, conçue par la Dgesco, à destination des cadres qui mettent en œuvre l'autorégulation. La Dgesco a également inscrit, dans le PNF, une formation pour faire monter en compétences les professeurs ressources «troubles du spectre autistique» (TSA) des services départementaux de l'École inclusive de la précédente stratégie autisme, vers les missions de professeurs ressources TND. Chaque échelon est ainsi guidé dans l'accompagnement de cette nouvelle mesure qui s'élargit aux personnels du second degré.

En lien avec les mesures de la Conférence nationale du handicap (CNH), 4 autres modules de formation relatifs à la conception universelle des apprentissages vont être déployés en 2025.

Formation des enseignants «référénts handicap et accessibilité» : un parcours d'autoformation est déjà disponible sur Magistère, à destination des enseignants exerçant la mission d'appui aux élèves à besoins particuliers. Cette formation vise à identifier les besoins spécifiques et à trouver des réponses. Elle vise, également, à outiller ces enseignants à l'accompagnement des équipes. Dans cette optique, les paliers de pratiques inclusives correspondant aux trois modules CNH sont présentés afin de choisir l'entrée la plus pertinente selon les pratiques existantes des enseignants accompagnés.

Formation à destination de l'ensemble de la communauté éducative : le second épisode de la web-série Perspectives sur l'École inclusive, conçue par la Dgesco, sera consacré à «l'École pour tous». L'architecture de celui-ci reposera sur les trois modules CNH, en allant des besoins partagés par tous les élèves à la prise en compte des besoins particuliers.

Réponse de la DGRH

La **politique d'inclusion professionnelle en direction des personnes porteuses de handicap connaît un développement accéléré** du fait :

- de textes nouveaux (loi de transformation de la fonction publique de 2019¹¹) et d'attentes renforcées issues de la Conférence nationale du handicap d'avril 2023 ;
- de l'élargissement du périmètre des bénéficiaires éligibles aux aides ;
- de la réforme de l'Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) en 2020.

Un nouveau plan ministériel 2025-2028 prévoit de renforcer la gouvernance de la fonction handicap et de **développer des réseaux de référents handicap de proximité, en accompagnement des agents sur les territoires**. La professionnalisation des référents handicap est soutenue par une animation de réseau, renforcée au niveau national, comprenant des actions de formation à la prise de fonction.

Dans les dispositifs d'appui, la portabilité des équipements des agents publics en situation de handicap en cas de mobilité (article L. 131-10 du CGFP) se développe à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur, parmi un ensemble de mesures d'adaptation à l'emploi et d'aménagement de postes, mais également d'accompagnement à l'évolution des parcours professionnels.

¹¹ Par exemple : portabilité des équipements, droit pour tout agent de consulter un référent handicap tout au long de son parcours professionnel, renforcement de l'obligation des employeurs en termes de parcours professionnel et de déroulement de carrière des agents en situation de handicap, dispositif expérimental de détachement-promotion, modification des décrets d'application des procédures de recrutement des travailleurs en situation de handicap, dispositif expérimental de titularisation d'apprentis BOE, renforcement de la formation des agents en situation de handicap, ordonnances portant notamment sur le recours au temps partiel pour raison thérapeutique et le reclassement à la suite d'une altération de l'état de santé favorisant le maintien ou le retour à l'emploi des agents publics, extension des possibilités de temps partiel thérapeutique, données handicap inscrites au rapport social unique, etc.

Par ailleurs, jusqu'à la réorganisation de la DGRH, la mise en cohérence des formations relevait des écoles académiques de la formation continue (E AFC) épaulées par les équipes académiques en charge de la sécurité et de la sûreté, pour mettre en place des actions de formation sur ces thématiques à destination de toutes les catégories de personnels en établissement (enseignants et administratifs).

De plus, les chefs d'établissement ont la possibilité de mettre en œuvre une formation d'initiative locale à destination des autres personnels de leur établissement sur cette problématique.

Depuis le 1^{er} octobre 2024, la réorganisation de la DGRH vise à assurer le pilotage de la politique de formation, initiale et continue, de tous les personnels. La DGRH devra s'assurer de la mise en œuvre des orientations préalables établies par les directions métiers (Dgesco, DS, Djepva, Dgesip, DGRI).

La médiatrice remercie la Dgesco et la DGRH de leurs contributions, et prend bonne note de tout l'effort accompli en matière de formation des cadres sur les problématiques de handicap.

ReMedia 23-6

Renforcer la formation spécifique de tous les professionnels, notamment pour répondre aux situations de crise, conformément à la mesure annoncée lors de la Conférence nationale du handicap 2023

La médiatrice recommandait

- S'inspirer de la dynamique portée dans les dispositifs d'autorégulation en ce qu'ils permettent :
 - de penser l'inclusion d'abord comme un sujet pédagogique avant d'être une problématique organisationnelle ;
 - de former les professionnels et de construire de nouvelles organisations de l'encadrement pédagogique, dans une logique propre aux spécificités de l'établissement et des besoins des élèves.

Réponse de la Dgesco

S'inspirer des dynamiques des dispositifs d'autorégulation est une voie prometteuse pour renforcer l'inclusion, pensée comme enjeu pédagogique, et pour privilégier l'accessibilisation de l'environnement. Cela se concrétise par l'introduction de nouveaux cahiers des charges de l'autorégulation dans les établissements, qui assurent une réponse de proximité, adaptée aux besoins spécifiques de l'ensemble des élèves de l'établissement. Cette approche pédagogique est profitable à tous les élèves, particulièrement aux élèves porteurs de troubles du spectre autistique (TSA), car elle permet de leur apprendre à maîtriser leurs émotions et pensées envahissantes qui altèrent l'apprentissage et la socialisation.

L'équipe, rassemblant les enseignants, les professionnels du médico-social ainsi que les personnels municipaux, est formée en amont de l'ouverture du dispositif d'autorégulation (DAR), notamment sur les sciences cognitives en lien avec l'apprentissage (fonctions exécutives, pédagogie explicite, etc.) et sur des aspects émotionnels et sociaux. Des éclairages plus spécifiques sur les TSA sont également apportés.

Dans cet esprit, le plan de formation issu de la CNH prévoit une entrée par l'accessibilité, avec cette même volonté de diffuser et de rendre opérationnels des principes bénéfiques à tous les élèves (les modules 1 et 2 sont consacrés à des approches pédagogiques répondant

à des besoins partagés par les élèves), tout en proposant également des pistes pour identifier des réponses ciblées à des besoins particuliers (module 3). Un quatrième module (publication envisagée à la rentrée 2025) sera largement consacré à la coopération avec les personnes ressources École inclusive et les personnels du secteur médico-social, toujours dans l'idée de monter en compétences et de diffuser les bonnes pratiques.

La médiatrice remercie la Dgesco de ces précisions et se réjouit de cette communauté de vues sur l'intérêt des approches du type dispositif d'autorégulation.

ReMedia 23-7

Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Clarifier l'organisation et le rôle des professionnels pouvant venir en appui en département et en académie : conseiller technique-établissements et vie scolaire, directeur vie scolaire, équipe mobile de sécurité, inspecteur pédagogique régional, cellule d'écoute et service Ressources humaines de proximité, médiateurs. Faire connaître ce schéma d'appui à tous les personnels avec l'aide du référent départemental violences.

Réponse du SDS

La création des services de défense et de sécurité académiques SDSA (décret n° 2025-75 du 29 janvier 2025), pilotés par le directeur de cabinet du recteur, renforce la sécurité des personnels et des élèves dans chaque rectorat et DSDEN. Ils améliorent la coordination entre les différents acteurs académiques ainsi que la collaboration avec les autorités locales pour mieux anticiper, préparer et gérer les situations de crise. Par ailleurs, un rééquilibrage de certaines missions a été opéré entre les services. Désormais, le SDS assure la conception, la coordination et le suivi de la mise en œuvre de la politique de sécurité. La Dgesco se recentre sur les actions d'éducation et de prévention.

La médiatrice suivra avec beaucoup d'attention la mise en place des SDSA.

ReMedia 23-7

Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Évaluer la mise en œuvre du Plan de lutte contre les violences scolaires, notamment en s'assurant d'une appropriation harmonisée de ses outils sur l'ensemble du territoire.

Réponse de la Dgesco

La Dgesco insiste, comme l'ont fait les autres services en réponse à ReMedia 23-3, sur le plan pour la tranquillité scolaire qui sécurise les établissements, crée 150 postes de conseiller principal d'éducation et 600 postes d'assistant d'éducation supplémentaires,

dans les établissements les plus exposés aux risques de violence et qui améliore la clarté et la gradation de l'échelle des sanctions.

La circulaire 2019-122 du 3 septembre 2019 relative à la prévention et à la prise en charge des violences en milieu scolaire, vise à préserver l'École de toute forme de violence, y compris des micro-violences (les infractions mineures et incivilités qui dégradent le climat scolaire au quotidien), en mobilisant l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et les institutions partenaires.

Depuis 2019, l'engagement de la procédure disciplinaire est systématique lorsque l'élève est l'auteur de violence verbale à l'égard d'un membre du personnel de l'établissement, lorsqu'il commet un acte grave à l'égard d'un membre du personnel ou d'un autre élève ou lorsque son acte porte atteinte aux principes de la République, comme celui de laïcité.

Parallèlement, un référent départemental, en charge des dossiers relevant de la violence en milieu scolaire, représente l'interlocuteur privilégié des directeurs d'école et des chefs d'établissement auprès du DASEN. Il en existe actuellement 118. Ils assurent une veille sur l'application des faits établis pour le département; ils se tiennent informés, en lien avec les services de police, sur les situations de plaintes (personnels de l'éducation nationale, parents, élèves), de rixes entre bandes rivales, d'interventions dans les établissements ou à leurs abords; et ils impulsent dans les bassins une réflexion sur la thématique de la violence (médiation scolaire, convention avec l'Agence régionale de santé [ARS], enquêtes locales de climat scolaire [ELCS]). Ces échanges réguliers avec les correspondants nationaux permettent de s'assurer de la mise en œuvre effective du plan de lutte contre les violences scolaires sur l'ensemble du territoire.

La médiation ne manque pas d'orienter les requérants vers ces nouveaux dispositifs, dont les médiateurs académiques sont bien informés, et d'y faire appel si besoin. Elle sera intéressée par toute information qui permettrait de préciser les résultats obtenus par la mise en œuvre du plan de lutte contre les violences scolaires.

ReMedia 23-7

Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Rendre plus automatique, pour les personnels qui se sentent menacés, l'obtention de la protection fonctionnelle dans toutes ses dimensions (écoute, reconnaissance, constellation de soutiens, aide juridique, suivi à moyen terme, accompagnement psychologique et médical).

Réponse du SDS

Le SDS reprend les modalités de la protection fonctionnelle, telle que présentées par la DAJ ou la Dgesco en réponse à ReMedia 23-3. Les personnels sont aussi accompagnés pour déposer plainte, être inscrits sur la liste des appels prioritaires au 17, profiter d'un soutien multi-dimensionnel (entretien avec l'agent, accompagnement vers une prise en charge médicale, soutien moral, etc.).

La médiatrice se réjouit de l'automaticité renforcée et des mesures d'accompagnement proposées. Elle insiste sur l'importance d'un soutien dans la durée.

ReMedia 23-7

Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Réfléchir à la mise en place d'un acte 2 du déploiement des groupes académiques climat scolaire (GACS), avec un volet opérationnel consacré spécifiquement à l'accompagnement des personnels.

Réponse de la Dgesco

Les GACS seront amenés à utiliser des diagnostics existants ou déjà en cours (les Enquêtes locales du climat scolaire [ELCS]) et à les croiser avec d'autres indicateurs, comme les signalements de niveau 1, remontés via l'application Faits établissement.

Il convient aujourd'hui d'engager une action plus soutenue des académies en direction des personnels, notamment en lien avec la prochaine mise en œuvre des référents départementaux climat scolaire. L'expérience des GACS sera effectivement utile à la mise en place des référents départementaux climat scolaire qui doivent venir en appui localement des directeurs d'école/inspecteurs de l'éducation nationale et des chefs d'établissements, en lien avec les équipes mobiles de sécurité (EMS) et les différentes ressources académiques (équipes valeurs de la République, IPR disciplinaires et IPR, établissement vie scolaire [EVS]).

Les besoins de formations seront ensuite étudiés conjointement entre les GACS et les EAFC. Les GACS pourront venir en appui des écoles et des établissements lors de la rédaction de projets d'école, de circonscription et d'établissement. Ils seront, enfin, chargés de recueillir les actions mises en place, de les évaluer et, s'il y a lieu, de les mutualiser, afin de constituer un organe central de recueil des bonnes pratiques et des méthodes d'évaluation. L'animation des GACS, au niveau national, sera coordonnée par la Mission chargée de la prévention des violences en milieu scolaire (MPVMS).

La médiatrice constate avec satisfaction la convergence avec la Dgesco quant à la nécessité d'engager une action plus soutenue des académies en direction des personnels. Elle serait intéressée par un bilan quantitatif et qualitatif du déploiement des référents départementaux climat scolaire, mais aussi de l'expérimentation des ELCS citée dans ses réponses.

ReMedia 23-8

Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour mieux répondre aux besoins

La médiatrice recommandait

- Accueillir les professionnels spécialisés intervenant en appui et en complément de l'action des enseignants et des cadres (éducateurs spécialisés, médiateurs, etc.).

Réponse de la Dgesco

Comme indiqué dans la réponse à ReMedia 23-1, le recours à des intervenants est possible sans remettre en question la responsabilité pédagogique des enseignants ou les principes du service public d'éducation. Le directeur d'école ou le chef d'établissement peut mettre fin à toute intervention sans préavis et l'autorité académique peut en amont lui notifier son opposition à l'action projetée.

Comme l'an dernier, la médiatrice souhaiterait savoir si, sur la base des bilans effectués par les référents départementaux violence, il est prévu un bilan national du plan violence de 2019. Elle souligne particulièrement l'importance de trois points :

- le bilan quantitatif et qualitatif du protocole d'accompagnement et de responsabilisation des parents (PAR) qui permettrait de réfléchir aux accompagnements globaux à proposer aux familles en déficit éducatif;
- le bilan de l'affectation sans l'accord de la famille des élèves poly-exclus en dispositifs relais;
- le bilan de la prise en charge des élèves poly-exclus.

La médiatrice suivra avec grande attention les travaux conduits par les référents climat scolaire nommés en académies.

ReMedia 23-8

Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour mieux répondre aux besoins

La médiatrice recommandait

- Renforcer la concertation et le dialogue avec les familles au service des alliances éducatives.

Réponse de la Dgesco

Une réflexion est prévue pour le premier semestre 2025.

ReMedia 23-9

Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes

La médiatrice recommandait

- 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.

Réponse de la DGRH

Dans le cadre du programme national de formation (PNF) 2024-2025, trois formations sont proposées : « Gestion de crise en milieu scolaire à destination des personnels de direction et des cadres en académie » ; « Culture de la sécurité et de la sûreté à celle des équipes académiques en charge de la sécurité et de la sûreté » et enfin « Formation des équipes rectores à la gestion de crise paroxystique ». La formation « Développer une culture du dialogue social et de la négociation en EPLE » complète ces offres, tout comme celles disponibles sur Mentor évoquées précédemment (ReMedia 23-2).

Réponse de l'IH2EF

Les propositions du plan managérial issu du Grenelle de l'éducation répondent pleinement à cette attente¹². Il faudrait cependant que ce plan soit mieux identifié par les académies,

¹² <https://www.ih2ef.gouv.fr/plan-daccompagnement-managerial>.

au-delà des délégués académiques à la formation des personnels d'encadrement (Dafpe). La publicité faite par l'IH2EF sur les formations déjà conçues est manifestement insuffisante. L'IH2EF attire l'attention sur le volet 1, qui est un module de 12 h en distanciel disponible sur la plateforme Mentor et qui a vocation à être validé par 100 % des 25 000 cadres.

Concernant les aspects juridiques et les fondamentaux qui en découlent, l'IH2EF a mis à la disposition de l'ensemble des académies des ressources pour déployer une formation juridique suffisante pour les cadres. Enfin, notons l'existence d'un ouvrage remarquable, qui a été soutenu par l'IH2EF, de Pascale Bertoni et Raphaël Matta-Duvignau, le *Dictionnaire critique du droit de l'éducation*¹³.

La question de la diffusion des ressources de formation doit faire l'objet d'une attention particulière pour ne pas ralentir le déploiement de ces formations importantes sur l'ensemble du territoire et pour tous les professionnels visés. **La médiatrice** restera attentive aux modalités de communication et d'harmonisation à ce sujet.

ReMedia 23-9

Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes

La médiatrice recommandait

- Étendre la formation « Prévention et gestion de crise (PGC) », dispensée aux cadres académiques, à l'ensemble des personnels, et en priorité aux directeurs d'école.

Réponse de la Dgesco

La Dgesco explique en partie la réussite du plan ministériel d'avril 2024, déjà mentionné par le SDS en réponse à ReMedia 23-3, par les stages de PGC de premier niveau (F1) et de second niveau (F2 – formation des formateurs) qui se déroulent désormais en académie (note aux recteurs du 23 juillet 2023), le premier s'adressant à tous les personnels, dont les directeurs d'école. Le déploiement de ces stages sera renforcé auprès des directeurs. Pour cela, les formations F2 seront dispensées par les EAFC, au sein des cellules départementales de suivi pour la prévention de la radicalisation et l'accompagnement des familles (CPRAF).

Réponse de la DGRH

Comme précisé en réponse à la recommandation ReMedia 23-2, les agents de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, de la jeunesse et des sports bénéficient de l'accès à l'offre de formation interministérielle diversifiée et évolutive de la plateforme Mentor qui propose les formations précitées à la gestion de crise. Une lettre « Info Mentor » est envoyée mensuellement.

Réponse du SDS

Le SDS insiste, comme la Dgesco, sur l'importance de la formation « Prévention et gestion de crise », construite en partenariat avec la Gendarmerie nationale et concernant tous les personnels, particulièrement les directeurs d'école.

La médiatrice suivra avec intérêt le déploiement de ces formations, notamment les PGC école.

¹³ Mare & Martin, vol. 1, « Droit de l'enseignement scolaire » ; vol. 2, « Droit de l'enseignement supérieur », 2021.

ReMedia 23-9

Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes

La médiatrice recommandait

- 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.

Réponse de la Dgesco

L'enquête locale climat scolaire (ELCS), ainsi que les outils d'autodiagnostic disponibles sur Éduscol, ont déjà amorcé l'amélioration du climat scolaire. L'acte 2 du déploiement des GACS viendra en renfort.

Les formations d'initiative locale sont fortement encouragées par la Dgesco dans le cadre du schéma directeur de la formation continue.

La médiation souhaiterait pouvoir être destinataire du nombre de FIL conduites sur ce sujet et, si la Dgesco en dispose, de l'analyse qualitative des formations conduites.

Les usagers

Offrir aux candidats de meilleures conditions de réussite aux examens

Le nombre de saisines de la médiation concernant les examens (3 082 réclamations) peut apparaître relativement modeste rapporté au nombre de candidats qui se présentent chaque année et il convient avant toute chose de souligner le travail remarquable effectué par les institutions scolaires et universitaires pour préparer et accompagner les élèves et étudiants jusqu'à l'obtention d'une certification ou d'un diplôme.

Pour autant, en 2023, la médiation observe un taux d'évolution des réclamations de +6% dans ce domaine par rapport à 2022 et de +78% depuis 2018.

Parmi ces saisines, plus de la moitié (59%) portent sur **la contestation des résultats**. Cette prédominance s'explique sans doute par **l'importance croissante des évaluations et des notes durant le parcours scolaire ou universitaire des candidats**.

L'autre partie importante des saisines (14%) concerne **les inscriptions aux examens** qui constituent aussi une étape cruciale, non seulement parce qu'elle conditionne la possibilité même de passer les épreuves, mais aussi parce que des choix déterminants sont faits à ce moment-là, bien souvent irréversibles.

L'ensemble des réclamations reçues, ainsi que les échanges que la médiation a pu avoir avec les différents acteurs, met en évidence les **difficultés rencontrées par de nombreuses familles pour comprendre une réglementation souvent complexe**. Celles-ci peinent, notamment, à s'approprier le fonctionnement du baccalauréat depuis la réforme de 2021.

Or, cette complexité, qui peut être source d'erreurs, n'est pas de nature à renforcer la confiance des candidats dans le processus d'évaluation. Donner des explications claires, simplifier et faire preuve de souplesse dans l'application des règles pourraient contribuer à lever les incertitudes susceptibles de créer des tensions et à garantir l'égalité des chances des candidats à l'examen, sans contrevenir au principe d'égalité de traitement. Cela permettrait, en effet, de résoudre les quelques situations humaines inextricables qui méritent une prise en compte spécifique.

ReMedia 23-10

Clarifier, pour la rendre plus lisible, la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Rassembler, dans une seule version consolidée et mise à jour, les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.

Réponse de la Dgesco

Les versions consolidées et actualisées de la réglementation relative au **baccalauréat général et technologique** sont en ligne sur le site Éduscol, à disposition du grand public, et sont contrôlées à l'été.

Pour le **baccalauréat professionnel**, la page Éduscol « Textes de référence relatifs aux diplômes professionnels » liste l'ensemble des textes applicables (cadre national des certifications, organisation des examens, etc.) et mentionne les modifications qui annulent certaines parties des référentiels, etc.

La page « **Les diplômes professionnels** » précise le cadre général des certifications professionnelles et permet d'accéder à l'ensemble des diplômes professionnels par type de diplôme.

Une intégration systématique suppose la réécriture et la publication régulière d'une centaine d'arrêtés pour les baccalauréats professionnels, près de 170 pour les certificats d'aptitude professionnelle et plus d'une centaine pour les brevets de techniciens supérieurs, ce qui n'est pas envisageable.

La médiatrice conçoit bien la difficulté d'une telle réécriture, ce qui met encore plus en évidence la complexité que ces mises à jour régulières représentent pour les familles.

Cependant, Éduscol est un site qui s'adresse plutôt aux professionnels de l'éducation. Dans sa recommandation, la médiation invite à mettre à la disposition des usagers un document unique, complet et en ligne sur des pages destinées aux familles pour leur bonne information.

ReMedia 23-10

Clarifier, pour la rendre plus lisible, la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Simplifier et rendre plus lisible la réglementation applicable à l'examen du baccalauréat en veillant à supprimer le maximum de modalités particulières, sources de complexité et d'erreurs, pouvant compromettre les résultats des candidats, comme :
 - l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de première dans un contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 pour une durée de 5 ans ;
 - le déroulement des épreuves d'EPS en contrôle en cours de formation (CCF) dans un contexte de contrôle continu (CC) ;
 - l'obligation d'organiser l'épreuve de remplacement durant l'année de première pour les candidats qui n'ont pas de notes dans une matière présentée en contrôle continu.

Réponse de la Dgesco

Les demandes de modifications de la réglementation sont l'occasion de simplifications lorsque que celles-ci sont opportunes. Si la simplification peut aller dans le sens de la lisibilité, elle ne favorise pas toujours l'équité qui s'efforce de prendre en considération des situations particulières, relatives aux enseignements ou aux candidats.

S'agissant des 3 exemples proposés par la médiatrice :

- **l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de première.** Un élève de première en année N-1 présente l'épreuve anticipée de français de la session N du baccalauréat. En redoublant sa classe de première, il ne s'inscrit donc pas au baccalauréat de la session N. La note n'est donc pas conservée ;
- la possibilité de demander la conservation, pendant cinq ans, des notes des épreuves terminales supérieures ou égales à 10 après l'échec au baccalauréat s'applique aussi au français et vise à faciliter l'obtention du diplôme (avec l'impossibilité d'avoir une mention) pour les candidats les plus en difficulté ;
- **le déroulement des épreuves d'EPS en CCF, dans un contexte de contrôle continu,** est une particularité justifiée par la nature de cet enseignement ;
- **l'obligation** pour le chef d'établissement **d'organiser une épreuve de remplacement** en l'absence de moyenne significative pour une discipline relevant du **contrôle continu** est une condition pour que l'élève ait une note et que celle-ci corresponde à son niveau scolaire. L'obligation que cette épreuve ait lieu **au cours de l'année scolaire** ne s'applique pas en cas d'absence justifiée ; d'autres convocations peuvent être prévues jusqu'à la rentrée de l'année scolaire suivante mais avant les délibérations de septembre (article 12 de l'arrêté du 16 juillet 2018).

La médiatrice se réjouit de savoir que l'organisation des épreuves de remplacement obligatoires est désormais mieux prise en compte par les chefs d'établissement.

Elle regrette que les autres demandes de simplification ne puissent pas être retenues car son expérience montre combien cela pourrait faciliter la réussite des candidats.

ReMedia 23-10

Clarifier, pour la rendre plus lisible, la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Conduire une réflexion sur :
 - les pièces indispensables à fournir pour se présenter à un examen professionnel, pour éviter que des candidats, à chaque session, soient empêchés de se présenter en raison de l'absence d'une pièce justificative ;
 - la simplification de la communication de ces pièces, en mettant en place les moyens de sécuriser l'envoi dématérialisé, les courriers postaux pouvant être égarés ;
 - la conservation de la validité de pièces justificatives d'examens ou de sessions précédents en application du principe « Dites-le-nous une fois »
 - s'inspirant du décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, qui consacre un changement important dans les relations entre usagers et administrations.

Réponse de la Dgesco

Une notice nationale pourrait être proposée afin de rappeler les conditions d'inscription variables selon le diplôme et le statut du candidat. Concernant la justification relative à l'expérience professionnelle exigée, une liste exhaustive ne peut cependant pas être proposée, notamment à cause des différences entre les périodes de validité de ces pièces. De nombreuses pièces peuvent être admises si elles attestent d'une activité professionnelle dans un emploi en lien avec la spécialité et le niveau du diplôme auquel se présente le candidat (certificats ou attestations de travail, de relevés de carrière complet, etc.). Des réflexions permettant de dresser une liste exhaustive partout où cela est possible, sont en cours.

Réponse de la Dgesip

Pour l'examen du BTS, les documents à fournir obligatoirement sont précisés par la réglementation en vigueur (Code de l'éducation et arrêtés d'application) publiés au Journal Officiel ou dans Cyclades lors de l'inscription des candidats. La Dgesip demandera aux groupes de travail en charge des rénovations des référentiels que seules les pièces justificatives réellement nécessaires soient requises. Les aménagements des candidats en situation de handicap redoublants peuvent être reconduits.

La médiatrice salue le travail de la Dgesco sur la rédaction d'une notice nationale et se réjouit d'apprendre que des réflexions et travaux sont en cours sur la mise en œuvre pour les candidats du principe de Services Publics+ : « dites-le nous une fois ».

Elle souhaite être tenue informée du déroulement et résultats de ces réflexions.

Elle se réjouit également du fait que la Dgesip ait mis en place des groupes de travail sur la simplification des pièces requises en BTS. Elle souhaiterait connaître les conclusions de ces travaux et s'assurer notamment que, en vertu du principe « dites-le nous une fois », les pièces déjà fournies à une session précédente ne seront pas redemandées.

ReMedia 23-10

Clarifier, pour la rendre plus lisible, la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Demander aux divisions et services des examens et concours (DEC et Siec) d'accompagner au plus près les candidats qui changent de statut d'établissement en cours d'année scolaire pour éviter, autant que faire se peut, les erreurs pouvant découler de ce changement et qui les empêchent de se présenter aux épreuves.

Réponse de la Dgesco

Les changements de statut en cours d'année scolaire peuvent, effectivement, avoir des effets sur l'inscription des candidats, en modifiant les conditions de déroulement de l'examen. En revanche, ces changements ne peuvent pas conduire à la suppression d'une candidature. L'établissement est l'acteur principal de l'accompagnement des candidats qu'il présente à l'examen, étant en charge du suivi pédagogique de ses élèves.

Néanmoins, les divisions des examens et concours (DEC) et le service interacadémique des examens et concours (Siec) actualisent chaque année le site dédié aux inscriptions, ainsi que les fiches, notamment pour les candidats sous statuts individuels.

La médiatrice remercie la Dgesco de demander aux services des examens d'être attentifs aux conséquences liées à ces changements d'établissement.

ReMedia 23-10

Clarifier, pour la rendre plus lisible, la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Demander aux chefs de centre d'examen :
 - d'établir un rapport d'incident quand des outils dysfonctionnent le jour de l'épreuve (ordinateurs, logiciels, etc.);
 - de porter une mention sur la fiche d'appréciation de chaque candidat concerné montrant que l'incident a été pris en considération dans la note attribuée à l'épreuve afin que le jury soit informé du problème rencontré et que le candidat sache que le problème a bien été signalé.

Réponse de la Dgesco

Dans la pratique, des rapports d'incident sont déjà demandés systématiquement par les divisions des examens et concours, qu'il s'agisse de situations impliquant les outils mentionnés ou toute autre situation. Par ailleurs, toutes les académies mettent en place, à chaque session, une formation et un support dédiés aux chefs de centres afin de les aider à assurer le bon déroulement des épreuves. Les rapports d'incidents de toute nature, y compris en cas de dysfonctionnement des outils informatiques mis à disposition des candidats, sont systématiquement demandés par instructions annuelles écrites. Les présidents de jury sont systématiquement informés.

La médiation n'a pas de doute sur le fait que tout incident (individuel ou collectif) est consigné dans un rapport et pris en compte. En cas d'incident spécifique (exemple : machine qui tombe en panne pendant l'épreuve), elle s'interroge sur la manière dont le candidat est informé des mesures compensatrices qui seront prises par le jury pour son évaluation.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- S'assurer de la mise en place dans tous les services d'examens :
 - d'une cellule téléphonique dédiée à l'aide aux inscriptions pendant la période d'ouverture des serveurs (comme cela existe pour la cellule de rentrée scolaire à disposition des chefs d'établissement), pour aider en particulier les candidats individuels, en prévoyant les moyens humains nécessaires;
 - doter cette cellule d'ordinateurs qui permettront de guider les futurs candidats dans la finalisation de leur inscription et l'envoi des pièces justificatives.

Réponse de la Dgesco

L'ensemble des divisions et des services des examens et concours met en place des outils spécifiques pour encadrer et faciliter les inscriptions des candidats. Des postes informatiques sont ainsi mis à la disposition des candidats à l'accueil du Siec et, à la demande, un gestionnaire peut accompagner la démarche réalisée sur place. En revanche, cet accompagnement nécessite des connaissances techniques et réglementaires qui ne permettent pas de faire intervenir des vacataires en courte durée.

Réponse de la Dgesip

À l'exception des candidats individuels, les candidats bénéficient de l'aide de l'établissement auprès duquel ils doivent s'inscrire à l'examen. De plus, les services académiques en charge des examens leur mettent à disposition l'ensemble des documents nécessaires (guide, FAQ, etc.) ainsi qu'une messagerie sur leur site Internet. Ils peuvent également proposer une assistance téléphonique ou, comme le Siec, des ordinateurs pour permettre aux candidats n'en disposant pas de s'inscrire. Au moment des inscriptions, l'activité dans l'outil Cyclades « Gérer les contacts pour la gestion du handicap » permet au gestionnaire d'ajouter un contact spécifique pour la gestion du handicap, comportant son adresse postale, son numéro de téléphone et son adresse de courrier électronique.

Réponse du Secrétariat général

Le Secrétariat général pilote le déploiement du programme interministériel « Services Publics+ » (SP+) au sein des services déconcentrés (rectorats et DSDEN). Dans ce cadre et pour le MENESR, le droit à l'erreur s'applique uniquement sur les démarches liées à une demande de bourse (scolaire, universitaire). Une extension de ce droit à d'autres périmètres, et notamment les examens et concours, nécessiterait un travail inter-directionnel fin, sous la forme d'un groupe de travail ministériel. Les différentes situations remontées à la médiation constitueraient une base documentaire utile au lancement de celui-ci.

La médiatrice remercie la Dgesco et la Dgesip pour ces informations concernant la mise en place de postes informatiques dédiés, avec accompagnement du candidat si nécessaire.

Elle s'interroge cependant sur la mise en œuvre effective d'une telle organisation sur tout le territoire et sur les moyens humains déployés, notamment pour les candidats individuels.

Elle se tient à la disposition du Secrétariat général pour l'accompagner dans le recensement de situations qui pourraient alimenter la réflexion sur une extension du droit à l'erreur au périmètre des examens et concours.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Après avoir effectué des relances auprès des candidats, faire preuve de tolérance dès lors qu'ils se sont inscrits dans les délais, pour ce qui concerne la transmission des pièces justificatives confirmant l'inscription ainsi que pour le paiement prévu pour les épreuves des diplômes comptables.

Réponse de la Dgesco

D'une manière générale, l'intérêt du candidat préside toujours aux décisions prises par les services des examens et concours, tant que l'égalité de traitement des candidats est préservée. Toutefois, des contraintes organisationnelles fortes obligent à une gestion maîtrisée de l'ensemble des étapes de la session. Selon la réglementation de certains diplômes, la détention de certains prérequis (période de formation, attestation, etc.) doit être contrôlée dans des délais contraints pour valider l'inscription.

Réponse de la Dgesip

Concernant les diplômes comptables supérieurs, depuis les sessions 2022, les dates limites d'inscription, de transmission des pièces du dossier et de paiement sont les mêmes. Le calendrier est publié plusieurs mois avant les campagnes d'inscriptions et le Siec, pilote de l'organisation des épreuves, n'a reçu aucun retour négatif des académies en trois ans. Une certaine tolérance reste cependant de mise en acceptant les pièces justificatives et le paiement jusqu'à 23 h 59 et non jusqu'à 12 h. Le calendrier est largement relayé par le Conseil national de l'ordre des experts-comptables sur son site Internet et les réseaux sociaux ainsi que par les établissements qui préparent aux épreuves, les rectorats et le Siec qui les organisent. Il est envisagé également de proposer au Conseil national de l'ordre des experts-comptables de diffuser l'arrêté aux conseils régionaux des experts-comptables pour assurer une plus grande information des candidats. Pour le BTS, la Dgesip transmettra la recommandation de tolérance aux services académiques des examens.

La médiatrice ne fait pas le même constat que la Dgesco concernant la prise en compte constante de l'intérêt du candidat par les services des examens. Elle rappelle qu'il ne s'agit pas d'un concours mais d'un examen qui ne nécessite pas d'avoir la même approche rigoureuse du principe d'égalité de traitement entre les candidats, qui peuvent se trouver dans des situations très différentes. Elle ne peut se satisfaire de l'argument selon lequel les « contraintes organisationnelles » empêcheraient les services des examens de mettre en œuvre la souplesse nécessaire à la réussite d'un candidat susceptible d'obtenir son diplôme. Elle observe, par ailleurs, des pratiques différentes sur le territoire.

Elle se réjouit de la proposition de la Dgesip de diffuser largement l'information sur les délais via le Conseil national de l'ordre des experts comptables pour les diplômes comptables et de la transmission de la recommandation de tolérance aux académies pour le BTS. Elle se demande si les établissements d'enseignement supérieur sont eux-mêmes sensibilisés à cette recommandation.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription pas à pas, avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté.

Réponse de la Dgesco

Les sites académiques, ainsi que celui du ministère fournissent aux usagers les moyens de contacter l'assistance dont ils ont besoin comme en témoignent les questions posées aux DEC, ainsi qu'à la mission du pilotage des examens (MPE) de la Dgesco.

Réponse de la Dgesip

Les informations essentielles à destination des candidats individuels sont disponibles sur le site service public qui renvoie aux pages des rectorats¹⁴.

De plus, tous les services académiques des examens mettent à disposition des candidats individuels toute la documentation nécessaire sur leur site Internet (guide, FAQ, etc.).

Enfin, s'agissant des chantiers SP+ pour les examens en université et en école, la question des examens a été abordée à travers des groupes de travail avec les établissements de l'ESR, dans le but d'harmoniser les pratiques. **Un guide d'organisation des examens sera disponible pour les établissements au cours du premier semestre 2025.**

Malgré les informations figurant sur divers sites, les médiateurs constatent chaque année les difficultés rencontrées par des candidats individuels qui se trouvent parfois privés de la possibilité de passer leur examen par méconnaissance des procédures complexes.

La médiatrice réitère donc sa recommandation « Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription pas à pas, avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté ».

Par ailleurs, elle se réjouit que la Dgesip :

- prépare un guide des examens qui sera disponible pour les établissements au cours du premier semestre 2025 ; elle souhaite pouvoir en prendre connaissance ;
- fasse sienne une des mesures de SP+. Elle se tient à la disposition de la Dgesip pour échanger et, le cas échéant, contribuer à cette réflexion.

¹⁴ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23487>.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Faire évoluer l'outil de gestion Cyclades afin de :
 - permettre de la souplesse dans l'inscription de candidats au-delà de la date de clôture lorsque, pour des raisons de force majeure, ils n'ont pas été en mesure de s'inscrire dans les délais impartis;
 - modifier l'inscription à une épreuve quand l'erreur initiale provient de l'établissement scolaire.

Réponse de la Dgesco

La prise en compte des demandes d'inscription hors délai pour des raisons de force majeure est possible si le candidat se rapproche de son établissement ou de la division des examens. Cependant, la période d'inscription dans Cyclades ne peut être modulée pour la prise en compte de ces situations. Ce serait mettre les services en grande difficulté et ainsi nuire à la bonne organisation de la session pour l'ensemble des candidats. Ces modifications doivent donc intervenir dans des délais convenables.

Par ailleurs, les modifications d'inscription, dont l'erreur initiale revient à l'établissement, sont prises en compte dès lors qu'il ne s'agit pas de contournement de la réglementation. À chaque rentrée, les DEC comme le Siec rappellent aux chefs d'établissement de mettre à jour leur base élèves pour prendre en compte, dans les systèmes d'information, les modifications de scolarité qui pourraient affecter les inscriptions aux examens.

Réponse de la Dgesip

L'outil de gestion Cyclades le permet déjà. Ces éléments sont mentionnés dans le paragraphe 3.1.2 du *Guide pour savoir* (GPS) sur les inscriptions dans Cyclades, à destination des services académiques des examens. Ces derniers peuvent à tout moment, en dehors de la période d'inscription, modifier une candidature.

Ce GPS est disponible sur le site de la diffusion national Cyclades¹⁵. Ces services peuvent également inscrire un candidat individuel « à sa place », si besoin (voir paragraphe 3.1.1).

Il est enfin possible d'ouvrir exceptionnellement les inscriptions à un établissement, en dehors des périodes officielles d'inscription (paragraphe 1.9 passage « Ouverture partielle » [cas exceptionnel]).

À la lumière des précisions données par la Dgesip, la médiatrice comprend qu'il n'y a pas d'obstacle « technique » à procéder à des inscriptions hors délai, en cas de force majeure, sur Cyclades. L'empêchement vient plutôt de la surcharge de travail et à la désorganisation engendrées pour les services des examens s'ils devaient procéder à ces modifications au fil de l'eau.

La médiatrice se réjouit de la prise en compte systématique des erreurs commises par l'administration. Elle souhaite savoir concrètement ce que recouvre la notion de « contournement de la réglementation » présentée comme une limite à la correction des erreurs commises par l'administration.

¹⁵ <https://www.ac-rennes.fr/le-brevet-de-technicien-superieur-bts-121568>.

Elle rejoint la Dgesco sur le fait qu'il incombe aux chefs d'établissement de veiller à la mise à jour de leur base élèves et qu'un rappel est nécessaire. Mais il peut aussi arriver à ces derniers de faire des erreurs « de bonne foi ».

Elle se réjouit de la confirmation de la Dgesip sur le fait que Cyclades permet une souplesse et que le GPS offre aussi de la souplesse au regard des modalités d'inscription aux services des examens et aux établissements d'enseignement supérieur. En pratique, au regard des saisines que reçoivent les médiateurs, cette tolérance dans les inscriptions n'est pas toujours partagée. Une plus large information semble nécessaire. Elle souhaiterait être destinataire du GPS.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Conduire une réflexion, au niveau national, en s'appuyant sur des personnels de direction expérimentés, notamment ceux dont l'établissement a été concerné par une erreur d'inscription, sur des mesures concrètes qui permettraient de parvenir à une réelle simplification et une sécurisation de la transmission des flux entre la base élèves, Cyclades, et Parcoursup.

Réponse de la Dgesco

L'origine des erreurs d'inscription est aujourd'hui clairement identifiée et leur traitement est antérieur aux bascules vers Parcoursup. Ces erreurs peuvent faire l'objet d'une correction le cas échéant.

Réponse de la Dgesip

Pour améliorer et sécuriser le processus d'échanges d'informations entre les SI de l'enseignement scolaire et le SI Parcoursup, des échanges bimensuels sont organisés toute l'année et des directives nationales sont données aux rectorats et aux établissements pour fiabiliser les informations se rapportant à un élève. Ce travail a été engagé depuis quelques années pour la finalisation des bulletins de notes (40 millions de notes gérées par Parcoursup), avec les organisations représentatives des provideurs et les éditeurs de notes. Elle est reproduite cette année et, même si le processus s'améliore chaque année, certaines situations nécessiteront toujours un traitement manuel, en raison notamment du volume de données.

La médiatrice souhaiterait connaître de la Dgesco les erreurs d'inscription qu'elle a identifiées et quelles modalités ont été retenues pour les limiter. Elle se réjouit d'apprendre que les erreurs peuvent être corrigées à tout moment.

La médiation salue l'important travail mené par la Dgesip pour améliorer et fiabiliser les échanges de données et donc réduire en amont les erreurs.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Prévoir systématiquement une formation des personnels de direction et des inspecteurs stagiaires sur les procédures en matière d'examens et sur les points de vigilance de nature à éviter toute erreur d'inscription.

Réponse de la Dgesco

Ces formations existent dans la grande majorité des académies. Nous pouvons inciter les rares académies restantes à le faire.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- S'agissant d'une part, des épreuves optionnelles et d'autre part, des épreuves de langues pour l'ensemble des examens :
 - faire figurer clairement, sur les sites officiels, l'intégralité des spécialités que peuvent choisir les élèves pour les examens ;
 - veiller à ce qu'aucune abréviation ou nom de spécialité ne soit trop proche d'une autre abréviation ou d'un autre nom pour éviter le risque de confusion.

Réponse de la Dgesco

Au collège, les épreuves optionnelles ou de langue comportent toutes des intitulés sans abréviation ni acronyme. En ce qui concerne les lycées, **suite à l'alerte de la médiation, le bureau des lycées de la Dgesco y veille encore plus dans sa communication par des mises à jour.** La délégation à la communication (Delcom) administre le site Réussir au lycée et sollicite le bureau des lycées pour le mettre à jour. Ces questions sont donc beaucoup moins présentes aujourd'hui dans les courriers reçus.

Réponse de la Dgesip

La liste des langues qui peuvent faire l'objet d'épreuves obligatoires ou facultatives de l'examen du BTS a été érigée au niveau réglementaire depuis la session d'examen 2025 et fait l'objet d'un arrêté publié au Journal officiel¹⁶.

Par ailleurs, Cyclades l'affiche pour les candidats au moment de leur inscription à l'examen.

La médiatrice, dans cette recommandation, visait une plus grande clarté des intitulés des épreuves de spécialités ou options et le fait qu'elles figurent toutes, sur les sites officiels. Elle souhaite s'assurer auprès de la Dgesco que c'est bien le sens de sa réponse, l'objectif étant d'éviter les erreurs d'inscription.

¹⁶ <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000049926255>.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- À titre préventif, en accord avec les engagements de Services publics+ :
 - assurer une meilleure visibilité des démarches à accomplir par les élèves, leurs familles et les étudiants ;
 - introduire, dans les modules de formation des personnels, cette nouvelle approche des relations entre l’administration et les usagers.

Réponse de la Dgesco

Les démarches sont bien présentes sur les différents sites académiques et pour chaque examen. S’agissant de la présence de cette approche dans la formation des personnels, un parcours en autoformation est proposé par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) sur l’outil interministériel Mentor, accessible à tous les personnels¹⁷.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip rappelle l’existence du réseau de référents du programme déjà cité SP+ sur les différents points évoqués par la médiatrice (amélioration du parcours étudiant, communication adaptée, systématisation des enquêtes qualité, harmonisation des pratiques professionnelles, etc.). Des webinaires de formation et d’échanges de bonnes pratiques sont aussi régulièrement proposés aux référents.

Réponse de la DGRH

Sur cette thématique, la plateforme Mentor propose aux agents des ministères différentes formations (élaborées avec la Dinum). La formation « Numérique et relation aux usagers » se penche sur les impacts de la numérisation des services publics sur la relation usager et sur les bonnes pratiques à adopter pour mettre en œuvre des démarches en ligne. Le plan de communication (envoi des lettres « Info Mentor » engagé en 2024 [voir ReMedia 23-9]) va se poursuivre en 2025 et s’enrichir notamment en précisant les formations susmentionnées.

La médiatrice a bien noté, comme l’indique la Dgesco, que beaucoup d’informations figurent sur les sites des académies mais **leur visibilité** reste sans doute à améliorer au regard des saisines que reçoit encore la médiation.

Elle se réjouit des démarches entreprises par la Dgesip et de la réflexion qui se poursuit.

Elle salue l’existence de formations à l’attention des personnels évoquée par la DGRH et la rejoint sur la nécessité de faire connaître ces formations au plus grand nombre. Une évaluation de leur utilisation par les personnels de l’éducation nationale et de l’enseignement supérieur serait peut-être intéressante ?

¹⁷ <https://mentor.gouv.fr/catalog/166>.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Définir des orientations ministérielles pour unifier les pratiques de traitement des erreurs conduisant à :
 - rétablir les candidats dans leurs droits quand ils sont victimes d'erreurs commises par l'administration ;
 - prendre systématiquement en compte les erreurs commises par les candidats lorsqu'elles compromettent très sensiblement leur chance de réussite à l'examen et dès lors qu'elles sont découvertes en temps utile.

Réponse de la Dgesco

Une erreur commise par l'administration est systématiquement traitée à l'avantage du candidat. Le maximum est fait pour prendre en compte les erreurs – pouvant avoir des effets négatifs sur leurs chances de réussite – commises par les candidats. Néanmoins, cette prise en compte ne peut être systématique, une analyse réglementaire et calendaire restant nécessaire et contraignante.

Réponse de la Dgesip

Huit engagements du programme SP+ ont été déclinés pour les établissements de l'ESR parmi lesquels l'engagement à ce que « l'étudiant soit accueilli avec bienveillance par tous les services ». Les établissements s'organisent pour que les erreurs administratives réalisées par les étudiants puissent être corrigées ultérieurement. Le droit à l'erreur est ainsi pris en compte au fil des demandes.

Par ailleurs, s'agissant des BTS, les services académiques des examens harmonisent leurs pratiques lors de leurs rencontres annuelles en groupements interacadémiques. Ils veillent à rectifier les erreurs de l'administration dont ils ont connaissance.

Il faut concilier la prise en compte systématique des erreurs des candidats avec la souveraineté des jurys. Une réflexion de l'IGÉSR à ce sujet pourrait être bénéfique.

La médiatrice se réjouit fortement de la réponse apportée par la Dgesco : « l'erreur commise par l'administration est systématiquement traitée à l'avantage du candidat ». Elle souhaiterait obtenir des précisions sur le sens de la réserve : « une analyse réglementaire et calendaire restant nécessaire et contraignante ».

La médiatrice s'associe pleinement au sens de la démarche entreprise par la Dgesip en faveur de la prise en compte systématique les erreurs administratives réalisées par les étudiants, qui implique d'interroger l'IGÉSR sur sa conciliation avec le principe de souveraineté des jurys.

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

La médiatrice recommandait

- Engager une réflexion sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en évaluant notamment la charge de travail induite, rapportée au bénéfice pour les candidats et pour l'institution.

Réponse de la Dgesco

Cela est déjà mis en œuvre dans les limites des contraintes organisationnelles et des conséquences sur la scolarité.

Réponse de la Dgesip

Une saisine de l'IGÉSR, du fait de l'indépendance de son expertise et de sa capacité à réaliser une évaluation impartiale des coûts et risques, est envisagée.

La médiatrice fait un rappel de la loi Essoc du 10 août 2018, qui reconnaît le droit à l'erreur des usagers dans leurs démarches administratives. Elle sera particulièrement attentive à toute mesure prise par le ministère pour assurer la mise en œuvre de ces dispositions.

Elle s'associe pleinement à la proposition de la Dgesip de saisir l'IGÉSR concernant la transposition des principes du droit à l'erreur/loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :
 - enrichir les informations figurant sur les sites ministériels et travailler en lien avec le site Service-public.fr pour la réécriture de la page « Peut-on contester une note ? », en explicitant, dans un premier temps, les principes et le processus d'évaluation des examens (préparation du sujet d'examen, commissions d'entente, commissions d'harmonisation), puis, dans un second temps, les modalités de contestation des notes et leurs limites ;
 - reprendre et renvoyer vers ces informations sur le site Éduscol, les sites des rectorats et celui du Service interacadémique des examens et concours (Siec), du Centre national de l'enseignement à distance (Cned), ainsi que des établissements scolaires et des universités ;
 - faire figurer, dans le Code de l'éducation, l'ensemble des grands principes qui s'appliquent à l'organisation du processus d'évaluation.

Réponse de la Dgesco

Le Code de l'éducation précise les conditions de délivrance et l'organisation des examens de chaque diplôme professionnel. Il précise que les résultats définitifs des évaluations

résultent de la délibération du jury souverain qui s'appuie toujours sur des grilles d'aide à l'évaluation. Des commissions d'harmonisation peuvent être organisées et peuvent proposer de nouvelles notes au jury qui délibère et fixe les notes définitives.

La note de service n°97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du contrôle en cours de formation au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel, précise l'organisation du contrôle en cours de formation (CCF). Le Cned a retravaillé son projet d'évaluation pour le rendre plus compréhensible et l'a mis à disposition des candidats et de leurs familles.

Réponse de la Dgesip

Le système de gestion des examens, Cyclades et Santorin, intègre plusieurs contrôles de cohérence des notes au moment de leur saisie, permettant une détection précoce d'anomalies dans les corrections avant les commissions d'harmonisation, qui se réunissent peu après la correction des premières copies. Au-delà de ces contrôles, des vérifications sont effectuées tout au long du processus de notation : gestion d'un lot témoin de corrections avant envoi des lots à tous les correcteurs, suivi des lots de correction des copies ou d'interrogations orales, détection des notes manquantes, édition de statistiques relatives aux épreuves notées.

Réponse de la DAJ

La partie réglementaire du Code de l'éducation énonce déjà certains principes régissant les différents examens ; voir notamment les articles D. 334-20 pour le baccalauréat général, D. 336-19 pour le baccalauréat technologique ou D. 337-118 pour le brevet professionnel, qui prévoient le principe de souveraineté du jury. Quant aux grands principes qui ne sont pas explicitement prévus dans le Code de l'éducation (exemple : l'égalité de traitement entre les candidats), ils sont garantis par une jurisprudence constante du Conseil d'État, voire du Conseil constitutionnel, dont le champ dépasse d'ailleurs largement celui du Code de l'éducation.

S'agissant plus spécifiquement de l'évaluation au baccalauréat, la DAJ rappelle qu'un certain nombre d'articles du Code de l'éducation précisent déjà les modalités d'évaluation des candidats. Le caractère souverain du jury fait en revanche obstacle à ce que les modalités de ses délibérations et du processus d'évaluation soient précisément codifiées.

La médiatrice est bien consciente que la majorité des principes figurent dans le Code de l'éducation, mais elle constate chaque année que des familles sont perdues et ne comprennent pas bien le processus et les règles qui s'appliquent en matière d'évaluation.

Elle ne partage pas totalement le point de vue de la DAJ suivant lequel il s'agirait d'une réitération de normes car, par exemple, la commission d'harmonisation pour les épreuves terminales n'est pas prévue dans le code.

Elle trouve très intéressantes les informations de la Dgesip sur le contrôle des incohérences et s'interroge sur les modalités d'utilisation de ces vérifications et leur possible extension à tous les autres examens.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, avec toutes les garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat :

- faire en sorte que l’appréciation portée sur la copie ou le bordereau d’interrogation soit rédigée avec soin pour permettre au candidat de comprendre la note qui lui a été attribuée ;
- réfléchir au moyen d’améliorer le processus d’évaluation des épreuves anticipées de français, seul examen ponctuel organisé en fin de première et dont les résultats apparaissent sur le dossier Parcoursup. À cet égard, il sera sans doute nécessaire de préciser le rôle des commissions d’harmonisation pour leur permettre de procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles obtenues à l’examen et, le cas échéant, à une relecture de la copie ou des appréciations portées à l’oral sur le bordereau ;
- préparer des réponses circonstanciées témoignant du soin apporté pour l’attribution d’une note à l’épreuve.

Réponse de la Dgesco

Des consignes quant au soin à apporter aux appréciations, qui peuvent être portées sur la copie ou le bordereau d’interrogation, sont déjà diffusées aux correcteurs et examinateurs (voir la note de service du 12 janvier 2024).

La médiation salue la pertinence de ces consignes. Elle continue néanmoins à être saisie régulièrement de cas de copies dont les appréciations sont insuffisamment motivées.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Sur la professionnalisation des jurys, qu’ils soient enseignants ou professionnels des métiers, mettre en place pour l’ensemble des jurys d’examens, et en particulier pour les jurys de validation des acquis de l’expérience (VAE), des formations spécifiques et rédiger des vademecum sur la conduite à tenir, qui pourraient être transmis aux établissements afin qu’ils leur soient remis avant les épreuves.

Réponse de la Dgesco

Cela est déjà mis en place dans les académies.

Réponse de la Dgesip

La professionnalisation des jurys est un point central dans le déploiement national du dispositif de VAE. Cette expertise, accompagnée par les services de formation continue, permet une analyse fine des acquis des candidats, des activités et preuves d’expériences attendues pour valider totalement ou partiellement le diplôme visé. La professionnalisation des architectes accompagnateurs de parcours (AAP) est essentielle pour permettre aux candidats de se préparer au jury de VAE, d’identifier et de valoriser les compétences pertinentes en lien avec les attendus du jury. Différentes ressources sont mises en ligne :

- une fiche sur le déroulé du jury VAE¹⁸ ;

¹⁸ <https://vae.gouv.fr/savoir-plus/articles/comment-se-deroule-un-jury-vae>.

- une page d'information de la Dgesip sur la VAE¹⁹.

Parallèlement, la réforme de la VAE portée par le ministère du Travail et adoptée le 21 décembre 2022, prévoit notamment la clarification du rôle des jurys VAE.

Par ailleurs, concernant les BTS, les services académiques des examens disposent de guides actualisés à chaque session pour les jurys et proposent des formations spécifiques pour leurs membres.

La médiatrice se réjouit que la professionnalisation des jurys soit le point central du déploiement national du dispositif de la VAE, car les médiateurs sont très régulièrement saisis de contestations dues à l'absence de motivation et du comportement de certains membres des jurys. Comme pour les examens pilotés par la Dgesco, elle sera donc attentive à la mise en œuvre concrète de ces dispositifs de formation et à une éventuelle mesure d'impact.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Prévoir, dans l'application Santorin, la possibilité de détecter les copies mal scannées, dès lors qu'un candidat a correctement indiqué les numéros de pages, et de remettre en ordre les pages avant de les communiquer aux correcteurs.

Réponse de la Dgesco

Les copies sont déjà systématiquement remises en bon ordre pour le correcteur mais cela ne transparaît pas pour les candidats, ce qui génère des inquiétudes. La question sera traitée dès cette session.

La médiatrice se félicite de ces évolutions.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Pour la bonne compréhension des résultats par les candidats aux diplômes professionnels :
 - mettre en complète adéquation les référentiels pour les diplômes professionnels et la présentation des relevés de notes à l'examen ;
 - rendre parfaitement lisible ces référentiels et ces relevés de notes afin que les candidats comprennent aisément le cadre dans lequel ils présentent l'examen, leur résultat et les modalités de conservation des notes pour la session suivante, compte tenu de la réglementation applicable, c'est-à-dire :

¹⁹ https://services.Dgesip.fr/T343/S946/formation_continue_et_ftlv.

- la différence entre la forme progressive et la forme globale,
- la nécessité d'obtenir la moyenne aussi bien aux épreuves professionnelles qu'à la moyenne générale,
- le déroulement de l'épreuve de contrôle,
- le maintien des bénéfices des notes supérieures ou égales à 10/20 et leur conservation.

Réponse de la Dgesco

Les référentiels de chaque spécialité de diplôme sont présentés à la date de leur création après publication au bulletin officiel. Des modifications relatives au cadre général des formations professionnelles ou propres à certains enseignements sont apportées régulièrement et s'appliquent alors à l'ensemble des spécialités concernées. Comme il a été indiqué précédemment en réaction à la recommandation 23-10, ces modifications rendent caduques certaines parties des référentiels. Une intégration systématique de ces modifications dans les référentiels suppose la réécriture et la publication régulière de près d'une centaine d'arrêtés pour les baccalauréats professionnels, près de 170 pour les certificats d'aptitude professionnelle et plus d'une centaine pour les brevets de techniciens supérieurs par exemple. Cela ne semble pas envisageable. La page « Textes de référence relatifs aux diplômes professionnels » mentionne ces modifications qui touchent plusieurs diplômes.

Pour chaque type de diplôme, le Code de l'éducation précise les conditions de délivrance et l'organisation des examens. La différence entre la forme progressive et la forme globale y est mentionnée ; les modalités de calcul sont précisées ; le déroulement de l'épreuve de contrôle est précisé et les modalités de conservation de notes sont décrites.

Une page spécifique à la conservation de notes en voie professionnelle, sur le même modèle que pour les voies générale et technologique peut être créée sur Éduscol. Une page dédiée aux conditions de délivrance peut également être créée.

Réponse de la Dgesip

L'année dernière, **la Dgesip a révisé le modèle de relevé de notes du BTS en collaboration avec la médiation** visant à atteindre les objectifs précités. Le nouveau format sera accessible à partir de la session d'examen de 2025.

Les médiateurs eux-mêmes éprouvent des difficultés quant à la compréhension des référentiels. Proposer le statu quo ne paraît pas répondre aux besoins des candidats et des établissements scolaires ou d'enseignements supérieur qui peuvent commettre des erreurs à cause de cette complexité.

La médiatrice remercie fortement la Dgesip d'avoir retenu sa recommandation visant à rendre lisible, dès 2025, les relevés de notes du BTS.

ReMedia 23-12

Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Faire figurer dans toutes les décisions sanctionnant pour fraude un candidat à un examen la possibilité d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a pris la sanction dès lors qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

Réponse de la Dgesip

Les sanctions disciplinaires infligées aux candidats à l'examen du BTS sont prononcées par une commission administrative indépendante dans chaque académie ou région académique et ne peuvent faire l'objet, en conséquence, que d'un recours contentieux (article R. 643-32-11 du Code de l'éducation).

La médiatrice s'étonne de l'absence de réponse de la Dgesco et de la DAJ.

Elle souhaite revenir sur l'avis de la Dgesip suivant lequel il n'y a pas de place pour le recours gracieux. En effet, conformément à l'article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration : « Toute décision administrative peut faire l'objet, dans le délai imparti pour l'introduction d'un recours contentieux, d'un recours gracieux ou hiérarchique qui interrompt le cours de ce délai.

Lorsque dans le délai initial du recours contentieux ouvert à l'encontre de la décision, sont exercés contre cette décision un recours gracieux et un recours hiérarchique, le délai du recours contentieux, prorogé par l'exercice de ces recours administratifs, ne recommence à courir à l'égard de la décision initiale que lorsqu'ils ont été l'un et l'autre rejetés. »

Sauf à mettre en évidence, comme le souligne la décision du tribunal administratif citée dans le rapport, qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

La circonstance qu'un article du Code de l'éducation ne mentionne pas le recours gracieux, ne paraît pas à la médiation suffisante pour faire disparaître l'application de l'article L. 411-2 susmentionné de niveau législatif.

ReMedia 23-13

Mieux prendre en compte les absences d'enseignement dans une classe d'examen afin de préserver l'égalité des chances entre les candidats

La médiatrice recommandait

- Conduire une réflexion, au niveau du ministère, associant des inspecteurs, des chefs d'établissement expérimentés, des chefs de DEC et du Siec, pour convenir d'une procédure permettant de répondre à ces situations délicates dont les élèves ne sont pas responsables, liées à des absences d'enseignement et pouvant avoir des répercussions importantes sur leur réussite à l'examen.

Réponse de la Dgesco

Les dérogations sont de la responsabilité du recteur, la Dgesco peut seulement formuler des dérogations exceptionnelles liées aux organisations spécifiques.

Des programmes limitatifs ou un recours au contrôle continu ont pu être mis en place lorsque les épreuves de terminale des deux enseignements de spécialité se déroulaient encore en mars. Des annulations d'épreuves au profit de la prise en compte des notes de contrôle continu, durant la période du Covid-19 ou pour des périodes troublées dans les départements ultra-marins ou à l'étranger (Chine, Haïti, Nouvelle-Calédonie), ont également pu être décidées. Ces dispositions alternatives font l'objet d'arbitrages suivis de rédaction de textes afin de répondre au mieux aux situations délicates qui peuvent surgir, à tout moment, en fonction de la situation politique du pays. La page Éduscol « Assurer la continuité pédagogique » a été créée et propose des éléments afin d'organiser

les remplacements de courte durée dans le second degré et d'actualiser le plan de continuité pédagogique²⁰.

Dans le cas du remplacement d'enseignants absents, le chef d'établissement peut désormais faire appel aux enseignants qui sont entrés dans le dispositif Pacte, s'appuyer sur les assistants d'éducation pour encadrer des séquences organisées au moyen d'outils numériques, faire appel à des enseignants rémunérés en heures supplémentaires effectives (HSE) ou faire une demande de remplacement auprès du rectorat. De nombreuses informations sont disponibles sur le site du ministère²¹.

Enfin, lorsque des situations individuelles nous sont remontées, les différents services de la Dgesco, les DEC ou les inspecteurs s'associent pour apporter la réponse réglementaire la plus juste et adéquate, notamment pour réduire les effets négatifs sur les élèves scolarisés dans une classe menant à un examen. Dans certaines situations, le jury est informé.

La médiatrice est consciente de cet effort collectif. Elle considère néanmoins qu'une réflexion d'ensemble s'impose. Il ne lui paraît pas suffisant de renvoyer aux recteurs le soin de régler le problème des conséquences d'absence d'enseignements sur les résultats aux examens : cela peut induire des pratiques différentes d'une académie à l'autre qu'il convient d'harmoniser pour traiter ce problème. La médiatrice aurait souhaité avoir également l'avis de la Dgesip.

ReMedia 23-14

Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Prévoir un nombre suffisant de médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) dans l'ensemble des académies pour :
 - leur donner la possibilité de viser tous les projets et plans d'accompagnement mis en place durant la scolarité des élèves en situation de handicap ;
 - disposer d'avis étayés aux demandes d'aménagement d'épreuves, dans des délais raisonnables, afin de laisser aux familles la possibilité de formuler un recours, si elles souhaitent contester la décision prise par les services académiques, même pour des demandes tardives.

Réponse de la Dgesco

Le ministère chargé de l'éducation nationale développe une application, le Livret de parcours inclusif (LPI), ouverte à l'ensemble des professeurs et des cadres en académie. Son objectif est de mieux formaliser les aménagements pédagogiques dont ont besoin les élèves et de regrouper les plans et les programmes personnalisés. Le LPI est également accessible aux MDPH, après autorisation des familles. L'équipe pluridisciplinaire d'évaluation dispose ainsi de l'ensemble des aménagements d'un élève.

S'agissant des examens, le médecin doit motiver son avis s'il est défavorable, que la demande ait été réalisée sur Inluscol ou sur formulaire papier. Cet avis ne constitue pas une décision

²⁰ <https://eduscol.education.fr/95/assurer-la-continuite-des-enseignements>.

²¹ <https://www.education.gouv.fr/l-organisation-du-remplacement-des-enseignants-11321>.

et ne peut pas faire l'objet d'un recours contentieux, à la différence de la décision prise par l'autorité administrative. Les voies et les délais de recours sont précisés sur la notification d'aménagements d'examen.

Les médiateurs sont confrontés à des situations de candidats qui ne comprennent pas l'avis défavorable du médecin désigné par la CDAPH alors qu'ils demandent les mêmes aménagements que durant la scolarité et à l'examen précédent. Ces cas concernent généralement des élèves d'établissements privés sous contrat ou hors contrat qui sont tenus d'utiliser la procédure complète.

Priver ces élèves des aménagements adaptés à leur situation de handicap ne peut que les mettre en difficulté au moment de l'examen.

La médiatrice fait observer à la Dgesco que, malgré ses préconisations, les avis défavorables des médecins ne sont pas toujours motivés.

ReMedia 23-14

Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Faire un bilan des mesures mises en place en décembre 2020, relatives à l'organisation de la procédure et aux adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap (procédure simplifiée et procédure complète; continuité et cohérence des aménagements entre la scolarité et les examens) pour s'assurer qu'elles ont été bien comprises par l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et en particulier par les médecins désignés par la CDAPH.

Réponse de la Dgesco

Comme indiqué, l'application LPI permet de formaliser l'ensemble des aménagements pédagogiques et des adaptations mis en place au cours de la scolarité d'un élève. Les enseignants référents pour la scolarisation des élèves en situation de handicap (ERSEH) sont les interlocuteurs des familles, des établissements scolaires et de la MDPH, et garantissent la mise en œuvre du projet personnalisé de scolarisation (PPS) des élèves.

Une étude de la Dgesco montre que, depuis 2014, les demandes d'aménagement au baccalauréat ont augmenté de 208 %, passant de 15 100 à 46 537, quand les demandes accordées ont augmenté de 212 % sur la même période. Les demandes d'aménagement au diplôme national du brevet (DNB) ont augmenté de 180 %, passant de 36 574 à 102 496, quand les demandes accordées ont augmenté de 198 %.

Treize académies utilisent actuellement Incluscol. Des groupes de travail avec des directions des examens et concours (DEC) et des médecins ont été constitués régulièrement en 2023-2024 pour recueillir les besoins et améliorer l'outil. Des temps d'information et de formation ont également été organisés pour les DEC. Cette organisation est reconduite pour 2024-2025, selon les besoins.

Les acteurs du processus de traitement des demandes d'aménagements d'examens (DEC, médecins, chefs d'établissements) sont informés des évolutions réglementaires comme la non prise en compte de la qualité rédactionnelle.

Enfin, **une simplification des mesures concernant les aides humaines a été entreprise** afin de faciliter la demande pour les familles, le traitement des demandes par les DEC ainsi que la mise en place par les établissements. Un guide de définition et rôle des aides humaines dans le cadre des examens a été communiqué à l'ensemble des DEC, des médecins CT et des IEN et CT ASH.

La médiatrice remercie la Dgesco pour ces éléments. Elle rappelle qu'elle réitère depuis longtemps sa demande de communication de la FAQ sur les aménagements car celle-ci est en accès limité.

ReMedia 23-14

Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Prévoir des formations pour l'ensemble des personnels et des équipes, du public comme du privé, concernés par l'École inclusive, pour les sensibiliser notamment à l'importance :
 - d'établir les projets personnalisés de scolarisation (PPS), plans d'accompagnement personnalisé (PAP) ou projets d'accueil individualisé (PAI) en prévoyant, dès le départ, les aménagements d'épreuves qui seront nécessaires pour les examens et la formation des élèves ayant un problème d'écriture à l'utilisation des outils qui leur seront indispensables durant leur scolarité puis aux examens (ordinateur, applications adaptées, etc.);
 - de respecter les aménagements accordés lors des épreuves de contrôle continu;
 - et, en ce qui concerne les médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), de formuler des avis tenant compte de la nécessaire continuité et cohérence des mesures d'aménagement accordées durant la scolarité et lors des examens.

Réponse de la Dgesco

Les éléments de réponse apportés à la Re-Media 23-6 peuvent être repris ici, même si la question des aménagements d'épreuve n'est pas décrite de manière explicite dans les référentiels de formation.

Les enseignants bénéficient de peu de formations dédiées à l'accompagnement des besoins particuliers des élèves, compte tenu notamment du volume de formation alloué aux plans français et mathématiques dans le premier degré et à l'absence de cadrage concernant la formation dans le second degré. Les formations « École inclusive » restent essentiellement assurées par les services départementaux École inclusive et concernent principalement les enseignants travaillant sur poste ASH (contractuels, titulaires, en cours de spécialisation, etc.). Certaines formations peuvent également être réalisées à la demande des circonscriptions. En académie, des formations d'initiative locale peuvent être demandées par les établissements autour des thématiques École inclusive. Dans ce cadre, les équipes peuvent être sensibilisées à l'importance d'établir le projet de l'élève (mise en œuvre du PPS, PAP, PAI, etc.) et d'y formaliser les aménagements nécessaires (matériel adapté, temps supplémentaire, etc.).

Le plan de formation issu de la Conférence nationale du handicap (CNH) permettra de déployer des modules de formation en académies, à destination des enseignants volontaires. Un module traitera spécifiquement de l'accompagnement des besoins particuliers et abordera la question de la formalisation du projet de l'élève.

La médiatrice se félicite des nouvelles mesures mises en place à la rentrée 2024 pour les aménagements comme la non prise en compte de la qualité rédactionnelle dans l'orthographe et la simplification des mesures concernant les aides humaines.

Elle espère que ces formations permettront de mieux établir les plans et projets pour les élèves en situation de handicap et aux médecins de la CDAPH de formuler des avis dans la continuité des mesures d'aménagement dont bénéficient déjà les élèves.

ReMedia 23-14

Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Rappeler aux chefs de centre d'examen :
 - l'importance de vérifier que les examinateurs sont bien informés des mesures d'aménagement pour toutes les étapes de l'examen, notamment lors des épreuves orales et pratiques, y compris les temps de préparation ;
 - la possibilité d'un recours aux équipes de soin sur place (service d'infirmier) ou aux premiers secours pour décider si le malaise d'un candidat durant une épreuve est sérieux et peut donc justifier un report de l'épreuve à la session de septembre pour le candidat concerné, quand une telle session existe.

Réponse de la Dgesco

Les chefs de centres d'examen sont informés de toutes les mesures d'aménagements d'examen de leurs candidats quel que soit le type d'épreuve. Il est rappelé également, sur la notification d'aménagements d'examen, que le candidat doit se présenter avec sa notification à chacune des épreuves concernées par ces mesures.

La priorité est donnée à la santé des candidats. La possibilité d'un recours aux équipes de soin sur place est bien prévue dans l'organisation des centres d'épreuves. Néanmoins, dès lors qu'un candidat a commencé une épreuve, il ne peut être convoqué à la session de remplacement pour cette même épreuve, même en cas de malaise, afin de prévenir les dérives que cela pourrait entraîner.

Réponse de la Dgesip

La circulaire du 6 février 2023 détaille les aménagements des épreuves d'examen et de concours pour les candidats en situation de handicap ou avec un trouble de santé invalidant dans l'enseignement supérieur. La partie 6 précise que le jury doit être renseigné quant aux aménagements attribués. De plus, des recommandations sont données sur l'organisation des épreuves : une épreuve par jour si possible, une heure de pause minimum entre les épreuves...

Au sein des établissements d'enseignement supérieur, les examinateurs sont généralement les enseignants des étudiants. Un travail de coordination entre le service handicap, les responsables de scolarité et responsables pédagogiques est mené tout au long de l'année afin de s'assurer que les enseignants soient informés des aménagements des étudiants sur les temps de formation et pour les examens (y compris dans le cadre du contrôle continu).

La médiatrice reçoit toujours des saisines de candidats pour lesquels tous les aménagements accordés ne sont pas respectés ce qui est contraire à la loi.

De ce fait, ils peuvent échouer à l'examen ou avoir des notes inférieures à leur niveau réel.

Les mobilités étudiantes : un enjeu pour la France à l'international ?

En 2018, lors du lancement du label Bienvenue en France, le gouvernement avait affiché son ambition d'atteindre 500 000 étudiants étrangers en mobilité en France à l'horizon 2027, et de faire en sorte qu'en 2024, la moitié d'une classe d'âge ait passé, avant ses 25 ans, au moins six mois dans un autre pays européen, qu'il soit étudiant ou apprenti. Cette ambition s'accompagnait de deux objectifs : doubler le nombre d'élèves accueillis dans le réseau de l'enseignement français à l'étranger ; développer l'offre de formation française à l'étranger, qui sont considérés comme des clés du rayonnement de la France et de la diplomatie culturelle.

Toutefois, malgré tout l'intérêt accordé au plus haut niveau de l'État à cette aventure enrichissante pour la jeunesse, propice à l'ouverture et à la diversité des apprentissages, la mobilité internationale des étudiants se heurte parfois à des incompréhensions et un certain nombre d'obstacles administratifs.

Ainsi, les médiateurs ont traité, en 2023 comme l'année précédente, environ 140 saisines sur des sujets concernant à la fois l'international et l'enseignement supérieur ou l'accès à une vie professionnelle.

Comme indiqué dans le chapitre de ce rapport consacré à l'activité de la médiation, avec 4 260 saisines, les réclamations des étudiants représentent 30% des saisines du médiateur par les usagers. Sur les 320 demandes présentant une spécificité thématique sur le sujet de l'international, la grande majorité concerne des étudiants.

Selon le dernier rapport de Campus France, en 2022-2023, les étudiants étrangers inscrits dans l'enseignement supérieur français étaient 412 087, soit 14% des étudiants, en augmentation de 3% sur un an et de 17% sur cinq ans. Selon cette même source, en 2021, plus de 105 000 étudiants français sont partis en mobilité diplômante à l'étranger, ce qui place la France au sixième rang des pays d'origine des étudiants en mobilité internationale. Ainsi, la mobilité étudiante internationale, même si elle représente une proportion des saisines du médiateur relativement faible, constitue un domaine suffisamment important et prégnant dans l'actualité politique pour que la médiation fasse le choix d'y consacrer un chapitre de son rapport.

Malgré les objectifs annoncés en 2018, la Cour des comptes relevait que la mobilité internationale était rendue difficile par une organisation en silo des différents acteurs qui se répartissent des compétences sans constituer un ensemble suffisamment lisible.

À travers les saisines évoquées dans ce chapitre, la médiation estime que les étudiants ou futurs étudiants ont encore besoin, pour concevoir sereinement et concrétiser leur projet de mobilité internationale, tant vers la France que vers l'étranger, d'une information davantage accessible, renvoyant à des dispositifs cohérents et à des procédures de gestion plus fluides.

À l'aune de ce constat, elle a souhaité formuler les recommandations suivantes.

ReMedia 23-15

Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

La médiatrice recommandait

- Mieux informer les candidats soumis à la procédure Études en France sur la différence résultant du référencement (ou du non référencement) de l'établissement concerné dans le traitement de leur candidature selon cette procédure.

Réponse de la Dgesip

Le cadre de référencement des formations sur la plateforme Études en France est défini par le MEAE. Il n'y a pas de disposition réglementaire rendant obligatoire pour les établissements le référencement de formations de l'enseignement supérieur sur cet outil, ce qui rend difficile une communication lisible pour les candidats. En revanche, les espaces Campus France, au sein des services de coopération et d'action culturelle des ambassades, font un important travail d'information auprès des étudiants internationaux candidats aux études en France.

Il a été décidé en comité de pilotage Bienvenue en France (instance de coordination interministérielle créée en 2019), que cette information devait être renforcée concernant la qualité des formations et des établissements dans lesquels les étudiants internationaux postulent. Une fiche technique a ainsi été rédigée par l'agence Campus France et le MESR. Elle propose un vademecum aux responsables Campus France qui précise la qualité des établissements, leur reconnaissance par le MESR ou leur labellisation dans le cadre de la stratégie Bienvenue en France. Les formations qui n'y figurent pas ne peuvent pas, à contrario, être considérées comme remplissant des garanties de qualité suffisantes.

La médiatrice remercie la Dgesip pour ces précisions. Elle souhaiterait avoir communication du vademecum mentionné dans la réponse. Par ailleurs, dans la mesure où le nombre de formations mentionnées sur la plateforme Études en France est, ou était, inférieur à celui des formations sur les sites de Campus France, elle souhaiterait savoir, compte tenu notamment des termes de la réponse, s'il y a eu ou s'il y a des harmonisations en cours sur les deux plateformes. En tout état de cause, elle estime que la multiplicité résiduelle des interlocuteurs et des documents est susceptible de continuer à générer des difficultés pour les jeunes intéressés.

ReMedia 23-15

Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

La médiatrice recommandait

- Mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la seconde, sur Parcoursup, des informations concernant la possibilité de demander une année de césure dès la première année, et celle d'effectuer un service civique, notamment à l'étranger, ou un volontariat international.

Réponse de la Dgesip

Des informations sont communiquées sur la plateforme Parcoursup aux candidats pour préparer leur vie étudiante. La rubrique « Préparer sa vie étudiante » contient un encadré

sur la césure qui renvoie aux pages dédiées sur le site etudiant.gouv.fr. Cette information sera complétée d'une vidéo.

La médiatrice souhaiterait avoir confirmation de la mise à disposition de la rubrique « Préparer sa vie étudiante » auprès des lycéens dès la classe de seconde.

ReMedia 23-15

Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

La médiatrice recommandait

- Faire aboutir rapidement le processus de labellisation des formations annoncé par le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche en 2023.

Réponse de la Dgesip

Le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche a engagé une démarche pour renforcer la transparence de l'information apportée aux usagers sur la qualité des formations à travers plusieurs initiatives :

- des concertations avec les acteurs de l'enseignement supérieur pour mieux réguler l'offre de formation supérieure du secteur privé pour garantir la confiance des familles et des jeunes ;
- la mise en place, pour la session 2025 de Parcoursup, sur chaque fiche de formation d'une carte d'identité regroupant les informations essentielles : statut de l'établissement (notamment s'il est public, ou privé sous contrat avec l'État) ; caractère sélectif ; nombre de places disponibles ; détention du label ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ; éligibilité aux bourses sur critères sociaux ;
- la diffusion auprès des lycées, des fédérations de parents d'élèves et du grand public d'un livret pratique intitulé *Les bons réflexes pour choisir sa formation*, dont l'élaboration a été faite avec les fédérations de parents d'élèves et les acteurs de l'enseignement supérieur.

Par ailleurs, un arrêté sera prochainement publié en complémentarité avec la charte de la procédure nationale Parcoursup pour s'assurer du respect des règles de fonctionnement essentielles rattachables aux trois missions de Parcoursup.

Ces règles concernent les obligations suivantes applicables à tous les établissements référencés :

- la lisibilité, l'exhaustivité et la sincérité des informations portées à la connaissance des candidats en application de l'article D. 612-1-5 du Code de l'éducation ;
- l'exclusivité de recrutement pour les places proposées sur la plateforme ;
- la protection de la liberté de choix des candidats, au moment de la formulation des vœux comme au moment de la phase d'admission, et celle des intérêts financiers des candidats et des familles ;
- pour les formations en apprentissage, la saisie des contrats en apprentissage et l'information des services académiques sur le suivi des capacités d'accueil.

Pour les établissements obligatoirement inscrits sur Parcoursup, la charte de la procédure nationale Parcoursup prévoit déjà un mécanisme d'échange avec le chef de l'établissement

en cas de non-respect des règles, voire une information des autorités en charge de l'évaluation et du contrôle de l'établissement (articles L. 612-3 et L. 612-3-2 du Code de l'éducation). Pour les établissements dont le référencement sur la plateforme Parcoursup ne ressort pas directement de la loi et qui peuvent être référencés sur Parcoursup conformément aux dispositions de l'arrêté du 19 novembre 2021, le projet d'arrêté prévoit désormais la possibilité de mise en demeure en cas de constat d'un manquement aux règles de fonctionnement, ce qui peut conduire au déréférencement de la formation, prononcé par le ministre.

Par ailleurs, le projet de note a été préparé par l'opérateur Campus France à destination des postes diplomatiques est annexé au présent document. Cette note a pour objectif de soutenir l'action des responsables de l'orientation des étudiants internationaux dans chaque ambassade, en leur permettant notamment d'identifier les établissements privés offrant des formations garanties par l'État français.

La médiatrice remercie la Dgesip pour ces éléments. La fixation de règles de référencement devrait en effet être de nature à rassurer les candidats et leur famille. Elle souhaiterait toutefois avoir plus de précisions sur le label mentionné dans la réponse. Elle s'interroge par ailleurs sur ce que recouvrent les termes « formations garanties par l'État ».

ReMedia 23-15

Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

La médiatrice recommandait

- Élargir la possibilité d'attribution de bourses en primo inscription, notamment en réduisant la condition de durée du rattachement fiscal actuellement fixée à deux ans.

Réponse de la Dgesip

Cet élargissement n'est pas prévu pour le moment mais un travail sur le modèle des bourses sur critères sociaux est en cours. Une mission parlementaire travaille également à un rapport qui ne peut être traité sous ce seul angle (la durée du rattachement fiscal actuelle est la durée minimale permettant de disposer d'une déclaration de revenu sur le territoire français à la date de l'étude du dossier).

La médiatrice sera attentive aux résultats de ces travaux.

ReMedia 23-16

Accroître la transparence sur les informations essentielles aux choix de parcours

La médiatrice recommandait

- Rendre accessible aux étudiants, sur le site web de chaque établissement d'enseignement supérieur adhérent à la Charte Erasmus, les procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités, ainsi que les autres informations nécessaires aux étudiants, comme prévu par cette charte.

Réponse de la Dgesip

L'agence Erasmus+ France, située à Bordeaux, est en charge de la gestion des programmes de mobilité et de coopération. Elle a été saisie de la question des procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités.

Le respect des principes de la charte, incluant l'obligation de publier et mettre à jour régulièrement les informations sur les systèmes de grade et d'assurer aux étudiants une information claire et transparente sur la reconnaissance de ces grades et leurs procédures de conversion, est encadré par des procédures de la Commission européenne. Toutefois, une réflexion est lancée pour les parfaire.

La médiatrice remercie la Dgesip de bien vouloir la tenir informée des actions qui pourront être mises en place à l'issue de cette réflexion.

ReMedia 23-16

Accroître la transparence sur les informations essentielles aux choix de parcours

La médiatrice recommandait

- Donner la possibilité aux étudiants de télécharger sur la plateforme Mon Master le bulletin de notes que l'université étrangère doit leur fournir, conformément à la Charte Erasmus, ou le bulletin accompagné des informations nécessaires à leur examen par les équipes pédagogiques (françaises).

Réponse de la Dgesip

L'équipe Mon Master est en dialogue avec la Direction interministérielle du numérique (Dinum) afin d'explorer les possibilités de pré-remplir le dossier des candidats, en particulier s'agissant de leurs relevés de notes.

La première piste suivie a été un interfaçage de Mon Master avec Oots (*Once-Only Technical System*, ou « dites-le-nous une fois » européen) mais il a rapidement semblé plus pertinent, au regard des volumes respectifs de candidats français et étrangers, de mettre d'abord en place une alimentation du dossier candidat à partir des systèmes d'information des universités françaises. Actuellement, un consultant externe associé au projet Mon Master – enseignant-chercheur en informatique et lui-même responsable de master – travaille spécifiquement sur ce sujet.

La médiatrice se réjouit de la prise en compte de ces situations.

ReMedia 23-16

Accroître la transparence sur les informations essentielles aux choix de parcours

La médiatrice recommandait

- Rendre plus visible, sur les sites institutionnels, l'information sur les accords internationaux visant à la reconnaissance réciproque d'études, de qualifications et de grades universitaires, et notamment, les équivalences entre baccalauréat, licence et master français et diplômes délivrés par un État tiers au processus de Bologne.

Réponse de la Dgesip

Le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche a contribué avec la Direction de la jeunesse de l'éducation populaire et de la vie associative (Djepva) qui a coordonné le projet, à la création du site decouvrirlemonde.jeunes.gouv.fr.

Ce site centralise des informations sur toutes les possibilités de mobilités sortantes, notamment au niveau de l'enseignement supérieur au sein de l'Union européenne mais également au-delà.

La médiatrice remercie la Dgesip pour cette information qui gagnerait à être davantage connue. Elle souhaite savoir si la création de ce site a fait l'objet d'une communication particulière.

ReMedia 23-17

Faciliter les mobilités professionnelles internationales

La médiatrice recommandait

- Optimiser et fluidifier, lorsqu'il est obligatoire, le processus de reconnaissance des qualifications à exercer des professions réglementées, en mettant en place notamment un outil numérique de gestion fonctionnel.

Réponse de la Dgesip

La seule profession réglementée placée sous la tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche est la profession de psychologue. La Dgesip assume, après avis d'une commission, la reconnaissance des diplômes étrangers pour l'usage professionnel du titre de psychologue.

Un outil numérique de gestion fonctionnel est en cours d'élaboration dans le cadre de démarches simplifiées et devrait être fonctionnel au plus tard le 1^{er} mai. Il permettra de simplifier les demandes des usagers, avec un portail dédié leur permettant de déposer leurs pièces justificatives. Ce portail permettra également aux membres de la commission de prendre connaissance des dossiers des candidats via une interface plus fluide. Le travail de vérification de recevabilité des pièces sera également plus rapide et réduira l'instruction des demandes.

La procédure a d'ores et déjà été fluidifiée en 2024 grâce au remplacement d'une personne au sein du département qui a contribué à l'amélioration des délais de traitement des demandes.

La médiatrice remercie la Dgesip de ces informations.

ReMedia 23-17

Faciliter les mobilités professionnelles internationales

La médiatrice recommandait

- Veiller, le cas échéant, à synchroniser d'éventuelles réformes de cursus avec les accords internationaux permettant une reconnaissance mutuelle des formations.

Réponse de la Dgesip

À ce jour, il n'existe pas de recensement systématique des accords de reconnaissance des diplômes à la Délégation aux affaires européennes et internationales (DAEI). La plupart des accords de reconnaissance mutuelle permettent d'indiquer à quel niveau de formation dans un pays correspond un diplôme dans l'autre pays. Ils ne permettent pas la reconnaissance automatique des diplômes et ne dispensent pas les étudiants de produire des attestations d'équivalence via le réseau Enic-Naric (*European Network of Information Centres - National Academic Recognition Information Centres*) pour pouvoir s'inscrire dans un cursus du pays d'accueil.

La directive 2005/36/CE, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles établit les règles selon lesquelles un État membre, qui subordonne l'accès à une profession réglementée, ou son exercice, à la possession de qualifications professionnelles, reconnaît, pour l'accès à cette profession ou son exercice, les qualifications professionnelles acquises dans un autre État. Elle s'applique aux personnes qui cherchent à exercer une activité professionnelle dans un autre État membre : les 27 États membres de l'UE, l'Espace économique européen (EEE) et la Suisse. Cette directive prévoit deux systèmes de reconnaissance : la reconnaissance automatique des titres de formation visés à l'annexe V et le système général avec validation d'équivalence du contenu et de la durée.

Les diplômes de santé relèvent du régime de la reconnaissance automatique, l'État membre d'accueil reconnaît les titres de formation qui remplissent les conditions minimales de formation prévues par la directive. Les professions suivantes tombent sous l'application de ce système : médecin, infirmier responsable des soins généraux, praticien de l'art dentaire, sage-femme, pharmacien.

La médiatrice prend bonne note de ces informations.

ReMedia 23-17

Faciliter les mobilités professionnelles internationales

La médiatrice recommandait

- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et dans les pays extra-communautaires (rappel ReMedia 21-7).

Réponse de la Dgesip

L'Agence Erasmus+ France est l'interlocuteur essentiel des établissements pour les mobilités financées par le programme dans et hors de l'UE. Elle met à disposition des établissements et des étudiants un annuaire plutôt exhaustif des bourses de mobilité²² offertes par des gouvernements et des organismes étrangers (ou parfois français), aux étudiants et chercheurs. Cet outil gagnerait à être connu davantage.

La médiatrice partage l'avis de la Dgesip sur l'intérêt de faire connaître un outil aussi utile.

²² <https://campusbourses.campusfrance.org/#/catalog>.

Les personnels

Affectations et mutations : vers une mobilité consentie, focus sur les académies d'outre-mer

ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origines « à forte attractivité » :
Guadeloupe, Martinique, La Réunion

La médiatrice recommandait

- Revoir les bonifications attribuées au titre de la situation familiale, sans porter atteinte aux priorités légales, en priorisant les rapprochements de famille (ascendants et descendants) pour les parents isolés, en prévoyant une modulation du nombre de points attribués au titre du centre des intérêts matériels et moraux (CIMM) afin de prendre en compte certaines difficultés familiales rendues encore plus critiques du fait de l'éloignement géographique.
- Accorder des bonifications pour parents âgés et dépendants dans les situations de famille monoparentale.

La médiatrice avait bien pris note, dans les échanges précédents avec la DGRH (voir p. 178 et 179 du rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*), de ce que l'harmonisation des attributions de bonifications liées au CIMM devrait s'améliorer avec les notes de services de la DGAFP et de la DGRH.

En ce qui concerne les bonifications pour parents âgés et dépendants, dans les situations de famille monoparentale, elle proposait d'étendre cette proposition à l'ensemble du territoire, puisque ces situations familiales existent et se développent dans d'autres académies, en introduisant, par exemple, un coefficient d'éloignement pour tenir compte de la spécificité des situations en outre-mer et souhaitait un nouveau retour de la DGRH.

Réponse de la DGRH

Le centre des intérêts matériels et moraux (CIMM) ne peut faire l'objet d'une modulation qui reviendrait à introduire une hiérarchie entre les différents CIMM accordés. Le Code général de la fonction publique (article L. 512-19), ainsi que la circulaire interministérielle dédiée ne prévoient pas cette différence d'appréciation dans l'attribution du CIMM.

L'ajout d'un coefficient d'éloignement pour une bonification reviendrait à créer une disparité de traitement entre les agents ultramarins et métropolitains. Pour les agents souhaitant rejoindre l'outre-mer, la détention d'un CIMM est déterminante.

La médiatrice entend la préoccupation de la DGRH de ne pas créer de disparité de traitement entre les agents ultramarins et les métropolitains, mais maintient sa suggestion d'accorder des bonifications pour parents âgés et dépendants dans les situations de famille monoparentale, recommandation qui peut être mise en œuvre pour l'ensemble des agents (de métropole ou ultramarins). Cette mesure serait de nature à apporter une réponse pour partie à un contexte qui conjugue vieillissement démographique et crise d'attractivité et qui contraint parfois des professeurs convaincus à renoncer au bénéfice du concours.

ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origines « à forte attractivité » :
Guadeloupe, Martinique, La Réunion

La médiatrice recommandait

- Laisser une marge d'appréciation « hors des bonifications liées au barème » pour les situations familiales les plus dramatiques.

Dans sa réponse à cette recommandation (voir p. 179 du rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*), la DGRH indiquait que « le ministère était attentif aux situations sociales particulièrement complexes à l'occasion de la phase d'optimisation du mouvement (examen des situations N -1 connues et des signalements académiques, au cas par cas, avant la publication des résultats) et lors des recours présentés par ces candidats au mouvement, après les résultats ».

Cette position de principe va effectivement dans le sens des recommandations formulées. Cependant **la médiatrice** fait remarquer qu'elle ne se retrouve pas toujours dans les réponses faites aux demandes exprimées au travers des saisines qu'elle transmet à la DGRH, alors que celles-ci relèvent la plupart du temps de situations sociales familiales complexes.

Réponse de la DGRH

Difficiles à apprécier, les « situations familiales complexes » font l'objet d'une attention accrue. Au regard des possibilités d'accueil en académies, la DGRH peut proposer des affectations provisoires aux enseignants rencontrant les situations les plus critiques. Par ailleurs, les académies sont informées de ces situations afin de veiller, pour celles dont l'issue est favorable, à ce que l'affectation au sein de l'académie réponde aux contraintes géographiques de l'agent.

La médiatrice remercie la DGRH pour cette vigilance maintenue depuis l'année précédente, qu'elle a pu apprécier dans plusieurs situations sur lesquelles elle a appelé son attention et qui ont pu être réexaminées.

Elle rappelle également que le rôle du médiateur est précisément d'appeler l'attention des services du ministère sur ces situations humaines difficiles qui auraient pu passer inaperçues.

ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origines « à forte attractivité » :
Guadeloupe, Martinique, La Réunion

La médiatrice recommandait

- Mettre en place dans chaque académie une instance collégiale (de type observatoire) au niveau du rectorat, composée de représentants de l'administration, des personnels et d'élus afin d'analyser chaque année, de manière transparente et concertée, les données relatives au mouvement (le nombre de postes ouverts par enseignement, le nombre de professeurs sortants, de professeurs entrants et de professeurs entrants en bénéficiant du CIMM) afin de pouvoir procéder à des choix mesurés et éclairés.

La médiatrice salue l'ensemble des mesures mises en place.

Cependant, sa recommandation ne portait pas sur un dialogue avec les organisations syndicales au niveau national mais sur un partage des données et des procédures de gestion collective entre les rectorats et les acteurs territoriaux (élus, représentants du personnel locaux), qui ont besoin de plus de transparence et de concertation pour comprendre les éléments de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEEC), et notamment le volume de postes offerts aux titulaires dans le cadre de la mobilité. Cela permettrait d'éviter un sentiment d'opacité qui persiste sur la question du gel de certains postes qui semblent « réservés » aux contractuels – ou du moins d'en comprendre la logique.

La médiatrice avait retenu la proposition du directeur adjoint de cabinet de la ministre d'étudier la possibilité que le Conseil territorial de l'éducation nationale (CTEN) soit l'instance d'accueil de ces débats ; il pourrait fournir des éléments d'expertise et des regards croisés avec les acteurs locaux.

ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origines « à forte attractivité » :
Guadeloupe, Martinique, La Réunion

La médiatrice recommandait

- Informer les candidats sur les capacités d'accueil réelles par discipline et par académie, au moment de la saisie des vœux.

La médiatrice proposait, en 2023, de différencier les disciplines à forts effectifs (français, anglais, mathématiques, histoire, etc.) fondées sur une moyenne de postes offerts à la mobilité par académie sur cinq ans, et les disciplines à faibles effectifs (notamment pour les professeurs de lycée professionnel), où il serait souhaitable que les candidats à mutation sachent le plus en amont possible qu'ils ont très peu de chances de muter, faute de postes offerts.

Elle remerciait la DGRH de bien vouloir la tenir informée des suites de cet examen.

Réponse de la DGRH

Chaque année, la DGRH participe aux opérations de mobilité qui débutent en novembre et qui concernent plus de 50 000 candidatures d’enseignants. Le ministère recueille alors les vœux des enseignants. À cette phase, les académies n’ont pas encore toute la visibilité sur les moyens dont elles disposeront à la rentrée suivante (travaux de GPEC, schéma d’emploi non encore finalisés).

Par conséquent, il n’est pas possible de communiquer en temps réel sur les capacités d’accueil lors de l’inscription au mouvement. Toutefois, pour donner de la visibilité, le comparateur de mobilité sur le site Internet du ministère permet de donner les informations demandées sur les trois dernières années.

La médiatrice prend acte des efforts poursuivis pour améliorer l’information des candidats ultramarins aux concours ou à la mutation. Elle relève toutefois que de nombreuses situations lui ont encore été signalées en 2024, pour des lauréats originaires de La Réunion notamment, avec un décalage entre le nombre de postes et berceaux annoncés et les besoins réels de l’académie et espère qu’une réponse plus systémique pourra être trouvée pour ce département en particulier.

ReMedia 22-11
Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

La médiatrice recommandait

- Procéder à une évaluation des recrutements réalisés par le dispositif du concours national à affectation locale (Cnal) en Guyane et à Mayotte, pour évaluer la pertinence d’une extension dans les académies ayant des difficultés d’attractivité. Ce dispositif se développe en effet dans plusieurs départements ministériels et permet de stabiliser les personnels affectés à l’issue des concours de recrutement.

La médiatrice avait remercié en 2024 la DGRH pour le bilan quantitatif très complet qui lui avait été communiqué. Elle souhaitait être rendue destinataire de l’éventuel suivi qualitatif de ce dispositif ainsi que, le cas échéant, des conclusions et des propositions concrètes du groupe de travail mis en place par les ministres précédents.

Réponse de la DGRH

CNAL Guyane, inscrits et postes ouverts à la session 2024 du concours interne.

| | Lettres modernes | LVE anglais | LVE portugais | Histoire-géographie | Mathématiques | Physique-chimie | SVT |
|----------------|------------------|-------------|---------------|---------------------|---------------------------------|-----------------|-----|
| Inscrits | 44 | 20 | 25 | 26 | 48 | 21 | 26 |
| Postes offerts | 5 | 3 | 3 | 8 | 8 | 5 | 5 |
| Admis | 4 | 2 | 3 | 4 | 8 (3 listes complémentaires) | 5 | 5 |

Session 2025 (arrêté du 27 novembre, Journal officiel du 5 décembre 2024) : le bilan 2024 partagé avec l'académie a conduit à augmenter le nombre de postes en mathématiques (+2) et à réduire le nombre de postes en histoire-géographie (-3) pour tenir compte d'un rendement dégradé, l'académie étant confrontée à des difficultés d'accompagnement pour la discipline géographie qui contraignent les candidats à s'autoformer sur cette valence.

CNAL Mayotte, inscrits et postes ouverts à la session 2024

| | Externe lettres modernes | Interne lettres modernes | Externe histoire-géographie | Interne histoire géographie | Externe mathématiques | Interne mathématiques | Externe SVT | Interne SVT |
|----------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|-------------|
| Inscrits | 63 | 48 | 80 | | 69 | 34 | 57 | 23 |
| Postes offerts | 10 | 11 | 7 | 8 | 12 | 7 | 7 | 8 |
| Admis | 10 | 7 | 6 | 3 | 11 | 5 | 7 | 8 |

Session 2025 : l'académie de Mayotte a souhaité, au regard des résultats enregistrés, conserver les mêmes disciplines et le même nombre de postes ouverts aux concours interne et externe.

Ces deux académies n'ont pas exprimé de demande tendant à augmenter substantiellement le nombre de postes offert, à la fois au regard de la réalité des viviers et des capacités de leur appareil de formation.

La médiatrice remercie la DGRH pour ce bilan très complet.

ReMedia 22-11
 Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

La médiatrice recommandait

- Créer des services dédiés au logement pour les académies qui n'en disposent pas encore.

La médiatrice avait remercié la DGRH pour les réponses apportées, dont notamment le détail des conventions nationales et académiques (voir p. 185 du rapport 2023). Elle souhaitait savoir s'il existe un interlocuteur à la DGRH en charge du pilotage de ces questions auprès des académies, connaître le nombre de cellules académiques mises en place ainsi que leur composition, et disposer de bilans d'activité des rectorats en matière d'attribution de logements.

Réponse de la DGRH

Le département de l'action sociale et de la protection sociale (C1-3) de la DGRH pilote le développement de la politique ministérielle du logement en faveur des personnels et accompagne les académies qui ont souhaité s'impliquer dans la mise en œuvre de cette politique. Toutefois, la DGRH ne dispose pas, à ce jour, d'un bilan de la mise en œuvre de cette politique au niveau académique, même si la collecte régulière de données (recensement des référents, attribution) est un de ses objectifs.

La médiatrice prend acte de cette volonté et ne manquera pas de revenir vers la DGRH pour connaître les résultats lorsqu'il aura été procédé à la collecte des données.

ReMedia 22-11

Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

La médiatrice recommandait

- Mieux communiquer sur l'aide au logement auprès des stagiaires et néo-titulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

La médiatrice avait remercié la DGRH pour toutes les informations apportées à ce sujet (voir p. 186 du rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*), notamment quant aux partenariats expérimentaux mis en place et à la communication qui en était faite auprès des personnels. Elle demandait à être destinataire des bilans de ces derniers.

Réponse de la DGRH

La DGRH souhaite renforcer ses actions de communication vis-à-vis des agents stagiaires et néo-titulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

Le bilan chiffré et financier du Prêt d'aide à l'installation (PAI), mis en place en 2023 dans le cadre du dispositif expérimental avec le Crédit Social des fonctionnaires, établit qu'à la date du 20 novembre 2024, 157 prêts d'aide à l'installation de 2 000 à 4 000 € à un taux favorable de 1% remboursables sur 24 à 48 mois, ont pu être attribués à nos personnels, dans le cadre de la convention signée le 14 août 2023. Le ministère a consacré une enveloppe de 38 000 € à ce dispositif.

La pérennisation de ce partenariat, matérialisée par la conclusion à titre gratuit de la convention en date du 20 août 2024, permet de proposer désormais aux agents nouvellement affectés ou en situation de mobilité des prêts bonifiés à un taux de 2%.

Une enveloppe de 39 900 € a par ailleurs été dédiée au dispositif expérimental mis en place avec Cautioneo, pour faciliter l'accès des agents à un logement du parc locatif privé.

Par ailleurs, 64 agents (titulaires, stagiaires et contractuels en CDI sans condition d'âge) ont pu bénéficier d'une garantie locataire, à des conditions préférentielles entre septembre 2023 et juillet 2024, date d'arrêt du dispositif.

La médiatrice remercie la DGRH pour ce bilan précis et espère que les efforts seront poursuivis, dans la mesure où les saisines qu'elle reçoit témoignent souvent de difficultés liées au coût d'une installation dans une académie éloignée de la résidence familiale.

ReMedia 22-12

Faciliter et encourager le flux des mobilités entrantes et sortantes entre les collectivités d'outre-mer et la métropole

La médiatrice recommandait

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des collectivités d'outre-mer (COM) pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur trois ou quatre années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales, etc.).

Réponse de la DGRH

Cette recommandation présenterait un coût important sans que la finalité poursuivie soit claire.

La DGRH indiquait dans le rapport 2023 (*Faire alliance, redonner confiance*, p. 187) qu'un tel dispositif devrait faire l'objet d'échanges interministériels dans la mesure où la grande majorité des indemnités spécifiques versées aux agents en outre-mer relève du cadre interministériel, d'autant que dans certaines collectivités d'outre-mer (COM), les enseignants ne relèvent pas de la fonction publique de l'État (Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna). Elle soulignait en outre le coût important d'une telle mesure.

La médiatrice souhaiterait savoir si de tels échanges sont prévus entre la DGRH et la DGAFP pour évoquer la question des indemnités versées aux personnels d'outre-mer, notamment pour les personnels d'encadrement. Ce point constitue en effet un levier important pour inciter ces personnels à la mobilité dans les deux sens (vers la métropole et vers les COM) afin d'éviter un éloignement, voire une coupure d'avec la dynamique globale du système éducatif français. Le rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance* détaille (voir p. 97) la finalité de telles mesures.

Réponse de la DGRH²³

La DGAFP n'a pas prévu d'échanges avec la DGRH sur ce sujet. La DGAFP rappelle qu'il existe des mécanismes de prise en charge des frais de changement de résidence déterminée en fonction du périmètre géographique du changement de résidence :

- à l'intérieur des départements d'outre-mer, entre la métropole et ces départements, ou pour se rendre d'un département d'outre-mer à un autre (décret n° 89-271 du 12 avril 1989, arrêté du 12 avril 1989) ;
- de même pour les territoires d'outre-mer, et aussi pour se rendre d'un territoire d'outre-mer à un département d'outre-mer (décret n° 98-844 du 22 septembre 1998, arrêté du 22 septembre 1998) ;
- les personnels militaires bénéficient de modalités de prise en charge spécifiques des frais de transport du mobilier et des bagages, des frais d'hôtel et de restaurant, et du transport des personnes hors et en métropole (décret n° 2007-640 du 30 avril 2007, arrêté du 30 avril 2007).

Pour l'encadrement supérieur, le décret n° 2024-454 du 21 mai 2024, relatif à l'indemnité de changement de résidence au bénéfice des directeurs des services pénitentiaires, instaure une indemnité forfaitaire pour changement de résidence dont le montant est majoré de 40% lorsque l'agent est affecté à un poste situé dans un département ou une collectivité d'outre-mer. Elle vise à compenser les sujétions particulières liées aux modalités spécifiques d'affectation sur les emplois de directeur des services pénitentiaires. En l'absence de disposition d'exclusion, l'ICR de la pénitentiaire semble pouvoir se cumuler avec les autres dispositifs de prise en charge de changement de résidence.

La médiatrice remercie la DGRH pour les comparatifs exposés. Si des aides financières à la mobilité existent, elles ne constituent pas un encouragement à souhaiter une mutation vers d'autres territoires ou vers la métropole. Elle souhaiterait savoir si une réponse statutaire (du type Aide spécifique annuelle [ASA]) existe pour valoriser les mobilités ou si elle ne pourrait pas être envisagée.

²³ La réponse correspond au domaine de compétence de la seule DGRH.

ReMedia 22-12

Faciliter et encourager le flux des mobilités entrantes et sortantes entre les collectivités d’outre-mer et la métropole

La médiatrice recommandait

- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d’inspection de l’éducation nationale qui sont dans l’obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).
- Réfléchir à un moyen permettant l’avancement de carrière des corps à faible effectif, en regroupant par exemple au niveau national les effectifs des petites structures qui ne permettent pas de générer des contingents de promotions.

La médiatrice a précisé, suite aux premières réponses obtenues (voir p. 188 du rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*), que la recommandation portait sur l’absence de promotions dans les corps à faibles effectifs (psychologues à Mayotte par exemple) et a donc sollicité une réponse sur ce point précis.

Réponse de la DGRH

Le décret du 1^{er} septembre 2005 relatif à l’avancement de grade dans les corps des administrations de l’État, précise que lorsque le nombre de promotions calculé en application du taux n’est pas un entier, la décimale est ajoutée au nombre calculé au titre de l’année suivante. Il ne peut en aucun cas être arrondi à l’entier supérieur, ce qui peut conduire à ne pas prononcer d’avancement pendant une ou plusieurs années pour les corps à faible effectif. Une clause de sauvegarde est toutefois prévue permettant de procéder à une nomination dans le grade d’avancement la troisième année, lorsque l’application du taux n’a pas permis de prononcer de nomination pendant deux années consécutives, ce qui offre des perspectives aux personnels promouvables dans ces académies. Le cumul des décimales n’est alors pas reporté l’année suivante.

| Exemple n°1 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|
| Résultat du ratio | 1,45 | 1,45 | 1 |
| Nombre maximal de promotions possibles | 1 | 1 | 1 |
| Pour mémoire : décimales reportées | 0,45 | 0,9 | 0,9 |
| Exemple n°2 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Résultat du ratio | 1,45 | 1,45 | 1,45 |
| Nombre maximal de promotions possibles | 1 | 1 | 2 |
| Pour mémoire : décimales reportées | 0,45 | 0,9 | 0,35 |
| Exemple n°3 : clause de sauvegarde | 2021 | 2022 | 2023 |
| Résultat du ratio | 0,2 | 0,2 | 0,2 |
| Nombre maximal de promotions possibles | 0 | 0 | 1 |
| Pour mémoire : décimales reportées | 0,2 | 0,2 | 0 |

Mieux attirer et conserver les compétences dont le système éducatif a besoin, lever les freins à la mobilité

Dans le chapitre 2 du rapport 2021, la médiation s'était plus particulièrement arrêtée sur la situation de personnels enseignants ayant passé les concours mais regrettant que les compétences acquises dans leurs métiers ou situations antérieurs ne soient pas davantage reconnues et valorisées, en termes de déroulement de carrière et dans le barème pour obtenir une affectation. L'effet de déception était grand et ne contribue pas à renforcer l'attractivité du métier.

Même si les avancées importantes présentées par la DGRH en 2024 répondaient tout à fait à ses recommandations, elle regrettait qu'aucune mesure n'ait été prévue à l'égard des enseignants classés avant la date d'entrée en vigueur des modifications apportées au décret du 5 décembre 1951, dont certains voient les nouveaux entrants classés à un échelon supérieur à celui qu'ils détiennent.

Réponse de la DGRH

Les dispositions relatives à l'amélioration du classement à l'entrée dans les corps enseignants, d'éducation et de psychologues, introduites à la rentrée scolaire 2022 pour les lauréats du troisième concours, puis à la rentrée 2023 pour les lauréats des autres concours, constituent une mesure d'attractivité visant à susciter des vocations supplémentaires pour l'accès aux métiers de l'enseignement et de l'éducation, et non une mesure de revalorisation des enseignants déjà en poste.

Sauf exceptions, les dispositions réglementaires nouvelles telles que celles mises en œuvre n'ont pas vocation à régir des situations juridiquement constituées et ne valent que pour l'avenir.

Aussi, seuls les nouveaux **lauréats** des concours enseignants peuvent bénéficier de ces modalités de classement. Selon une jurisprudence constante, un décret instituant des règles de reprise d'ancienneté et ne comportant pas de dispositions permettant d'en faire bénéficier les agents déjà en fonctions n'est pas contraire au principe d'égalité de traitement des fonctionnaires d'un même corps (exemple : CE n° 260508, 10 décembre 2004, Syndicat national des infirmiers conseillers de santé).

Le ministère chargé de l'éducation nationale ne disposerait, en tout état de cause, ni des ressources financières ni des ressources en gestion pour revoir la situation de centaines de milliers d'agents, si une mesure était finalement envisagée pour les agents recrutés avant 2022 : il est de jurisprudence constante qu'une telle mesure devrait être appliquée à l'ensemble des personnels titulaires, y compris ceux relevant des grades d'avancement et proches de la retraite ; toute discrimination au sein des corps serait en effet annulée pour non-respect du principe d'égalité de traitement des membres d'un même corps.

L'article 2 du décret n° 2014-1006 du 4 septembre 2014 modifiant notamment les modalités de prise en compte de services de non titulaires ne concernait que les personnels d'éducation relevant du décret du 5 décembre 1951 appartenant au 1^{er} grade de leur corps. Dès lors que la prise en compte de durées d'activité accomplies dans le privé ne concernerait qu'une partie de cette population, une estimation des charges humaines et financières ne pourrait-elle être faite à cette aune ?

La médiatrice recommandait

- Intégrer dans les entretiens désormais prévus par le service des ressources humaines de proximité, non seulement les échanges utiles sur les attentes et la possible valorisation de l'expérience et des compétences acquises, mais aussi l'évaluation de ces compétences en terme de savoir, savoir-faire et savoir-être pour pouvoir envisager, tant dans l'intérêt des agents que de celui du service public de l'éducation nationale, leur mise à profit sur d'autres postes.

Au-delà des informations apportées par la DGRH qui confirment les éléments apportés en 2023 (p. 209 du rapport 2023, *Faire alliance, redonner confiance*), la médiatrice souhaiterait savoir si une évaluation de l'ensemble de ces mesures est prévue.

Réponse de la DGRH

Jusqu'en 2019, la durée de détachement à l'étranger pour les personnels enseignants exerçant dans le réseau de l'enseignement français à l'étranger (EFE) n'était pas limitée. Les retours se faisaient au fil de l'eau, rendant difficile une évaluation des mesures visant à valoriser les compétences développées lors du détachement à l'étranger et à mieux accompagner les parcours professionnels.

Les personnels détachés, depuis 2019, ont une durée de détachement limitée à 6 ans. Les effets de cette limitation seront donc visibles à compter de la rentrée 2025, qui sera marquée par le retour en France d'une première cohorte d'environ 300 personnels enseignants, avant un volume plus conséquent en 2026. L'accompagnement de ces cohortes fera l'objet d'une évaluation (premiers résultats fin 2025). Les agents concernés par ce retour en France pourront s'appuyer sur le *Guide du retour après une mobilité à l'étranger*, publié par la DGRH en janvier 2025, qui présente notamment les compétences susceptibles d'être développées ou des exemples de missions et métiers pouvant être exercés.

Concernant les personnels détachés dans le réseau de coopération et d'action culturelle du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (conseillers de coopération et d'action culturelle, attachés d'éducation, etc.), une étude a été menée pour 43 agents (dont 68 % d'enseignants) ayant bénéficié d'un accompagnement à leur réintégration en France entre 2020 et 2024 par la DGRH :

- 7 sont en disponibilité;
- 5 sont détachés au sein du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (centrale, opérateurs);
- 4 ont intégré une université ou une grande école;
- 3 sont en poste dans d'autres ministères;
- 24 sont revenus dans l'environnement du ministère dont 19 en académie. Parmi eux :
 - 7 enseignent (dont 1 sur un poste à profil),
 - 6 sont en poste en rectorat (dont 4 dans une délégation académique aux relations européennes et internationales),
 - 3 sont chefs d'établissement (1 personnel de direction, 1 faisant fonction, 1 réussite au concours),
 - 2 sont gestionnaires en établissement public local d'enseignement,
 - 1 exerce en tant formateur dans un Institut national supérieur du professorat et de l'éducation.

La variété des postes au retour s'explique par une double diversité, des corps concernés et des fonctions exercées à l'étranger dans le réseau de coopération et d'action culturelle. Elle montre que les mesures d'accompagnement aident à multiplier les possibles en termes de parcours professionnel.

ReMedia 21-7

Garder et fidéliser ceux qui ont un parcours européen ou international

La médiatrice recommandait

- Inscrire dans les statuts particuliers des enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation (ReMedia 20-9).

Au-delà des réponses apportées par la DGRH dans les rapports 2022 et 2023 (voir notamment p. 209 du rapport *Faire alliance, redonner confiance*), la médiatrice souhaitait que la possibilité d'effectuer le stage à l'étranger soit inscrite dans les statuts particuliers. Tout en comprenant l'importance du maintien du principe d'effectuer ce stage en académie, elle estimait que l'inclusion réglementaire d'un dispositif aussi cadré que celui prévu par la note de service limiterait les dérogations acceptables.

La médiatrice espérait que le travail de coordination et d'harmonisation des calendriers entre le MEAE et le MENJ allait se poursuivre.

Réponse de la DGRH

À ce stade, seuls les lauréats déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale, en détachement au cours de l'année du concours, peuvent être maintenus dans cette position administrative au 1^{er} septembre, exerçant des fonctions d'enseignement dans un établissement d'enseignement ou de formation, ne relevant pas du ministère chargé de l'éducation nationale ou du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, mais d'un autre ministère ou de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (établissement en gestion directe ou conventionné par l'agence). Ils peuvent effectuer leur stage dans cet établissement à la condition d'exercer des fonctions de même nature que celles des membres du corps dans lequel ils ont vocation à être titularisés.

La demande de détachement à l'étranger est examinée sous réserve de l'accord du ministère d'accueil ou de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger, qui assurera la rémunération pendant le stage et devra faciliter le déroulement des procédures d'évaluation et de titularisation.

Les lauréats, déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale, en détachement mais dont l'organisme d'accueil refuserait leur maintien en détachement dans le nouveau corps, devront demander leur réintégration afin d'accomplir leur stage en académie.

Ce dispositif à l'étranger est nécessairement limité compte tenu du faible effectif pour inspecter/évaluer les stagiaires. Par ailleurs, il s'agit d'une souplesse en gestion pour un effectif réduit dans la mesure où, statutairement, un enseignant stagiaire n'a pas vocation à être doublement détaché.

La médiatrice prend acte de ce dernier argument. Elle note toutefois, pour ce qui est de l'encadrement du stage que, dans la mesure où le lauréat d'un concours d'enseignement effectue son stage sur le même poste que celui où il enseignait auparavant, son évaluation par un inspecteur ne constitue pas le même enjeu que pour un professeur débutant.

ReMedia 20-1

Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant
et ne pas décourager les vocations

En 2022, la médiatrice souhaitait savoir ce qu'il en était du vademecum sur les priorités médicales (p. 140-145 du rapport *Apprendre à vivre ensemble*). Pouvait-il être communiqué à la médiatrice, avec un bilan sur trois ans du nombre des enseignants bénéficiaires des bonifications médicales.

En 2023, la médiatrice s'interrogeait sur ce que la DGRH appelait le « vademecum du mouvement » et souhaitait savoir s'il était disponible en ligne ou, dans le cas contraire, s'il pouvait lui être communiqué.

Tout en comprenant parfaitement la nature du vademecum et donc son absence de mise en ligne, la médiatrice confirmait l'intérêt qu'il y aurait à ce qu'elle en ait communication. Cela pourrait lui permettre, le cas échéant, de répondre à des requérants sans solliciter inutilement l'administration dont elle connaît la charge de travail, en particulier lors des opérations de mouvement.

Réponse de la DGRH

Le vademecum est un document très technique faisant référence aux outils de gestion, destiné aux services académiques. On peut envisager une FAQ ouverte aux candidats, portant sur ce sujet, à diffuser sur les sites dédiés.

De manière générale, les enseignants sont guidés dans leur demande, notamment via les sites académiques où ils trouvent les informations nécessaires, y compris relatives au médecin conseiller technique du recteur et au lien entre la mutation sollicitée et l'amélioration des conditions de vie de la personne en situation de handicap.

Dans la mesure du possible, les démarches de prise en compte du handicap nécessitent d'être anticipées, notamment la déclaration du handicap auprès de la MDPH (en moyenne, il faut prévoir une durée incompressible de quatre à six mois d'obtention d'un justificatif de Bénéficiaire de l'obligation d'emploi [BOE]).

Néanmoins, si la MDPH accuse un grand retard dans le traitement des dossiers, ce point est sans incidence sur l'étude du dossier de l'agent qui doit transmettre à son employeur (correspondant handicap et service de gestion) le justificatif de dépôt d'une demande de justificatif BOE auprès de la MDPH²⁴.

²⁴ Exemple de communication académique (académie de Rennes) sur la mobilité, intégrant également le dépôt d'une demande tardive : <https://www.ac-rennes.fr/le-handicap-123543>
1D : <https://www.education.gouv.fr/mutation-des-personnels-enseignants-du-premier-degre-5498>
2D : <https://www.education.gouv.fr/les-priorites-legales-de-mutation-pour-le-second-degre-12173>

La médiatrice a bien perçu l'évolution très positive des outils et informations mis à disposition des candidats aux concours notamment. Au vu des questions parvenant à la médiation, une FAQ serait cependant également utile.

Le déroulement de carrière

ReMedia 20-8

Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

En 2022, **la médiatrice** souhaitait connaître le calendrier pour l'ouverture des postes dans les autres corps, pour faciliter la promotion des personnels en situation de handicap (p. 147-148 du rapport 2022, *Apprendre à vivre ensemble*).

En 2023, la médiatrice ne voyait en effet toujours pas les mesures prises en faveur des personnels enseignants même si, pour les bibliothécaires, les ingénieurs, les administratifs, les techniciens, les personnels sociaux et de santé (Biatss) et les personnels de direction et d'inspection, le dossier avançait. Au-delà du respect des prescriptions de la loi et du décret, la médiation insistait sur le fait qu'elle reçoit régulièrement des saisines d'enseignants qui voudraient pouvoir candidater sur ce dispositif.

Réponse de la DGRH

Le dispositif expérimental prévu à l'article 93 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique continue de se développer au ministère – notamment pour les filières des personnels de direction et administratifs –, preuve de la volonté de le mettre en œuvre.

Néanmoins, le dispositif interministériel prévu par le décret du 13 mai 2020, qui impose une ouverture des emplois ouverts au titre de la voie du détachement prévu à l'article 93 de la loi du 6 août 2019, ne permet pas de cibler un vivier de fonctionnaires en situation de handicap exerçant déjà des fonctions d'enseignement. Ce dispositif ne semble ainsi pas entièrement adapté aux spécificités des métiers de l'enseignement ni aux exigences pédagogiques requises pour ces recrutements.

Cette position de la DGRH devrait demeurer constante tant que le dispositif expérimental prévu à l'article 93 de la loi ne sera pas revu.

La médiatrice regrette beaucoup que l'obstacle tel qu'exposé n'ait pu être levé avant la fin de l'expérimentation de ce dispositif prévue au 31 décembre 2025. Elle souhaite qu'en cas de pérennisation, il puisse être complété pour permettre à l'ensemble des personnels de nos administrations d'en bénéficier, ou du moins d'y prétendre.

Les usagers

L'enseignement supérieur privé : des clarifications nécessaires pour sécuriser le parcours des étudiants

Le nombre de saisines émanant d'élèves et d'étudiants du secteur privé de l'éducation, en augmentation constante (+ 346 % depuis 2017), a atteint un pic en 2022 (1 392 réclamations). Ces saisines concernant en majeure partie des établissements privés d'enseignement supérieur, il avait paru difficile au médiateur, au regard tant de ce constat que du lien apparu entre l'objet de ces réclamations et les conclusions de l'enquête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en décembre 2022, de ne pas se saisir de ce phénomène et d'ignorer le besoin de clarification et de sécurisation exprimé.

Même si, en application de l'article L. 23-10-1 du Code de l'éducation, le médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement du service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a toujours reçu un nombre relativement important de saisines de la part des étudiants inscrits dans des établissements privés, qui font appel à eux pour connaître et faire respecter leurs droits. Les médiateurs veillent donc systématiquement à leur apporter une réponse, le plus souvent en délivrant des conseils ou en les guidant vers les médiateurs de la consommation compétents.

L'analyse des 469 saisines traitées en 2022 faisait ressortir, sans prétendre à l'exhaustivité, quatre types de demandes ou de différends pour lesquels la médiation est sollicitée :

- une part importante des usagers interroge le médiateur afin de savoir si le *bachelor*, *master*, *doctorate in business administration* (DBA) ou *master of business administration* (MBA) qu'ils ont obtenu ou qu'ils préparent fait l'objet d'une « reconnaissance par l'État », cette information intéressant directement leurs projets de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle ;
- les étudiants des établissements privés rencontrent également une difficulté récurrente pour déterminer, en amont de leur inscription, si la formation qui les intéresse est habilitée à recevoir des boursiers, notamment dans les établissements implantés dans un pays européen. Depuis 2023, cette information est toutefois systématiquement indiquée pour chaque formation proposée dans Parcoursup, ce que la médiation avait recommandé dans son rapport annuel 2019 (voir ReMedia 19-6) ;
- une autre part des réclamations reçues concerne des demandes de remboursement de frais d'inscription et de scolarité ;
- enfin, plusieurs étudiants ont écrit à la médiation afin de recevoir de l'aide dans des démarches administratives bloquées, en particulier lorsqu'ils ne parvenaient pas à récupérer leur diplôme ou une attestation de réussite en raison de la fermeture définitive, parfois en cours d'année, de l'établissement et/ou de la société commerciale qui en est la propriétaire.

À travers les saisines évoquées dans le premier chapitre du rapport, la médiation relevait de manière récurrente qu'aujourd'hui encore, des questions cruciales pour les étudiants trouvent difficilement une réponse précise, accessible et claire.

La médiatrice recommandait

- Veiller à ce que l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privé respectent les règles fixées par le Code de l'éducation en matière de publicité.

Réponse de la Dgesip

La DGCCRF est régulièrement saisie sur les questions de respect du droit en matière de publicité et adresse depuis 2022 un bilan de l'enquête effectuée pour la protection économique du consommateur dans les établissements d'enseignement supérieur. Cette enquête est renouvelée cette année. Elle permet à la Dgesip de mieux connaître les pratiques frauduleuses pour les combattre.

La médiatrice souhaiterait avoir connaissance des modalités mises en œuvre ou prévues concrètement pour combattre les pratiques frauduleuses constatées.

Réponse de la Dgesip

Dans le cadre de la lutte contre les pratiques frauduleuses, des initiatives visant à renforcer la transparence, la simplification et la régulation de l'affichage sur Parcoursup ont été mises en place. Ainsi, Parcoursup intègre désormais une carte d'identité de chaque formation, offrant aux familles des repères plus clairs et accessibles pour faciliter leur choix ainsi qu'un livret intitulé *Les bons réflexes*, qui accompagne les lycéens et leurs familles dans leur démarche de sélection d'un établissement de formation postbac. Le guide détaille les engagements des établissements référencés, en rappelant les précautions à prendre face à l'offre privée commerciale hors Parcoursup.

Par ailleurs, une nouvelle procédure de déréférencement est instaurée sur la plateforme (arrêté en cours de publication). L'arrêté de déréférencement Parcoursup n'exclut pas seulement les formations proposant des pratiques commerciales trompeuses ou frauduleuses (déjà prévues par le droit) mais aussi celles qui ne respectent pas les règles de fonctionnement Parcoursup, telles que fixées dans la charte :

- la lisibilité, l'exhaustivité et la sincérité des informations portées à la connaissance des candidats en application de l'article D. 612-1-5 du Code de l'éducation ;
- l'exclusivité de recrutement pour les places proposées sur la plateforme jusqu'au terme de la procédure ;
- la protection de la liberté de choix des candidats au moment de la formulation des vœux comme au moment de la phase d'admission ;
- la protection des intérêts financiers des candidats et des familles ;
- pour les formations en apprentissage, la saisie des contrats en apprentissage et l'information des services académiques sur le suivi des capacités d'accueil.

Pour prévenir certaines dérives, la mise à disposition des données personnelles des candidats aux formations en apprentissage a été décalée de janvier à mi-mars. Cette mesure vise à limiter les comportements opportunistes de formations n'étant intéressées par Parcoursup que pour récupérer des informations sur les candidats et leur proposer des formations non référencées.

D'autres actions sont également en cours. Une circulaire du 28 novembre 2024 a été diffusée à l'attention des rectorats, afin de définir les priorités de contrôle des BTS, et de renforcer la montée en puissance de ces contrôles en collaboration avec l'inspection générale.

La médiatrice remercie la Dgesip pour ces précisions qui vont, globalement, dans le sens de ses recommandations.

ReMedia 22-1

Prévenir des confusions coûteuses et préjudiciables

La médiatrice recommandait

- Améliorer la visibilité et la communication au sujet des dispositions existantes concernant les diplômes (diplômes d'État, diplômes visés, diplômes d'établissement) et proposer des outils permettant aux usagers de vérifier leur nature et leurs perspectives en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip s'est saisie de la question de la régulation de l'offre d'enseignement supérieur privé et a affirmé :

- une nécessaire clarification de l'offre de formation de l'enseignement supérieur, auprès d'étudiants que le MESR doit mettre en mesure d'exercer des choix d'orientation éclairés, et auprès d'employeurs que le MESR doit éclairer quant à la qualité des diplômes délivrés à ceux qu'ils s'apprêtent à recruter ;
- une régulation qui doit être repensée et mieux expliquée afin de rassurer ;
- des contrôles qui doivent être renforcés afin de sanctionner plus lourdement la publicité mensongère et les établissements opportunistes qui privilégient la rentabilité et sacrifient la qualité.

Les travaux se poursuivent, en vue d'une meilleure régulation de ce secteur.

La médiatrice suggère d'ajouter à ces informations, si ce n'est pas déjà prévu, le taux d'insertion attaché à chaque formation dont il est souhaitable qu'il soit calculé selon une méthodologie commune.

Réponse de la Dgesip

En 2025, Parcoursup élargit ses critères d'information en intégrant de nouvelles données relatives aux taux d'insertion professionnelle et aux poursuites d'études, disponibles dans la rubrique intitulée « Poursuivre ses études et connaître les débouchés ».

Une nouvelle section, spécifiquement dédiée à chaque formation, offre désormais une vue détaillée des statistiques d'insertion professionnelle. Parmi les formations concernées, on retrouve en plus des BTS et licences professionnelles, les licences générales, les BTS agricoles, ainsi que les diplômes bac + 5 des écoles d'ingénieurs, de commerce et de management. L'an prochain, les BUT seront ajoutés.

Les statistiques fournies reposent sur trois indicateurs clés, calculés six mois après la sortie de la formation, qui reflètent le parcours des étudiants, qu'ils aient réussi ou non leur diplôme :

- le taux d'inscrits en formation ;
- le taux de personnes en emploi six mois après la fin de la formation ;
- le taux « autres situations », englobant les personnes au chômage, inactives, en activité indépendante, en formation privée hors contrat ou encore en service civique.

À noter que cette année ont également été affichées sur Parcoursup des données concernant les conditions d'embauche des sortants de formation (salaire net mensuel médian, douze mois après la sortie de la formation)²⁵.

La médiatrice remercie la Dgesip pour le complément apporté aux renseignements disponibles.

ReMedia 22-3

Simplifier l'accès à l'information sur les titres et diplômes proposés

La médiatrice recommandait

- Compléter l'article L. 731-19 du Code de l'éducation pour rendre également obligatoire la mention de la nature de chacun des diplômes et titres délivrés dans les publicités et documents d'inscription des établissements privés.
- Rassembler, unifier, simplifier et rendre davantage lisibles et visibles, notamment sur la foire aux questions (FAQ) Parcoursup, les informations relatives à la nature des titres et diplômes proposés par les établissements privés, et ceux relevant du champ de l'enseignement supérieur de manière générale, sur les sites d'information déjà existants ou en créant, à terme, une plateforme dédiée.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip est engagée dans un projet de fond de consolidation de l'offre de l'enseignement supérieur visant à améliorer sa lisibilité et sa visibilité, en plus du travail fait chaque année dans Parcoursup pour un affichage unique et clair d'un macaron attestant du niveau et de la qualité de chaque formation présentée dans la plateforme.

Ce travail permettra aussi une meilleure synchronisation des différentes sources d'information actuelles (Parcoursup, Mon Master, Onisep, bases statistiques proposées en open data) sur l'offre de formation ESR et ses attributs (dont contenu, qualité).

La médiatrice souhaiterait se voir préciser l'articulation entre le macaron et le label mentionné dans la réponse à la recommandation 22-1.

²⁵ Pour en savoir plus, consulter la page Connaître les débouchés professionnels sur Parcoursup.

Réponse de la Dgesip

Les travaux en cours relèvent du domaine de la loi. Bien que l'analyse des propositions et les concertations nécessaires aient été largement perturbées par les mois récents d'instabilité, ces démarches sont toujours en cours et continuent de progresser.

La Dgesip souhaite toutefois porter à la connaissance de la médiatrice le développement en cours de l'outil Fresq (Formations reconnues de l'enseignement supérieur de qualité). L'ouverture progressive de ce référentiel, aux établissements de l'enseignement supérieur, sera achevée au cours du premier semestre 2025.

Cet outil a pour objectifs :

- d'offrir une vision précise de l'offre de formation nationale ;
- de suivre l'évolution de la carte des formations ;
- d'unifier et simplifier les processus de reconnaissance nationale par le MESR, notamment pour l'accréditation des établissements en vue de la délivrance des diplômes nationaux.

La médiatrice espère pouvoir avoir communication de ce référentiel.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip précise que, sur Parcoursup, le macaron peut être affiché sur la qualité de la formation plutôt que sur le diplôme, le constat ayant été fait que des propositions trompeuses sont parfois affichées, concernant par exemple la préparation de BTS.

À la question de la médiation sur un élargissement des formations susceptibles d'être proposées sur Parcoursup aux formations délivrées par les établissements qui seront reconnus par le futur label, la Dgesip indique que les travaux sont menés en ce sens. Bien que l'analyse des propositions et les concertations nécessaires aient été largement perturbées par les mois récents d'instabilité, ces démarches sont toujours en cours et continuent de progresser.

La médiatrice espère être destinataire des conclusions de ces travaux.

Réduire les conflits en établissements : une responsabilité collective ?

Durant l'année 2022, le réseau des médiateurs académiques avait été fortement sollicité pour des litiges ou des conflits relatifs à la vie scolaire et universitaire : 4 576 saisines ont été traitées, soit une progression de 10 % en un an et de 106 % depuis six ans. Comme l'année précédente, les réclamations avaient porté principalement sur les sanctions, les mesures conservatoires (interdiction d'accès à l'établissement) ou d'exclusion (temporaire ou définitive), les signalements de comportements inadaptés, agressifs ou violents, les contestations de notes et d'évaluations en cours d'année, les absences d'enseignants ou d'accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH), des conflits intrafamiliaux rejaillissant sur la scolarité de l'enfant et des situations de harcèlement (ces dernières ayant augmenté de 69 % sur une seule année).

Ces sujets de tensions, parfois corrélés les uns aux autres, sont également source d'épuisement pour les équipes et génèrent de nombreux questionnements. Le dialogue avec les parents s'avère souvent très difficile et la montée en puissance de revendications individualistes, dans les établissements publics comme privés, se fait au détriment d'une vision commune, rendant plus difficiles l'inclusion de tous les élèves et leur sentiment d'appartenance à une communauté scolaire.

Le rétablissement d'un dialogue constructif est pourtant indispensable à l'établissement d'un climat scolaire serein, comme aux progrès et à la réussite de chacun.

Le rapport 2022, *Apprendre à vivre ensemble*, s'est arrêté sur trois problématiques essentielles du point de vue du parcours des élèves :

- la question des continuités éducative et pédagogique, lorsqu'une sanction disciplinaire a été prononcée ;
- les conflits liés à une situation de handicap lorsqu'ils engendrent des difficultés relationnelles au sein de la communauté éducative ;
- la prévention et la prise en charge du harcèlement entre élèves.

Dans ces trois types de situations, la démarche des médiateurs et la promotion des valeurs qui la sous-tendent ont permis de recréer un lien de confiance entre les différents protagonistes, en s'appuyant sur la capacité de discernement, d'appréciation et d'empathie propre à chacun pour rechercher des solutions consensuelles.

ReMedia 22-4

Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corréler davantage au principe de continuité pédagogique

La médiatrice recommandait

- Mieux utiliser le panel des sanctions, et notamment la mesure de responsabilisation, afin d'en faire ressortir le caractère éducatif et d'éviter les ruptures scolaires.

Réponse de la Dgesco

L'établissement est un lieu régi par des règles qui imposent des obligations et confèrent des droits ; leur respect vise à garantir à tous les conditions de travail et de vie les plus favorables à l'action éducative.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° 2011-728 du 24 juin 2011 relatif à la discipline dans les établissements d'enseignement du second degré, l'échelle des sanctions prévue à l'article R. 511-13 du Code de l'éducation a été modifiée en limitant la durée de l'exclusion temporaire d'un établissement à huit jours et en inscrivant dans l'échelle des sanctions, d'une part, l'exclusion temporaire de la classe et, d'autre part, la mesure de responsabilisation.

Les compétences du conseil de discipline ne se distinguent plus du pouvoir disciplinaire du chef d'établissement que par la possibilité de prononcer la sanction d'exclusion définitive de l'établissement ou de l'un de ses services annexes, qui reste une compétence exclusive du conseil de discipline. Ainsi, les conseils de discipline sont réunis, à titre principal, pour prononcer une exclusion définitive, la lourdeur de la procédure pouvant inciter les chefs d'établissement à prononcer seuls les sanctions pour lesquelles ils sont compétents. En revanche, l'utilisation du sursis progresse de manière quasi continue depuis l'année scolaire 2010-2011 jusqu'à aujourd'hui, dans le cadre des décisions rendues par les conseils

de discipline. Ainsi, près d'un tiers des sanctions prononcées par les conseils de discipline sont assorties d'un sursis. Ces sanctions n'ont donc pas été mises à exécution immédiatement et les élèves sont placés devant leurs responsabilités, une nouvelle atteinte au règlement intérieur pouvant justifier une nouvelle sanction, les exposant au risque de levée du sursis et de mise en œuvre de la sanction initiale.

La très grande majorité des sanctions disciplinaires est prononcée par les chefs d'établissement seuls. Ces derniers utilisent pleinement leurs compétences en matière disciplinaire.

D'une manière générale, il appartient à l'autorité disciplinaire (le chef d'établissement ou le conseil de discipline) d'apprécier au cas par cas si tel ou tel manquement (non-respect d'une obligation résultant d'une loi, d'un règlement ou d'un principe général) justifie qu'une sanction soit prononcée et laquelle, dans le respect des principes de proportionnalité et d'individualisation.

À cet égard, le registre des sanctions qui doit être tenu et qui recense, de manière anonyme, les sanctions prononcées avec l'énoncé des faits et circonstances qui les ont justifiées, sert d'outil de référence et de régulation.

Enfin, l'article R. 421-20 du Code de l'éducation, dans sa rédaction issue du décret n° 2019-906 du 30 août 2019 relatif à la discipline dans les établissements d'enseignement du second degré relevant du ministère chargé de l'éducation nationale et du ministère chargé de la mer, prévoit une information du conseil d'administration, relative à la vie scolaire, via la présentation annuelle d'un bilan des décisions rendues en matière disciplinaire et des suites données par le chef d'établissement aux demandes écrites de saisine du conseil de discipline, émanant d'un membre de la communauté éducative.

ReMedia 22-4

Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corréler davantage au principe de continuité pédagogique

La médiatrice recommandait

- Être vigilant dans l'utilisation de la mesure conservatoire d'interdiction d'accès à l'établissement, qui peut conduire à du décrochage scolaire si elle est utilisée sur une période trop longue; éviter de la prononcer à chaque conseil de discipline et ne l'appliquer que dans les cas très graves où il y a eu violence physique ou menaces mettant en danger la sécurité des personnes; et prévoir une durée maximale de son application.

Réponse de la Dgesco

Le chef d'établissement est responsable de l'ordre public dans l'établissement. À ce titre, il veille au respect des droits et devoirs de tous les membres de la communauté scolaire et assure l'application du règlement intérieur. Il a la possibilité, en cas de nécessité, d'interdire l'accès de l'élève à l'établissement, à titre conservatoire :

- lorsqu'il se prononce seul sur les faits qui ont justifié l'engagement d'une procédure disciplinaire. L'interdiction est au minimum de deux jours ouvrables correspondant au délai accordé à l'élève pour présenter sa défense dans le cadre du respect du principe du contradictoire;
- en attendant la comparution de l'élève devant le conseil de discipline. Dans ce cas, la mise en œuvre de cette mesure conservatoire implique donc la saisine préalable de ce conseil.

Les mesures conservatoires ne présentent pas le caractère d'une sanction. Ces mesures à caractère exceptionnel, qui doivent répondre à une véritable nécessité, peuvent s'avérer opportunes, notamment pour garantir l'ordre au sein de l'établissement dans l'attente d'une décision rendue par l'autorité disciplinaire.

Une mesure conservatoire à l'encontre d'un élève ne peut être décidée par le chef d'établissement qu'à la condition qu'une procédure disciplinaire soit engagée à l'égard de ce dernier. Elle doit être notifiée à l'élève et, s'il est mineur, à ses représentants légaux.

Dans le cadre des ressources accessibles à partir de la **page Éduscol dédiée aux procédures disciplinaires**²⁶, une **fiche spécifique sur la mesure conservatoire** sera ajoutée.

Sur ces deux points, la **médiatrice** se félicite de la mise à jour des fiches déjà existantes qui a été engagée et qui constitue une base d'amélioration. Elle suggère que ce travail d'explicitation relatif à la mesure conservatoire soit rendu plus lisible sur Éduscol.

Une indication quant à sa durée maximale (pour celle qui précède le conseil de discipline, 5 à 8 jours maximum par exemple) pourrait être mentionnée.

De plus, ce travail de pédagogie permettrait aux académies et à l'IH2EF²⁷ d'approfondir le travail de formation juridique des cadres en développant cet aspect, éventuellement en construisant un document de référence rassemblant l'ensemble des informations utiles en la matière²⁸.

ReMedia 22-4

Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélér davantage au principe de continuité pédagogique

La médiatrice recommandait

- Prévoir systématiquement une transmission du travail scolaire dans le cadre d'une exclusion temporaire, ainsi qu'après une éventuelle exclusion définitive de l'élève.

Réponse de la Dgesco

Des mesures visant à maintenir la scolarité malgré l'exclusion temporaire de la classe, de l'établissement ou l'absence temporaire d'un élève doivent être prévues au règlement intérieur afin d'assurer la continuité des apprentissages ou de la formation. Elles doivent s'appliquer notamment pour toute période d'exclusion, temporaire de la classe ou de l'établissement, mais également dans tous les cas d'interdiction d'accès à l'établissement prononcée à titre conservatoire.

Il s'agit de prévenir tout risque d'échec scolaire, de déscolarisation et d'aggravation d'une situation souvent difficile à vivre pour l'élève et sa famille. Il s'agit également de prévenir tout retard dans le suivi des programmes dans la perspective d'un retour dans la classe, dans une autre classe ou dans un autre établissement dans l'hypothèse d'une exclusion définitive. Pendant toute période d'exclusion, quelles que soient ses modalités et sa durée, un calendrier de suivi et de rendez-vous avec toutes personnes et tous services concernés (professeur principal, conseiller principal d'éducation, service de la scolarité de l'inspection académique, etc.) est organisé.

²⁶ <https://eduscol.education.fr/2279/les-procedures-disciplinaires>.

²⁷ Institut des hautes études de l'éducation et de la formation.

²⁸ On peut renvoyer, par exemple, au guide des procédures disciplinaires du SNPEN.

Prévue par l'article R. 511-19-1 du Code de l'éducation, la **commission éducative instituée dans chaque collège et lycée a pour compétence notamment d'assurer le suivi de l'application des mesures de prévention et d'accompagnement.**

La médiatrice remercie la Dgesco pour ces informations qui vont dans le sens des recommandations formulées dans son rapport. Elle précise qu'elles pourraient, elles aussi, faire l'objet d'un complément sur les fiches Éduscol.

Par ailleurs, il lui semble qu'il pourrait être opportun de prévoir un exemple concret d'acte administratif d'exclusion temporaire. Sur celui-ci pourraient figurer précisément différentes modalités de transmission du travail scolaire durant cette phase afin de rendre cette pratique plus systématique et ainsi d'éviter les mécanismes de décrochage scolaire.

Quelques pistes de réflexion pour faire diminuer le taux de pression

- Dans un souci de cohérence, et même si doit demeurer au fondement du projet éducatif, une situation propre à chaque enfant, un traitement commun des fratries pourrait-il être envisagé, avec une analyse partagée entre inspecteurs des premier et second degrés, le cas échéant, afin d’éviter le sentiment d’injustice éprouvé par certains enfants et leurs familles ?

Réponse de la Dgesco

Les demandes d’autorisation d’instruction dans la famille (IEF) doivent être fondées sur l’un des motifs d’autorisation prévus à l’article L. 131-5 du Code de l’éducation : l’état de santé de l’enfant ou son handicap, la pratique d’activités sportives ou artistiques intensives, l’itinérance de la famille en France, l’éloignement géographique de tout établissement scolaire public et l’existence d’une situation propre à l’enfant motivant le projet éducatif.

Il en résulte que la délivrance d’une autorisation d’instruction dans la famille pour un enfant membre d’une fratrie ne conduit pas de droit à la délivrance d’une telle autorisation pour un autre membre de cette même fratrie. En effet, cette dernière situation ne relève pas d’un des motifs d’autorisation prévus par la loi.

Pour autant, il ne s’agit pas d’interdire sans discernement tous les dispositifs d’instruction dans la famille et de porter atteinte aux pratiques positives. Le Conseil d’État a apporté des précisions concernant le traitement des demandes d’autorisation d’instruction dans la famille. Ainsi, il appartient aux services académiques de rechercher, au regard de la situation de l’enfant, quels sont les avantages et les inconvénients pour lui de son instruction, d’une part, dans un établissement d’enseignement public ou privé, d’autre part, dans la famille selon les modalités exposées par la demande d’autorisation et de retenir, à l’issue de cet examen, la forme d’instruction la plus conforme à son intérêt.

Chaque enfant est donc considéré individuellement et indépendamment de la situation de ses frères et sœurs, même si l’existence d’une instruction dans la famille déjà accordée à ceux-ci peut constituer un élément d’appréciation dans l’étude de la situation, sans cependant emporter une autorisation automatique.

Réponse de l’IGÉSR

Le principe est bien celui de la situation de l’enfant et non d’une fratrie.

Si l’examen d’une situation familiale peut se comprendre par exemple pour le motif de l’itinérance, le traitement commun d’une fratrie signifierait que les enfants d’une même fratrie ont exactement les mêmes profils, ce qui nierait l’individualisation des besoins.

La médiatrice remercie la Dgesco et l’IGÉSR pour ces éléments et se réjouit de la précision apportée que l’instruction dans la famille déjà accordée aux frères et sœurs est un élément pris en compte pour l’appréciation de la situation d’un enfant (en général le plus jeune) qui n’arrive pas à comprendre pourquoi tous les enfants de la fratrie bénéficient de l’IEF, sauf lui.

- Pour réduire les écarts entre territoires dans l'analyse et le traitement des dossiers de demande d'instruction en famille, une formation commune des personnels administratifs et pédagogiques qui en ont la charge, ainsi que le partage de grilles précises d'évaluation des demandes afin de contribuer à la production de réponses argumentées aux familles en cas de refus, pourrait s'avérer utile.
Qu'est-il envisagé pour mieux harmoniser les pratiques des académies ?

Réponse de la Dgesco

La Dgesco a mis en place un réseau de référents académiques et départementaux chargés du suivi de l'instruction dans la famille, en amont de la première campagne de dépôt des demandes d'autorisation d'instruction dans la famille. Des séminaires, des webinaires et des visioconférences sont régulièrement organisés avec ces référents, afin d'accompagner les services académiques et d'harmoniser le traitement des demandes d'autorisation d'instruction dans la famille.

La Dgesco communique régulièrement aux académies des modèles de courrier et des consignes afin de garantir une équité de traitement. De plus, le vademecum relatif à l'instruction dans la famille va prochainement être mis en ligne sur l'intranet Pléiade.

Réponse de l'IGÉSR

La Dgesco mène des actions de formations et ouvre des temps d'échange en plus de partager les bonnes pratiques à l'échelle des régions académiques. Le processus est affiné tous les ans. On pourrait souhaiter une actualisation du vademecum.

La médiatrice remercie la Dgesco et l'IGÉSR pour ces informations. Elle souhaiterait savoir dans quel délai ce vademecum sera mis en ligne et pouvoir en avoir connaissance lors de sa publication.

- La médiation reçoit de nombreuses réclamations portant principalement sur le refus des demandes d'IEF formulées au titre du motif 4 (existence d'une situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif). Les parents continuent de ne pas comprendre ce refus alors qu'ils considèrent avoir présenté des projets explicites et étayés, mais qui ne sont pas validés comme projet propre à l'enfant.
Qu'est-il envisagé de faire à destination des familles pour que le motif 4 soit mieux compris ?

Réponse de la Dgesco

La fin du régime de plein droit à la rentrée scolaire 2024 a influencé le nombre d'autorisations délivrées en 2024-2025 car certaines familles n'ont pas pu justifier d'un des motifs prévus par la loi. Le fait, pour un enfant, d'avoir été instruit dans la famille depuis plusieurs années n'entraîne pas d'automatisme de la délivrance de l'autorisation alors même que l'enfant a toujours obtenu des résultats suffisants aux contrôles pédagogiques. Toutefois, cette circonstance peut être un élément à l'appui de l'appréciation d'une situation propre à l'enfant, dès lors que la demande d'autorisation d'instruction dans la famille, au titre du motif 4, fait apparaître qu'il est dans l'intérêt de l'enfant de poursuivre son instruction dans la famille au regard de sa situation propre. Il incombe, par ailleurs, à ses responsables légaux de démontrer que le projet éducatif répond à la situation propre de leur enfant.

L'issue de la procédure fait l'objet d'un courrier adressé à la famille précisant explicitement la décision et sa motivation en cas de refus d'autorisation, ainsi que les voies de recours

(recours administratif préalable obligatoire). Le dialogue avec la famille doit être maintenu, y compris en cas d'incompréhension ou de contestation de la décision, dans le respect de la loi et de la réglementation.

Données chiffrées au titre de l'année scolaire 2024-2025 (chiffres provisoires au 1^{er} juillet 2024) :

- **35 784 demandes** d'autorisation d'instruction dans la famille ont été déposées **au titre de l'année scolaire 2024-2025**. Sur les 30 983 demandes d'autorisation instruites, **22 963** ont fait l'objet d'une **autorisation**, soit **74,1% des demandes**.
- **14 854 demandes** d'autorisation ont été déposées **au titre du motif 4** (existence d'une situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif). **8 915 autorisations** ont été délivrées (soit 67,6% des demandes instruites au titre de l'année 2024-2025 contre 65,5% au titre de l'année 2023-2024).

La médiation remercie la Dgesco pour les précisions apportées et pour le partage des données chiffrées au titre de l'année scolaire 2024-2025. Même si les courriers expliquant les refus exposent la motivation de la décision prise par l'administration, de nombreuses familles restent dans l'incompréhension de ces décisions. La médiation renouvelle donc sa question sur les démarches à destination des familles pour que le motif 4 soit bien compris.

AU SUJET DES MÉDIATEURS

LES TEXTES INSTITUANT LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

« Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

Chapitre X

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Art. L. 23-10-1 – 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. »

L'article L. 23-10-1 est applicable dans sa rédaction ci-dessus issue de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 à Wallis-et-Futuna (article L. 255-1 du Code de l'éducation).

Pour l'application en Polynésie française, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 256-1 du Code de l'éducation) :

« Art. L. 23-10-1 – 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'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Polynésie française lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »

Pour l'application en Nouvelle-Calédonie, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 257-1 du Code de l'éducation) :

« Art. L. 23-10-1 – 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'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Nouvelle-Calédonie lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »

Les articles D. 222-37 à D. 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur¹

Article D. 222-37

« 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 dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

Article D. 222-38

« Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Défenseur des droits.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques. »

Article D. 222-39

« Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. »

¹ Codification du décret n°98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

Article D. 222-40

« Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour une durée maximale de trois années, renouvelable, par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés. »

Article D. 222-41

« Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section. »

Article D. 222-42

« Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons. »

Les dispositions complémentaires du Code de l'éducation relatives à l'enseignement supérieur

Article L. 712-6-2

« Le pouvoir disciplinaire à l'égard des enseignants-chercheurs et enseignants est exercé en premier ressort par le conseil académique de l'établissement constitué en section disciplinaire [...].

La récusation d'un membre d'une section disciplinaire peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. L'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement s'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section. La demande de récusation ou de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

Article L. 232-3

« Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire est présidé par un conseiller d'État désigné par le vice-président du Conseil d'État.

Hormis son président, le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire ne comprend que des enseignants-chercheurs d'un rang égal ou supérieur à celui de la personne faisant l'objet d'une procédure disciplinaire devant lui [...].

La récusation d'un membre du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. La demande de récusation est formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

Article R. 712-27-1

« S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.

La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président de l'université, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 712-31. Elle est adressée par lettre recommandée, avec demande d'avis de réception, au Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.

Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire se prononce dans les conditions prévues à l'article R. 232-31-1. »

Article R. 712-31

« Dès réception du document mentionné à l'article R. 712-30 et des pièces jointes, le président de la section disciplinaire en transmet copie par tout moyen permettant de conférer date certaine, à chacune des personnes poursuivies ainsi qu'au président ou au directeur de l'établissement, au recteur de région académique et au médiateur académique. Cette communication précise le délai accordé aux parties pour produire leurs mémoires.

Le président fait savoir aux intéressés qu'ils peuvent se faire assister d'un conseil de leur choix. »

Article R. 811-23

« S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, ou en cas de risque avéré de trouble à l'ordre public ou au bon fonctionnement de l'établissement, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.

La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être adressée au recteur de région académique par l'utilisateur poursuivi, le président de l'université ou le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27. Lorsqu'elle est présentée par la personne poursuivie, elle doit être adressée au recteur de région académique par tout moyen permettant de conférer date certaine. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.

À la réception de la demande de renvoi, le recteur de région académique en informe le président de la section disciplinaire initialement saisie. Il se prononce, dans un délai de deux mois, sur la demande de renvoi. Sa décision est immédiatement notifiée au demandeur par tout moyen permettant de conférer date certaine. Elle est également notifiée au président de la section disciplinaire initialement saisie et, le cas échéant, à la personne poursuivie.

Le recteur de région académique peut également, sans être saisi d'une demande, prendre une décision de renvoi dans un délai de quinze jours suivant la réception du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27. Sa décision est notifiée dans les conditions fixées au précédent alinéa. »

Article R. 811-27

« Dès réception du document mentionné à l'article R. 811-26 et des pièces jointes, le président de la section disciplinaire en transmet copie, par tout moyen permettant de conférer date certaine, à la personne poursuivie ainsi que, s'il s'agit d'un mineur, aux personnes qui exercent à son égard l'autorité parentale ou la tutelle. Il en transmet une copie au président de l'université, au recteur de région académique et au médiateur académique.

La lettre mentionnée au premier alinéa indique à l'utilisateur poursuivi le délai dont il dispose pour présenter des observations écrites. Elle lui précise qu'il peut se faire assister ou représenter par un conseil de son choix, qu'il peut demander à être entendu par les rapporteurs chargés de l'instruction de l'affaire et qu'il peut prendre connaissance du dossier pendant le déroulement de cette instruction. »

Article D. 222-42-1

« Les médiateurs académiques reçoivent les réclamations concernant les opérations électorales décrites aux articles D. 719-1 à D. 719-37 du présent code.

Par dérogation au premier alinéa de l'article D. 222-41, ils peuvent recevoir directement ces réclamations.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur coordonne l'activité des médiateurs académiques en la matière. »

LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

Le Club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

Cette charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des médiateurs de services au public (ci-après « le(s) médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

Les valeurs du médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

Les principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants.

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public ;
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation, ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Les membres du Club des médiateurs de services au public

- Le médiateur de l'Agence de services et de paiement
- Le médiateur de l'Association française des sociétés financières
- Le médiateur de l'assurance
- La médiatrice nationale de l'assurance retraite

- La médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
- La médiatrice du groupe Caisse des dépôts
- Le médiateur Clariane
- La médiatrice des communications électroniques
- La médiatrice nationale de la consommation des avocats
- La médiatrice de la consommation de la fédération du commerce et de la distribution
- Le médiateur national du crédit
- Le médiateur de l'eau
- Le médiateur du e-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance
- Le médiateur du groupe EDF
- La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- Le médiateur national de l'énergie
- Le médiateur du groupe ENGIE
- La médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Le médiateur des entreprises
- Le médiateur auprès de la Fédération des banques françaises
- Le médiateur national de France Travail
- Le médiateur du groupe La Poste et de la Banque postale
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- La médiatrice du notariat
- Le médiateur de la protection sociale (CTIP)
- La médiatrice de la RATP
- Le médiateur de la région Île-de-France
- La médiatrice SNCF Voyageurs
- Le médiateur du tourisme et du voyage
- Le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires
- Le représentant du Défenseur des droits

LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : MODE D'EMPLOI

Le médiateur est une instance qui peut être sollicitée en cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un membre de l'administration.

Qui peut saisir le médiateur ?

Vous pouvez vous adresser au médiateur si vous rencontrez un litige et que vous êtes :

- un **usager** : parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation ;
- un **personnel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**, quel que soit votre statut.

Vous contestez une décision de l'administration ou vous êtes en conflit avec un membre de l'administration – il peut s'agir de conflits hiérarchiques aussi bien qu'interpersonnels – et vos démarches n'ont pas abouti favorablement ? Vous pouvez faire appel au médiateur. Il reçoit, tant au niveau national qu'académique, les réclamations concernant **le fonctionnement du service public de l'éducation nationale**, de la maternelle à l'enseignement supérieur inclus.

www.education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559

Le médiateur peut être contacté par tous les moyens (voie électronique, formulaire en ligne, téléphone, courrier postal).

Comment contacter le médiateur ?

Depuis sa création en 1998 (décret n°98-1082 du 1^{er} décembre 1998), la médiation est organisée par le Code de l'éducation (article L. 23-10-1 et articles D. 222-37 à D. 222-42 notamment).

À partir de 2016, de nouvelles voies (médiation à l'initiative des parties, médiation à l'initiative du juge) sont offertes pour entrer en médiation dans le cadre de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle, dont l'article 5 modifie le Code de justice administrative.

Avec la loi n°2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire (article 27), la médiation préalable obligatoire expérimentée dans les académies d'Aix-Marseille, Clermont-Ferrand et Montpellier est pérennisée pour les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation des personnes physiques et dont la liste est déterminée par le décret n°2022-433 du 25 mars 2022.

Ces recours possibles à la médiation **répondent chacun à des règles propres ayant des effets différents.**

➡ Saisine du médiateur organisée par le Code de l'éducation

Vous devez avoir effectué une première démarche (demande d'explication ou contestation de la décision) auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision. Lorsque le désaccord persiste, vous pouvez faire appel au médiateur.

Attention : votre saisine du médiateur **n'interrompt pas les délais** pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.

➡ Saisine du médiateur en application de la loi Justice du XXI^e siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016)

Attention : la mise en œuvre d'une médiation à l'initiative des parties dans les conditions fixées à l'article L. 213-6 du Code de justice administrative interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions.

Si la médiation est à l'initiative du juge, celui-ci ordonnera la médiation après avoir obtenu l'accord des parties (article L. 213-7 du Code de justice administrative).

➡ Saisine du médiateur en application de la loi pour la confiance dans l'institution judiciaire (loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021)

Pour les décisions concernées par la médiation préalable obligatoire, vous devez obligatoirement saisir le médiateur compétent dans le délai de recours contentieux avant de contester votre décision devant le juge. La saisine du médiateur interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription (article L. 213-13 du Code de justice administrative).

Quel médiateur saisir ?

➡ Les médiateurs en académie

Si vous contestez une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université, etc.) ou un service relevant d'une académie (direction des services départementaux de l'éducation nationale, rectorat, centre régional des œuvres universitaires et scolaires/Crous, etc.); si vous êtes en litige avec un pair ou un membre du système éducatif, vous pouvez **saisir le médiateur de l'académie**.

➡ Le médiateur au niveau national

Si vous contestez une décision prise par l'administration centrale du ministère (direction générale des ressources humaines, service des pensions, etc.), le réseau des établissements français de l'étranger ou le service interacadémique des examens et concours (Siec), vous pouvez **saisir la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**.

Attention : si la décision contestée entre dans le champ de la médiation préalable obligatoire, seul le médiateur académique peut être saisi, y compris pour une décision prise par l'administration centrale.

Que fait le médiateur ?

➡ L'étude du dossier

- **S'il considère que l'affaire est recevable**, le médiateur va se rapprocher de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution.
- **S'il considère que la réclamation n'est pas fondée**, le médiateur va en informer le réclamant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée.

➡ Les garanties offertes par le recours au médiateur

Le recours au médiateur comme mode de règlement des litiges est la garantie :

- d'avoir un **interlocuteur indépendant et impartial**, le médiateur n'étant ni l'avocat du réclamant, ni le procureur ou le défenseur de l'administration ;
- de la **gratuité du recours** ;
- de bénéficier de la **connaissance que le médiateur a du système éducatif** ;
- de la **rapidité de la réponse** ;
- de **dialogue et de la démarche amiable** qu'il peut mettre en place.

➡ Les cas où le médiateur n'intervient pas

- Dans un litige entre personnes privées.
- Pour remettre en cause une décision de justice.
- Dans un litige qui n'a pas de lien avec le système éducatif.

Le médiateur ne **peut pas non plus être sollicité pour obtenir des renseignements ou des conseils**, par exemple sur le niveau d'un lycée ou sur l'intérêt d'une formation : y répondre ne relève pas de sa compétence.

LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Site de Vanves
110, rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP

Adresse électronique

mediateur@education.gouv.fr

Site Internet

www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528

| | |
|--|---|
| Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur | Catherine Becchetti-Bizot – 01 55 55 39 87 |
| Adjointe à la médiatrice | Charlotte Avril – 01 55 55 33 03 |
| Chargés de mission | <p>Laurent Boireau – 01 55 55 41 27</p> <p>Marie-Odile Boulín – 01 55 55 39 72</p> <p>Agnès Castel – 01 55 55 67 29</p> <p>Colette Damiot-Marcou – 01 55 55 24 69</p> <p>Camille de Beauvais – 01 55 55 44 64</p> <p>Geneviève Doumenc – 01 55 55 61 95</p> <p>Gonzague Dutheil de La Rochère – 01 55 55 34 40</p> <p>Franck Jarno – 01 55 55 38 28</p> <p>Walter Lanchet – 01 55 55 24 96</p> <p>Patrick Lasserre – 01 55 55 43 89</p> <p>Francine Leroyer Gravet – 01 55 55 07 50</p> <p>Thomas Lewin – 01 55 55 30 69</p> <p>Sylvie Ramondou – 01 55 55 40 87</p> <p>Agnès Varnat – 01 55 55 92 01</p> |
| Secrétaire | Aurélie Bouyssoux – 01 55 55 39 25 |

Les médiateurs académiques

| | |
|---------------|---|
| Aix-Marseille | <p>Alain Capion Antoine Delgado Geneviève Ovinet Marena Turin-Bartier Michèle Vandrepotte</p> <p>Rectorat Place Lucien Paye 13621 Aix-en-Provence CEDEX 1 04 42 91 75 26 mediateur@ac-aix-marseille.fr</p> |
| Amiens | <p>Patrick Chéron Catherine Pautre-Quint Sylvain Teetaert</p> <p>Rectorat 20, boulevard Alsace-Lorraine BP 2609 80063 Amiens CEDEX 9 03 22 82 38 23 mediateur@ac-amiens.fr</p> |
| Besançon | <p>Maryse Adam-Maillet</p> <p>Rectorat 10, rue de la Convention 25030 Besançon CEDEX 03 81 65 49 74 mediateur@ac-besancon.fr</p> |

| | | |
|--|--|---|
| Bordeaux | Marc Buissart Anne Lhéréty Miguel Torres Rectorat 5, rue Joseph de Carayon-Latour BP 935 33060 Bordeaux CEDEX 05 40 54 70 75 ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr | |
| Centre national d'enseignement à distance (Cned) | Jean-Michel Brégeon Irène Dallez Alain Zenou Direction générale du Cned 2, avenue Nicéphore Niepce BP 80300 86963 Futuroscope Chasseneuil CEDEX 05 49 49 34 50 mediateur@ac-cned.fr | |
| Clermont-Ferrand | Patrick Roumagnac Rectorat 3, avenue Vercingétorix 63033 Clermont-Ferrand CEDEX 1 04 73 99 33 66 mediateur63@ac-clermont.fr | |
| Collectivités d'outre-mer | Philippe Couturaud Ministère de l'Éducation nationale Site de Vanves 110, rue de Grenelle 75357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66 mediateur-com@education.gouv.fr | |
| Corse | Dominique Orsoni Rectorat BP 808 20192 Ajaccio CEDEX 4 04 95 50 33 16 med-aca@ac-corse.fr | |
| Créteil | Michelle Cardin Élisabeth Chaniaud Marie-Christine Culioli Catherine Fleurot Claudine Ledoux Yves Zarka Rectorat 4, rue Georges Enesco 94010 Créteil CEDEX 04 01 57 02 60 30 mediateur@ac-creteil.fr | |
| Dijon | Françoise Delaspre Annette Gien Rectorat 2G, rue du général Delaborde BP 81921 21019 Dijon CEDEX 03 80 44 86 07 mediateur-dijon@ac-dijon.fr | |
| Grenoble | Jean-Charles Brunet Marie Marangone Jean-Marc Simon Rectorat 7, place Bir-Hakeim BP 1 065 38021 Grenoble CEDEX 04 76 74 76 85 ce.mediateur@ac-grenoble.fr | |
| Guadeloupe | Edmond Lanclas Rectorat BP 480 ZAC de Dothémare 97183 Abymes CEDEX 05 90 47 82 28 mediateur@ac-guadeloupe.fr | |
| Guyane | Yolaine Charlotte-Bolore Rectorat Route de Baduel BP 6011 97392 Cayenne CEDEX 05 94 27 22 22 mediateur@ac-guyane.fr | Claude Ezelin Antenne Rectorat Ouest 4, rue nouvelle 97230 Saint-Laurent-du-Maroni 06 94 41 25 74 mediateur.ouest@ac-guyane.fr |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| La Réunion | Isabelle Lemarchand Yves Mannechez Rectorat 24, avenue Georges Brassens 97702 Saint-Denis CEDEX 9 02 62 29 78 29 mediateur@ac-reunion.fr | | |
| Lille | Serge Vanderkelen Jean-Marie Trapani Rectorat 20, rue Saint-Jacques BP 709 59033 Lille cedex 03 20 15 67 46 mediateurlille@ac-lille.fr | Francis Picci DSDEN du Nord 114, rue de Bavay 59033 Lille CEDEX 03 20 62 30 83 ce.i59mediateur@ac-lille.fr | Alain Galan DSDEN du Pas-de-Calais 20, boulevard de la Liberté BP 916 62021 Arras CEDEX 03 21 23 82 79 mediateur62@ac-lille.fr |
| Limoges | Guy Bouissou Max Gratadour Rectorat 13, rue François Chénieux CS 23124 87031 Limoges CEDEX 1 06 73 87 04 82 mediateur@ac-limoges.fr | | |
| Lyon | Jean-Pierre Batailler Viviane Henry Alain Undersee José Vazquez Rectorat 92, rue de Marseille BP 7227 69354 Lyon CEDEX 07 04 72 80 60 12 mediateurs-academiques@ac-lyon.fr | | |
| Martinique | Claude Davidas Rectorat de Terreville 97279 Schoelcher CEDEX 05 96 52 26 99 mediateur@ac-martinique.fr | | |
| Mayotte | Philippe Couturaud Ministère de l'Éducation nationale Site de Vanves 110, rue de Grenelle 75357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66 mediateur-com@education.gouv.fr | | |
| Montpellier | Christian Dasi Catherine Dumas Régis Haulet Sylvie Le Bolloch Claude Mauvy Rectorat 31, rue de l'université 34064 Montpellier CEDEX 2 04 67 91 46 49 mediateur@ac-montpellier.fr | | |
| Nancy-Metz | Corinne Brun-Wilhelm Brigitte Jouvart Karima Stephany Rectorat 9, rue des Brice Rond-point Marguerite CS 30 013 54035 Nancy CEDEX 03 83 86 20 67 ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr | | |
| Nantes | Gérard Boccanfuso Jean-Paul Francon Patrice Herzecke Xavier Vinet Rectorat 4, chemin de la Houssinière BP 72 616 44326 Nantes CEDEX 03 02 40 37 38 71 mediateur@ac-nantes.fr | | |
| Nice | Jean-Louis Dode DSDEN du Var Rue de Montebello CS 71204 83070 Toulon CEDEX 04 94 09 55 80 mediateur-academique@ac-nice.fr | Corinne Petit Rectorat 53, avenue Cap-de-Croix 06181 Nice CEDEX 02 04 93 53 72 43 mediateur-academique@ac-nice.fr | |

| | |
|----------------------|---|
| Normandie | Christian Giraud Françoise Héry Dominique Procureur Rectorat de Normandie – Site de Caen 168, rue Caponière BP 6184 14061 Caen CEDEX 02 31 30 15 98 mediateur@ac-normandie.fr |
| Orléans-Tours | Hugues Sollin Rectorat 21, rue Saint-Étienne 45043 Orléans CEDEX 1 02 38 79 46 28 mediateur@ac-orleans-tours.fr |
| Paris | Ruth Alimi – 01 40 46 23 40 Gilles Bal – 01 40 46 23 44 Simone Bonnafous – mediateur.acad@ac-paris.fr Ghislaine Hudson – 01 40 46 22 67 Michelle Proquin – 06 27 48 93 22 Christiane Vaissade – mediateur.acad@ac-paris.fr Rectorat 47, rue des Écoles 75230 Paris CEDEX 05 mediateur.acad@ac-paris.fr |
| Poitiers | Françoise Boisseau – 06 15 29 26 85 Annie Mathieu – 06 12 67 35 94 Marie Paquet – 06 13 12 07 65 Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86022 Poitiers CEDEX mediateur@ac-poitiers.fr |
| Reims | Alain Demotier Marie-Claire Ruiz Rectorat 1, rue Navier 51082 Reims CEDEX 03 26 05 68 05 06 30 96 78 92 mediateur@ac-reims.fr |
| Rennes | Brigitte Kieffer Denis Schenker Christian Willehl Rectorat 96, rue d'Antrain CS 10 503 35705 Rennes CEDEX 7 02 99 25 35 25 mediateur@ac-rennes.fr |
| Strasbourg | Marie-Estelle Godar Daniel Pauthier Michèle Weltzer Rectorat 6, rue de la Toussaint 67975 Strasbourg CEDEX 09 03 88 23 35 27 mediateur@ac-strasbourg.fr |
| Toulouse | André Cabanis Marc Laborde Pierre Roques Rectorat 75, rue Saint Roch CS 87 703 31077 Toulouse 05 36 25 89 02 mediateur@ac-toulouse.fr |
| Versailles | Justin Azankpo Myriam Blanchard Isabelle Bryon Patrice Dutot Bernard Gary Hélène Ménard Claudine Peretti Rectorat 3, boulevard de Lesseps 78017 Versailles CEDEX 01 30 83 51 26 ce.mediateur@ac-versailles.fr |

Conception graphique et éditoriale
Délégation à la communication du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

Exécution graphique
Opixido

Impression
Atelier d'imprimerie du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

Photographies
© MENJ/Médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

ISBN – 978-2-11-167968-9
e-ISBN – 978-2-11-167967-2
ISSN – 2681-1219
Juin 2025

Dans un monde agité de profondes mutations géopolitiques et sociétales, créant chez les jeunes souffrance psychique et insécurité, l'École et l'Université font face à de nouveaux défis : restaurer le sens de nos enseignements, de nos valeurs, et la confiance des familles, dans un environnement rassurant pour que l'éducation signifie bonheur d'apprendre et promesse d'avenir, plutôt que succession d'épreuves.



En 2024, les médiateurs ont traité près de 23 700 saisines, répondant avec diligence et professionnalisme à une demande croissante d'écoute et d'explications, de la part d'usagers et de personnels qui souhaitent être mieux accompagnés et associés aux décisions les concernant, aux moments clés de leurs parcours.

Cette année, la médiation s'est intéressée aux difficultés repérées dans l'accompagnement des transitions, que celles-ci soient contraintes, subies ou qu'elles correspondent à des choix :

➡ **pour les personnels**, l'entrée dans le métier, les évolutions de carrière ou reconversions, même si elles résultent de décisions personnelles, peuvent se heurter à des complexités administratives qui en rendent la réalisation difficile ou douloureuse. La médiatrice invite l'administration à une vigilance accrue quand le parcours d'un agent a subi des événements imprévus (accident de la vie ou du travail, problèmes de santé ou familiaux, etc.), afin qu'il soit accompagné avec humanité, au plus tôt et au plus près de ses besoins ;

➡ **pour les élèves**, une scolarité peut être altérée, voire interrompue, si l'École n'est pas en mesure d'apporter, à des étapes charnières, l'accompagnement nécessaire pour accéder à l'éducation, choisir une orientation et conduire à la réussite en tenant compte des capacités, des aspirations et des situations de chacun. Pour les plus fragiles, qui rencontrent des problèmes de santé physique ou mentale notamment, le soutien de l'institution est indispensable pour éviter le décrochage ou des conséquences préjudiciables pour leur futur. La médiatrice préconise une simplification des démarches administratives, un traitement plus humain des situations spécifiques et une communication renforcée avec les familles ;

➡ **pour les étudiants**, les choix d'orientation doivent pouvoir être accompagnés, voire revus, pour garantir une formation répondant à leurs aspirations et les conduire à l'insertion professionnelle. Si une difficulté ou un remord remet en cause le parcours initialement choisi et amène l'étudiant à se réorienter, les médiateurs observent que les passerelles ne fonctionnent pas toujours. Les plus vulnérables, aux conditions de vie précaires ou qui sont porteurs de handicap, risquent de perdre les aides dont ils bénéficiaient et d'interrompre leurs études. Les recommandations de la médiatrice visent une plus grande fluidité des parcours, par la liberté de choix et un meilleur étayage tout au long du chemin.