



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Renouer le dialogue

—
**RAPPORT DE LA MÉDIATRICE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR 2021**

Renouer le dialogue

—

**RAPPORT DE LA MÉDIATRICE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR 2021**

SOMMAIRE

ÉDITO	p. 4
INTRODUCTION	p. 7
VERS UNE PÉRENNISATION DE LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO)	p. 12
TEMPS FORTS 2021 DE LA MÉDIATION	p. 14
L'ACTIVITÉ 2021 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES	p. 22
1. Les saisines en 2021	p. 22
2. L'origine des saisines en 2021	p. 24
3. Le domaine des saisines en 2021	p. 26
4. Le délai d'intervention des médiateurs en 2021	p. 33
5. L'action des médiateurs et son résultat en 2021	p. 34
CHAPITRE 1. LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION AUX EXAMENS : REPENSER LES SERVICES EN LIGNE AU BÉNÉFICE DE L'USAGER	p. 39
1. La procédure d'inscription aux examens : des difficultés anciennes et persistantes	p. 41
2. Un nombre de saisines en augmentation depuis 2020	p. 43
3. Des candidats individuels peu accompagnés dans leurs démarches	p. 44
4. Inverser le regard pour faire de l'outil un facilitateur	p. 45
5. Synthèse des recommandations	p. 54
CHAPITRE 2. MIEUX ATTIRER ET CONSERVER LES COMPÉTENCES DONT LE SYSTÈME ÉDUCATIF A BESOIN : VEILLER À UNE JUSTE AFFECTATION DES PERSONNELS ET LEVER LES FREINS À LA MOBILITÉ	p. 55
1. Prendre davantage en considération l'expérience antérieure et les parcours	p. 58
2. Savoir garder et fidéliser	p. 65
3. Synthèse des recommandations	p. 72

CHAPITRE 3. MIEUX ANTICIPER L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES EN SITUATION DE HANDICAP POUR MIEUX GARANTIR LA CONTINUITÉ DES PARCOURS	p. 73
1. Mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves	p. 76
2. Mieux assurer la continuité des aménagements entre la scolarité et les examens et concours	p. 84
3. Synthèse des recommandations	p. 98
RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION	p. 100
1. Les recommandations 2021	p. 100
2. Les recommandations 2020	p. 106
3. Les recommandations antérieures à 2020	p. 157
AU SUJET DES MÉDIATEURS	p. 174
1. Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur	p. 174
2. La charte du Club des médiateurs de services au public	p. 178
3. Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi	p. 181
4. Le réseau des médiateurs	p. 184



ÉDITO

« Dans un contexte encore marqué par la pandémie, malgré le desserrement progressif des contraintes sanitaires, la **question du bien-être** des élèves, des étudiants et des personnels, développée dans le rapport de l'an dernier, est toujours pleinement d'actualité.

Personne n'est sorti indemne de cette longue période, qui a déplacé brutalement nos repères et contraint le système éducatif dans son ensemble à s'adapter, souvent dans l'urgence, en inventant de nouveaux modes de travail et de nouvelles manières de vivre ensemble et d'étudier.

L'anxiété et les multiples contraintes imposées par ce nouveau contexte ont parfois fortement altéré la santé mentale des élèves et des étudiants, tout comme elles ont mis en tension les services administratifs et les équipes d'établissements scolaires et universitaires, en alourdissant leur charge de travail. La résurgence de difficultés ou de conflits mis au second plan pendant la période de confinement mais réapparus

de manière plus vive au moment de la reprise, les retards accumulés dans de nombreux domaines – comme les délais de réponse de l'administration, les réunions de commissions médicales ou de jurys repoussées, le versement tardif d'indemnités, etc. – ont creusé les inégalités et, en les privant souvent de leurs droits, aggravé les difficultés et le ressentiment de personnes déjà vulnérables ou éloignées des services publics. Dans certains territoires, le manque récurrent d'accompagnants, de personnels médico-sociaux, de médecins de prévention ou de psychologues, mais aussi la pénurie d'enseignants dans certaines disciplines ou certaines académies, se sont fait parfois cruellement sentir.

C'est donc dans un climat de tension exacerbé que la médiation a continué à accomplir sa mission d'écoute, de conseil et d'aide à l'apaisement des conflits. Ayant mis en place, depuis plusieurs années, un dispositif de saisine à distance, par téléphone ou courrier électronique, elle a assuré la continuité de son activité même dans les périodes où une partie des médiateurs ne pouvaient accéder que partiellement à leur lieu de travail et d'accueil. Elle a également entrepris d'améliorer la qualité de l'accès au médiateur en modernisant ses outils de saisine, de communication et de suivi, et en renforçant son réseau.

Après un pic de réclamations en 2020, dû pour une grande part à la réorganisation des examens et concours, ce sont les **conflits liés à la vie quotidienne dans les établissements scolaires** qui ont le plus augmenté en 2021 : ils représentent **33 %** des saisines des usagers et ont doublé en nombre depuis cinq ans. L'apaisement du climat scolaire, la prévention des violences et du harcèlement, l'accompagnement des élèves et des étudiants en situation de handicap, l'amélioration de la relation école-familles, ainsi que les progrès de la mixité sociale, restent des points de vigilance particulièrement importants pour les médiateurs.

Les saisines reçues révèlent également **un grand besoin de dialogue**, chez les personnels comme chez les usagers, qui ressentent comme du mépris de la part de l'institution le fait de ne pas pouvoir échanger avec un interlocuteur et de ne pas recevoir de réponse à leurs interrogations. Les médiateurs s'efforcent de compenser ce manque de lien humain de proximité, et même lorsqu'ils ne peuvent proposer de solution, ils constatent les effets bénéfiques immédiats d'un simple échange téléphonique, où l'écoute bienveillante, la reconnaissance d'une souffrance, la délivrance d'informations ou de conseil utiles, ou l'explication de démarches simples à accomplir, permettent à des personnes en détresse, et parfois gagnées par l'amertume ou le ressentiment, de **retrouver confiance dans l'institution**, de reprendre en main leur destin et de s'inscrire dans une approche plus constructive de leur difficulté.

La dimension sociale de la médiation demeure, à cet égard, très importante pour le fonctionnement du système éducatif : accompagner les plus démunis dans leur accès au droit, prendre en considération l'expression d'un sentiment d'injustice, sans porter de jugement hâtif sur le bien-fondé de la demande pour éviter que l'incompréhension ne se transforme en agressivité, sont des objectifs constants pour le médiateur.

Je souhaite remercier très sincèrement toutes les personnes qui ont participé à la rédaction de ce rapport, l'équipe du pôle national ainsi que les médiatrices et médiateurs académiques, mais aussi les personnels de l'administration, des inspections et des établissements qui contribuent chaque jour par leur action, leurs éclairages et leurs analyses à faire progresser le système éducatif.

Catherine Becchetti-Bizot

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

INTRODUCTION

« Autre élément crucial de notre stratégie, Pete a instauré un système très perfectionné pour répondre aux lettres et aux requêtes que nous envoyaient les électeurs, passant des heures avec de jeunes membres de l'équipe des stagiaires employés au service du courrier, corrigeant leurs réponses avec la plus extrême méticulosité et s'assurant qu'ils connaissaient toutes les agences fédérales vers lesquelles envoyer les gens en cas de perte d'un chèque d'allocations, d'une interruption de versement de la pension aux anciens combattants, ou pour toute question relative aux prêts octroyés par l'agence fédérale en charge du soutien aux petites et moyennes entreprises. "Les gens ne seront peut-être pas toujours d'accord avec la façon dont tu votes au Sénat, me disait Pete, mais en tout cas ils ne pourront jamais t'accuser de ne pas répondre à ton courrier!" »

Barack Obama, *Une terre promise* (2020)

Éducation nationale et enseignement supérieur : chiffres clés 2021

12 809 200
élèves et apprentis
des 1^{er} et 2^d degrés

2 785 000
étudiants

1 201 500
personnels
dont **869 300** enseignants

18 000
saisines traitées
par le médiateur

UNE PROGRESSION IMPORTANTE DES SAISINES DEPUIS DIX ANS

Le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité près de **18 000** saisines en 2021, dont 1 411 reçues en 2020, qui n'avaient pas pu être traitées avant la fin de l'année.

Le nombre de saisines a légèrement diminué par rapport à l'année précédente (-5 %), qui avait été fortement perturbée par la crise sanitaire, mais la tendance générale est, dans la plupart des domaines, à l'augmentation : **le taux de saisines a doublé en dix ans**.

Le délai de règlement des saisines clôturées par le médiateur est **inférieur ou égal à deux mois** dans 88 % des cas, et **inférieur à un mois** dans 76 % des cas. Ces délais se sont réduits par rapport à 2020, ce qui est un réel sujet de satisfaction pour les médiateurs.

57 % des réclamations de la part des usagers ou des personnels ont été soutenues par la médiation. Lorsqu'un médiateur décide d'intervenir pour appuyer une réclamation, son intervention aboutit à un **succès partiel ou total dans 78 % des cas**.

La répartition des saisines reste stable depuis plusieurs années :

- **Les usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants) représentent **78 % des réclamations** traitées par les médiateurs.

La part de l'enseignement supérieur représente, avec 3 519 saisines, **28 %** des requêtes, un taux en diminution de 5 % par rapport à l'année précédente.

- **Les saisines provenant des personnels** constituent **22 % des réclamations**. Parmi les requérants, 55 % sont des enseignants titulaires.

Les efforts de la médiation pour se rendre plus accessible et plus visible ont porté leur fruit : son action est de mieux en mieux connue du public. Alors qu'à sa création, la médiation était majoritairement saisie par des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, les usagers sont aujourd'hui mieux informés de la possibilité de faire appel au médiateur, même si la dispersion des sujets de saisine montre qu'elle n'est pas toujours correctement appréhendée par les requérants. Les demandes d'information et de conseil, qui ne sont pas de véritables réclamations, sont en hausse constante. Elles traduisent une insuffisance de moyens humains accordés à la relation administration-usagers au sein du système éducatif.

➔ **Pour la catégorie des usagers** (enseignement scolaire et supérieur confondus), on note que le domaine de **la vie quotidienne et du climat scolaire** est passé en première position, suivi de près par celui des **inscriptions et de l'orientation**.

Les questions concernant **la vie scolaire et universitaire** ont en effet connu une **très forte augmentation** (+ 24 % par rapport à l'année précédente et **+ 106 % en cinq ans**). Ces saisines, majoritairement portées sur l'enseignement scolaire, concernent des conflits école-famille, des problèmes de comportement et de discipline, et des litiges liés à la notation et l'évaluation. Une part non négligeable de saisines, en augmentation de 73 % depuis un an, porte sur des situations de harcèlement.

L'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire représente 30 % des saisines portées par les usagers. Ces saisines sont liées pour une grande part à l'affectation dans le second degré et dans l'enseignement supérieur. **Les saisines portant sur la procédure Parcoursup sont en nette diminution, avec une baisse de 39 % sur cinq ans**. 169 saisines ont été recensées par les médiateurs. Le comité éthique et scientifique, dans son rapport annuel, a estimé que Parcoursup « a montré sa plasticité et sa capacité à s'adapter en tant que système complexe à des environnements mouvants et des attentes évolutives ».

En revanche, les requêtes concernant l'**accès au master** sont en constante augmentation.

Les saisines portant sur **les examens et concours représentent 22 % des saisines** en 2021. Elles concernent pour plus de la moitié des contestations de notes et de résultats. Les usagers sollicitent la médiation pour la délivrance de diplômes, l'inscription aux examens et concours, ou encore les aménagements d'épreuves. Les saisines portent également sur des demandes de copies ou de procès-verbaux, validation des acquis de l'expérience, reconnaissance de diplômes étrangers et suspicion de fraude.

Enfin, la part de saisines liées aux **questions financières et sociales** reste stable, représentant **15 % des saisines**, avec une forte prédominance de réclamations portant sur des difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur. La précarisation des familles et des étudiants est visible à travers l'augmentation de 40 % de ces réclamations.

Le reste des saisines concerne les situations de harcèlement, les absences de professeurs, les stages en entreprise et les conflits intrafamiliaux.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Parmi les saisines d'usagers, **les réclamations des étudiants** se sont concentrées, comme en 2020, pour 36 %, sur les **questions financières et sociales** (demandes de bourses, frais de scolarité, logements, etc.) et sur les difficultés concernant **l'orientation et les inscriptions** des étudiants (29 %), notamment **l'entrée en master**, qui a fait l'objet de nombreuses réclamations auprès des médiateurs (près de 300 saisines en 2021, soit 4 fois plus qu'il y a cinq ans). Les saisines sur Parcoursup, en revanche, malgré le taux de réussite exceptionnel au baccalauréat en 2020 et 2021, sont nettement en baisse (189 cas recensés en 2021). C'est plutôt l'articulation entre la réforme du baccalauréat et l'orientation dans le supérieur qui est à l'origine d'un certain stress chez les élèves et leurs familles, que la plateforme Parcoursup elle-même, qui se présente comme un premier révélateur des effets de la réforme. La réflexion sur les continuités Bac - 3/Bac + 3 doit se poursuivre dans le sens d'une plus grande diversification des profils et d'une démocratisation des filières sélectives. Enfin, la complexité de la nouvelle organisation des **études de santé** a suscité des incompréhensions et d'importantes tensions dans certaines universités. Les questions liées aux **examens et concours** (26 %) restent toujours très vives et sujettes à contestation.

➔ **Les personnels**, pour leur part, saisissent la médiation principalement sur des questions financières, de déroulement de carrière, de mutation et d'affectation, ainsi que sur l'organisation du travail et les relations professionnelles. Les requêtes des **personnels non titulaires** augmentent de manière soutenue depuis cinq ans, avec une hausse de 26 % en 2021.

Les **questions financières** sont devenues le premier domaine de saisine des personnels (26 % des réclamations). Elles concernent la rémunération, les indemnités, ou encore les demandes de remboursement de trop-perçu.

Les **carrières ou questions statutaires** sont un sujet très sensible qui passe devant les questions d'affectation et de mutation (avec 19 % des saisines adressées par les personnels, contre 17 % pour les affectations et mutations). Ces saisines, en apparence très techniques, sont la plupart du temps liées à une **demande de reconnaissance de l'engagement et du travail accompli**, et expriment parfois un vif ressentiment.

Le domaine des **affectations et mutations** connaît des fluctuations selon les années, mais les saisines restent nombreuses (17 %) et la marge de manœuvre des médiateurs est très étroite, étant donné les contraintes de gestion et le contexte de forte pénurie de personnels dans certaines académies.

15 % des saisines sont relatives à **l'environnement de travail** et aux **relations professionnelles** : les conditions de travail, les relations hiérarchiques ou avec les collègues, le mal-être lié à l'isolement, la mise à l'écart ou une perte de sens, etc. sont des sujets qui apparaissent régulièrement lors des saisines adressées aux médiateurs, même si les questions de risques psychosociaux peuvent être masquées par une demande portant sur un autre domaine (avancement de carrière, arrêt maladie, situation de handicap, etc.). Ces saisines sont en hausse régulière depuis cinq ans (+ 45 %).

Les questions relatives au **recrutement** représentent 10 % des demandes et semblent se stabiliser après une forte augmentation en 2020. Presque la moitié des demandes de cette catégorie sont liées au recrutement ou au renouvellement de contractuels, auxquels le système fait de plus en plus souvent appel dans l'urgence. Elles peuvent également porter sur les concours externes et internes, les examens professionnels ou les stages.

Les **sujets de protection sociale** (arrêts ou congés liés à la maladie, accidents du travail, situations de handicap, etc.) ont presque doublé en cinq ans et représentent 8 % des saisines provenant des personnels.

Enfin, 4 % des saisines portent sur **les pensions et les retraites**, avec des situations souvent complexes et chronophages pour les médiateurs.

LES THÈMES DU RAPPORT

Dans le prolongement des réflexions entreprises dans les deux derniers rapports (en 2019 : **Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits**; en 2020 : **Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun**), la médiatrice a fait le choix de revenir cette année sur **trois thèmes emblématiques** de son action, déjà abordés sous un angle un peu différent dans les rapports antérieurs.

Ces thèmes ont en commun de renvoyer à l'une des difficultés les plus fréquemment rencontrées par les usagers du service public de l'éducation : celui de pouvoir **entrer en dialogue** avec une personne attentive, disponible, capable de les guider et de les conseiller dans leurs démarches, de les aider à y voir clair dans un maquis d'informations administratives souvent opaques pour des publics non initiés, et de comprendre le problème qu'ils rencontrent, qui nécessite des explications claires et précises parce que chaque situation est singulière et qu'un formulaire ou une plateforme en ligne ne peut pas permettre de le résoudre.

Cette **demande de lien humain et de dialogue** est un vecteur indispensable de la confiance entre les usagers, les personnels et l'institution qui les administre ou qui les emploie. Le médiateur est bien souvent celui qui aide à rétablir cette **relation de proximité** qui, pour des raisons parfois absurdes ou malheureuses, a été rompue; mais il ne peut remplacer la mise en place d'un **système de communication et de réponse à l'usager plus réactif, plus efficace et plus humain**.

➔ Le premier thème concerne **la dématérialisation de la procédure d'inscription aux examens**. Si la dématérialisation facilite indéniablement certaines démarches et peut favoriser l'accès aux droits comme simplifier l'action administrative, **tout utilisateur d'une plateforme en ligne peut un jour être confronté à un dysfonctionnement ou à une procédure peu lisible** et, par suite, être bloqué dans sa démarche. Ainsi, un simple détail peut entraîner des conséquences matérielles et psychologiques parfois dramatiques. Compte tenu des enjeux de la mission du système éducatif et de la diversité des publics qu'il accueille, il importe de garantir des voies alternatives durables aux procédures dématérialisées afin d'éviter que ce mode de relation entre le public et l'administration n'interrompe le dialogue et n'accroisse les phénomènes d'exclusion et d'inégalité.

➔ Le deuxième thème porte sur **des modalités d'affectation et de mutation qui peuvent constituer un frein au recrutement de personnels dont le système éducatif a besoin, comme elles peuvent empêcher une mobilité fonctionnelle ou géographique choisie.**

Pourtant, le système pourrait tirer bénéfice d'expériences professionnelles diversifiées. Mieux accompagner et mieux reconnaître ceux de ses agents qui ont l'opportunité et la volonté d'exercer des missions variées au cours de leur carrière, ou de contribuer à son rayonnement à l'étranger, lui permettrait de concilier les engagements pris lors du Grenelle de l'éducation avec son propre intérêt.

Dans le contexte d'accentuation de la pénurie d'enseignants et de personnels administratifs, cet objectif implique de prendre pleinement en compte les nouveaux profils et aspirations des agents publics qui choisissent le système éducatif pour une deuxième ou une troisième carrière et de valoriser plus justement l'expérience qui les a construits et amenés à le rejoindre.

➔ Le troisième thème porte sur **la persistance de discontinuités dans la conception et la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours des jeunes en situation de handicap.**

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années et les évolutions de la réglementation, les médiateurs ont souhaité revenir sur deux aspects particuliers qui font toujours l'objet de saisines récurrentes :

- d'une part la difficulté concernant le manque d'accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) ou du moins l'insuffisance des heures allouées à l'accompagnement de l'enfant par rapport aux préconisations de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), ce qui peut conduire à une déscolarisation partielle lorsque son accueil dépend de la disponibilité d'un AESH ;
- d'autre part, des discontinuités entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité de l'élève ou de l'étudiant, et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens ou les concours.

À partir de ces trois thématiques – dématérialisation, mobilité et continuité des parcours – la médiatrice souhaite élargir le débat et mieux faire connaître le rôle et l'apport de la médiation en faveur d'un système éducatif plus humain, plus agile et soucieux de s'adapter aux différences et singularités de chacun.

Elle compte aussi, par le biais de la formation, élargir le cercle de ses partenaires avec lesquels elle partage l'ambition de **développer une culture de la résolution amiable des litiges, s'appuyant sur le dialogue, la solidarité et le respect d'autrui.**



Réunion du réseau des médiateurs - France Éducation international.

VERS UNE PÉRENNISATION DE LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO)

« 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 coconstruisant cette solution avec son adversaire du moment (...) et en essayant de résoudre de manière pacifique, autour d’une table, les points de désaccord.

La médiation administrative constituera, à l’avenir, un mode de règlement des litiges incontournable. »

Bruno Lasserre, vice-président du Conseil d’État,
Assises nationales de la médiation le 18 décembre 2019

La médiation préalable obligatoire (MPO) a été expérimentée pendant quatre ans, à partir du 1^{er} avril 2018, dans trois académies pour ce qui concerne le ministère de l’Éducation nationale : Aix-Marseille, Clermont-Ferrand et Montpellier.

Au regard du **bilan positif** dressé par le Conseil d’État, le Gouvernement et le Parlement ont décidé de **pérenniser et généraliser la MPO**.

Ainsi, **l’article 27 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l’institution judiciaire** prévoit que les recours formés contre les décisions individuelles concernant la situation des personnes physiques dont la liste est fixée par décret en Conseil d’État doivent être, à peine d’irrecevabilité, précédés d’une tentative de médiation.

Le décret n° 2022-433 du 25 mars 2022 relatif à la procédure de MPO applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux a pour objet la mise en œuvre de cette procédure. Il précise les **sept catégories de décisions relatives à la gestion des personnels** qui doivent faire l’objet d’une MPO – ce sont les mêmes catégories que celles de l’expérimentation – et les agents concernés par la procédure.

S’agissant du ministère de l’Éducation nationale, les agents concernés sont ceux de la fonction publique de l’État affectés dans les services académiques et départementaux, les écoles maternelles et élémentaires et les établissements publics locaux d’enseignement du ressort de celles des académies qui figurent sur une liste arrêtée par le garde des Sceaux, ministre de la Justice et le ministre chargé de l’éducation nationale.

L’extension géographique à l’ensemble du territoire est par ce biais prévue de manière progressive. Elle a pris effet à compter du 2 avril 2022 pour les trois académies qui avaient participé à l’expérimentation et s’étend aux académies de Bordeaux, Lyon, Nantes, Nice, Normandie, Paris, Rennes, Versailles depuis le 1^{er} juin 2022 (cf. arrêté du 30 mars 2022 relatif à la mise en œuvre d’une procédure de médiation préalable obligatoire applicable à certains litiges de la fonction publique au ministère de l’Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports). Elle sera étendue ensuite entre les académies restantes à compter du 1^{er} septembre ou du 1^{er} décembre 2022. À cette dernière date, la MPO s’appliquera donc à l’ensemble des académies.

Pour les agents du ministère chargé de l'éducation nationale, la MPO est assurée par le médiateur académique territorialement compétent. **Sa saisine a pour effet d'interrompre le délai de recours contentieux et de suspendre les délais de prescription**, qui recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties, soit les deux, soit le médiateur déclarent, de façon non équivoque et par tout moyen permettant d'en attester la connaissance par l'ensemble des parties, que la médiation est terminée.

Rappelons que sur les trois années d'expérimentation, les MPO engagées dans les trois académies expérimentatrices ont été traitées dans un **délai moyen inférieur à deux mois**, et que **68 % d'entre elles ont abouti à un accord total ou partiel**, ou ont donné lieu à une médiation dite « pédagogique », c'est-à-dire à une médiation qui n'a pas abouti à la modification de la décision initiale de l'administration, mais qui a permis que la partie réclamante la comprenne et l'accepte.

Ainsi, comme nous en faisons le constat dans le rapport de l'année 2020, la MPO favorise le dialogue, l'apaisement des relations entre les personnels et l'administration qui les gère, et la recherche de solutions nouvelles où la médiation trouve sa place entre légalité et équité. Dans la mesure où, par l'effet de la MPO, l'administration accepte plus facilement de rouvrir les dossiers et de reconsidérer certaines décisions sous un angle nouveau, des solutions innovantes, différentes de la demande initiale mais qui satisfont les deux parties, ont même pu voir le jour.

Dans son **bilan de l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire**, publié le 23 juin 2021, le Conseil d'État a relevé quatre principaux points d'intérêt :

- **pédagogique** : la médiation permet d'expliquer les raisons de la décision de l'administration, de mieux la faire comprendre et, éventuellement, de la faire accepter ;
- **social** : la médiation offre un espace concret d'écoute et de dialogue et permet de créer ou de recréer des liens et donc de la confiance entre l'administration et l'utilisateur, l'administré, l'allocataire ou l'agent concerné ;
- **pacificateur** : le processus de médiation permet donc aux protagonistes de sortir de la situation de conflit et de blocage dans laquelle ils se trouvaient ; leur relation s'en trouve apaisée et assainie ;
- **novateur** : la médiation favorise l'émergence de solutions novatrices, intégrant l'équité en sus de la légalité ; en outre, elle permet à l'administration de modifier sa décision [...] sans générer de jurisprudence.

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur adhère pour sa part volontiers à une telle définition de ses missions.

TEMPS FORTS 2021 DE LA MÉDIATION

DES SAISINES EN AUGMENTATION

Près de **18 000 saisines** ont été traitées en 2021.

➔ Dans un contexte encore très perturbé par la crise sanitaire, **la médiation a renforcé son rôle d'accompagnement** auprès de familles, d'étudiants et de personnels en demande d'écoute et de conseil.



➔ Après un pic de réclamations en 2020 portant pour une très grande part sur les examens et concours, **ce sont les conflits liés à la vie quotidienne dans les établissements scolaires qui ont le plus augmenté en 2021** : ils représentent **33 %** des saisines des usagers, soit **une progression de 106 % en 5 ans**. La prévention des violences et l'apaisement du climat scolaire, ainsi que l'amélioration de la relation école-familles restent des points de vigilance particulièrement importants pour les médiateurs.

UNE PARTICIPATION ACTIVE AU SUIVI DU GRENELLE DE L'ÉDUCATION

Le comité de suivi du Grenelle de l'éducation a été l'occasion

d'approfondir un certain nombre de recommandations formulées dans le rapport annuel de la médiatrice – notamment la nécessité **de mieux reconnaître l'engagement professionnel des agents, d'améliorer leurs conditions d'entrée dans la carrière (logement, rémunération), de personnaliser le suivi de leurs parcours et d'assurer leur protection**, autant de facteurs permettant de maintenir une relation de confiance entre les personnels et leur institution et de rendre plus attractifs les métiers de l'éducation.



À cet égard, les réclamations portant sur le **déroulement de carrière** ont été en très forte augmentation depuis cinq ans (+61 %).

UNE EXPERTISE TRÈS SOLLICITÉE

L'expertise des médiateurs est de mieux en mieux reconnue, sur des sujets variés.

➔ La médiatrice a été entendue au mois de mai 2021 par la députée Jacqueline Dubois, chargée du **bilan de la mise en œuvre des recommandations de la commission d'enquête sur l'inclusion des élèves handicapés dans l'école et l'université de la République, quatorze ans après la loi du 11 février 2005**.

➔ À l'invitation de Samantha Cazebonne, députée de la cinquième circonscription des Français établis hors de France, la médiatrice est intervenue en juin 2021 au cours d'un colloque à l'**Assemblée nationale sur l'enseignement français à l'étranger** pour présenter le rôle de la médiation auprès des familles et des personnels des établissements du réseau.

➔ La médiatrice a également été auditionnée à l'**Assemblée nationale**, en septembre 2021, par les députés Béatrice Piron et Frédéric Reiss, chargés de la **Mission d'information sur le cadre juridique et statutaire de l'enseignement hybride ou à distance dans l'enseignement scolaire et l'enseignement supérieur**.

➔ Elle est intervenue au séminaire organisé en décembre 2021 par le **médiateur du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) sur l'organisation et l'exercice de la médiation institutionnelle au MEAE** et dans les autres services publics.

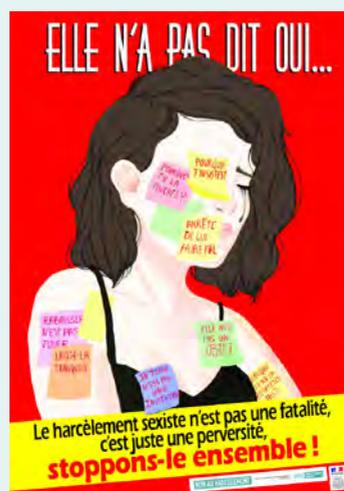
➔ La réflexion s'est poursuivie au sein du **Club des médiateurs de services au public**, dont le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est membre depuis l'origine. Le club a été particulièrement attentif, en 2021, au **projet de loi pour la confiance dans l'institution judiciaire** qui, au-delà de la pérennisation de la « médiation préalable obligatoire », a prévu la création d'un Conseil national de la médiation concernant l'exercice de la médiation auprès des juridictions civiles.

➔ **L'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)** a rencontré

la médiation à plusieurs reprises en 2021 dans le cadre de missions portant sur :

- la place et les missions des agrégés ;
- les étudiants en situation de handicap ;
- la lutte contre les violences sexuelles et sexistes dans l'enseignement supérieur, etc.

La médiatrice a en outre été invitée par le **groupe d'étude et de prospective (GEP) affaires juridiques de l'IGÉSR** à présenter son action et ses travaux, et notamment ses relations avec les juridictions administratives.



➔ Enfin, la médiatrice a été entendue dans le cadre de l'**audit du ministère en vue de l'obtention des labels Afnor « Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes » et « Diversité »**.

TEMPS FORTS 2021 DE LA MÉDIATION

UN RÉSEAU PROFESSIONNEL DE MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

➔ Huit médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2022 :

- **Patrick Sorin**, médiateur académique d'Aix-Marseille depuis janvier 2020;
- **Jacques Dremeau**, médiateur académique de Caen depuis janvier 2005;
- **Michel Bonavita**, médiateur académique de Corse depuis janvier 2012;
- **Odile Caltot**, médiatrice académique de Rouen depuis janvier 2019;
- **Yves Boissel**, médiateur académique de Lyon depuis janvier 2021;
- **Michèle Bournerias**, médiatrice académique de Lyon depuis janvier 2010;
- **Patrick Sfarman**, médiateur académique de Versailles depuis janvier 2019;
- **Jean-Pierre Bellier**, médiateur académique de Versailles depuis octobre 2020.

Après des années d'engagement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par **Geneviève Ovinet**, **Françoise Hery**, **Jean-Marie Arrighi**, **Christian Giraud**, **Simone Christin**, **Alain Undersee**, **Justin Azankpo** et **Myriam Blanchard**.

Cinq nouveaux postes de médiateurs académiques ont été créés, conduisant à la nomination de **Patrick Chéron** à Amiens, **Annie Lhéréte** à Bordeaux, **Thierry Geldhof** à Montpellier, **Patrice Herzecke** à Nantes et **Françoise Boisseau** à Poitiers.

DE NOUVEAUX COLLABORATEURS AU PÔLE NATIONAL

➔ Au niveau du pôle national, l'équipe a été un peu renouvelée :

- **Laurence Occhipinti-Noblet**, qui avait rejoint la médiation en décembre 2020 comme chargée de mission, exerce à présent au ministère de la Justice;
- **Ilyas Navailh**, ancien stagiaire à la médiation, a été recruté en juillet 2021 comme chargé de mission auprès de la médiatrice;
- **Imanne Agha Anane**, précédemment référente nationale « prévention et lutte contre le harcèlement » à la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc), a rejoint la médiation comme chargée de mission auprès de la médiatrice en décembre 2021.

➔ Enfin, la médiation a eu à cœur, comme chaque année, d'accueillir et de former des stagiaires. Malgré le contexte particulier, **Marcella Mancabou**, étudiante en master 2, a pu participer très activement pendant six mois aux activités de la médiature. Le pôle national accueillera, en mars 2022, **Camille Paul**, étudiante en master 1, pour une durée de six mois.



LA DIFFUSION DE LA CULTURE DE LA MÉDIATION ET LE RENFORCEMENT DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS

Le traditionnel **séminaire des médiateurs académiques** n'a pu se tenir qu'une fois en présentiel en 2021, au mois d'octobre, dans les locaux de France Éducation international.

➔ **Le séminaire de mars** a été remplacé par des ateliers de travail en visioconférence portant sur différentes thématiques d'actualité (Parcoursup, entrée en master, affectation des élèves dans les établissements, mobilité de personnels, etc.).

➔ **Le séminaire d'octobre** s'est clôturé par la remise de distinctions honorifiques à plusieurs médiateurs académiques, et fut l'occasion d'un moment convivial après de longs mois d'éloignement.



➔ **La formation des nouveaux médiateurs académiques** s'est déroulée pendant trois jours à l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) en février 2021. Compte tenu du contexte sanitaire, elle s'est poursuivie à distance à travers des groupes

de travail. 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), grâce au concours de conférenciers – notamment la médiatrice interne de l'Agence française de développement, Catherine Garreta, formatrice au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam); Daniel Agacinsky, délégué général à la médiation auprès de la Défenseure des droits; Marie-Thérèse Roux, médecin conseiller technique honoraire; Marie Potevin et Sylvie Dieumegard, animatrices de l'ancien groupe de soutien professionnel de l'académie de Poitiers, sur le thème du bien-être des élèves et des enseignants.



➔ **Une formation destinée aux cadres de l'administration centrale** (service de l'action administrative et des moyens) a été organisée et reprogrammée pour mai 2022. Son objectif est de mieux faire connaître les missions, les moyens d'action et les modes de saisine de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, à partir de cas pratiques. Il s'agit de développer la culture, les liens et la démarche de médiation au sein de toutes les directions de l'administration.

TEMPS FORTS 2021 DE LA MÉDIATION

DE NOMBREUX PARTENARIATS AVEC LES DÉPARTEMENTS DE L'ADMINISTRATION

La médiation a elle-même renforcé sa participation à des groupes de travail avec les services des deux ministères dans différents domaines :

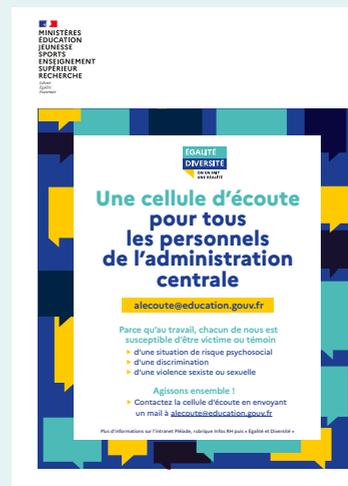
- la prévention et la sensibilisation au harcèlement et la lutte contre les violences en milieu scolaire;
- la lutte contre toutes les formes de discrimination;
- la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), la promotion de la qualité de vie et du bien-être au travail;
- le déploiement de ressources humaines de proximité;
- l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers;
- l'accompagnement des élèves, des étudiants et des personnels en situation de handicap.



➡ Contribution à la conception du programme **pHARe** dans le cadre des travaux du comité d'experts

Non au harcèlement : **pHARe** est le premier programme systémique de prévention du harcèlement entre élèves mis à la disposition des élèves dès les classes de CP.

➡ Participation de la médiation aux travaux mensuels de la **commission pluridisciplinaire adossée à la cellule d'écoute** créée par le service de l'action administrative et des moyens (**Saam**), pour l'examen des saisines émanant des agents de l'administration centrale.



➡ Participation à des **webinaires et réunions** organisés par la Direction générale des ressources humaines (DGRH), sur des thématiques d'intérêt commun liées à la mise en œuvre des engagements du Grenelle de l'éducation.

➡ Dialogue avec la **commission juridique de la Conférence des présidents d'université (CPU)**, afin de faire vivre la convention qui lie la médiation aux présidents d'universités, signée en 2010 et renouvelée en janvier 2018.

➔ Suivi régulier avec la Direction générale de l'enseignement scolaire (**Dgesco**) des questions concernant les aménagements aux examens pour **les candidats en situation de handicap**.



➔ **Poursuite des liens de collaboration avec la mission d'intégration des personnels handicapés (MIPH)** visant à faciliter l'accueil et l'emploi des agents en situation de handicap et à développer la formation et la sensibilisation sur le handicap au sein de nos ministères.

➔ Participation aux travaux conduits par la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (**Dgesip**) sur la **continuité des parcours des jeunes à besoins éducatifs particuliers** de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur.

LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION PRÉLABLE OBLIGATOIRE (MPO)

Expérimentée depuis 2018, l'obligation de tenter une médiation avant de présenter au juge une requête a pris fin le 31 décembre 2021.

Au regard du bilan positif dressé par le Conseil d'État, le gouvernement a décidé de pérenniser et généraliser la MPO. L'article 27 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021

pour la confiance dans l'institution judiciaire prévoit que les recours formés contre les décisions individuelles concernant la situation des personnes physiques dont la liste est fixée par décret en Conseil d'État doivent être, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une tentative de médiation.

La saisine du médiateur compétent interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription.

DE NOUVELLES CONVENTIONS AVEC LES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

Dans le champ de la médiation juridictionnelle, deux conventions supplémentaires, l'une associant les tribunaux administratifs de Nice et de Toulon, le rectorat de Nice et les médiatrices académiques concernés, l'autre associant les tribunaux administratifs de Caen et de Rouen, le rectorat de Normandie et les médiateurs académiques concernés, sont venues s'ajouter aux conventions déjà conclues à Montpellier et à Lyon.

D'autres tribunaux ont approché en 2021 les médiateurs académiques pour la signature de nouvelles conventions : Nantes, Melun, La Guadeloupe, Clermont pourraient aboutir en 2022.

Pour mener à bien et mieux coordonner la mise en place de ces conventions, les liens entre la médiatrice nationale et la **Direction des affaires juridiques (DAJ)** se sont renforcés.

TEMPS FORTS 2021 DE LA MÉDIATION

UNE MISE EN ŒUVRE DIFFICILE DE LA RÉFORME DES ÉTUDES DE SANTÉ

La médiatrice a été saisie dès le début de l'année 2021 par des étudiants et leur famille ayant du mal à comprendre la logique présidant à la **nouvelle organisation des études de santé** : suppression du numerus clausus; remplacement de la première année commune aux études de santé (Paces) par le parcours spécifique santé (Pass) et la licence d'accès santé (Las); redoublement impossible en première année. La complexité et les diverses mises en question de cette réforme ont abouti à d'importantes tensions et à des disparités entre les universités, mal préparées pour la plupart à cette transformation. Des mesures urgentes ont été prises par le gouvernement avant même la publication du **décret du 13 juillet 2021 portant adaptation des conditions d'accès aux formations de médecine**, de pharmacie, d'odontologie ou de maïeutique, et la création d'une commission d'examen des situations individuelles exceptionnelles.

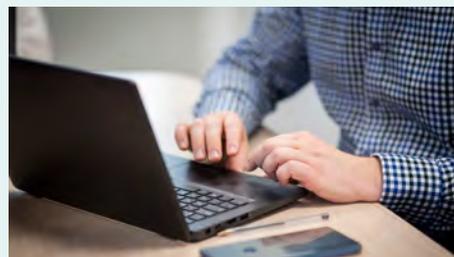
Le rôle de la médiation a été de temporiser et de rechercher l'information nécessaire pour éclairer et conseiller les réclamants, sauf dans une situation particulière où le médiateur a dans un premier temps été désigné par le juge pour conduire une médiation entre une université et les requérants.

LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MÉDIATION

➡ Avec l'aide de la **Direction du numérique pour l'éducation (DNE)**,

un groupe de médiateurs académiques volontaires travaille avec le pôle national à l'élaboration de la base de données **Média 2** qui enregistre et qualifie les réclamations reçues et traitées par les médiateurs. En 2021, l'introduction dans l'outil d'un « menu contextuel » a permis une meilleure prise en compte du contexte spécifique de certaines saisines adressées aux médiateurs : en plus du contexte lié à un handicap, à une suspicion de harcèlement ou de discrimination, à un conflit interpersonnel ou encore à des difficultés en relation avec les usages du numérique, les situations porteuses d'une dimension internationale ont pu être mieux identifiées.

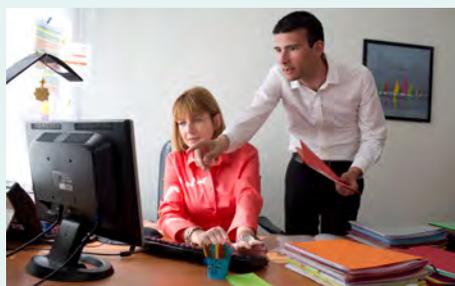
De même, la **fusion des académies de Caen et de Rouen a été prise en compte pour l'enregistrement** des saisines avec la création d'une seule entrée pour l'académie de Normandie.



➡ En partenariat avec la **DNE** et la **Délégation à la communication (Delcom)**, la création d'un **téléservice permettant de sécuriser les saisines et les échanges entre réclamants et médiateurs**, projet initié depuis deux ans, avance à grands pas. La médiation prévoit sa mise en service au dernier trimestre de l'année 2022.

➡ En parallèle, plusieurs **modules de formation** ont été organisés pour la prise en main par les médiateurs

du réseau de ces nouveaux outils et pour une meilleure utilisation des fonctionnalités statistiques et d'extraction de données de la base Média.



➔ Une **bibliothèque des recommandations** regroupant sous un sommaire dynamique toutes les recommandations formulées dans les rapports annuels et discutées en comité de suivi de 2015 à 2021 a été élaborée par la médiation. Les recommandations y sont présentées selon les thématiques et sous-thématiques qui caractérisent le vaste périmètre de son intervention (mouvements, examens, handicap, harcèlement, etc.). Véritable ressource pour les médiateurs, cet outil pourrait, à terme, être mis à disposition des services avec lesquels ils dialoguent, afin de faciliter la diffusion de leurs travaux.

UNE AUGMENTATION DES RÉCLAMATIONS À DIMENSION INTERNATIONALE

Cette année encore, le nombre de réclamations comportant une dimension européenne ou internationale a sensiblement augmenté (466 saisines, soit + 33 %).

Cette progression est liée en premier lieu à la persistance de la pandémie qui, si elle a été bien intégrée dans le mode de fonctionnement de la majorité des établissements de l'enseignement français à l'étranger (EFE), a pu encore provoquer des difficultés dans certaines zones géographiques telles que l'Amérique centrale et du sud.

➔ Comme en 2020, **les demandes de reconnaissance de diplômes étrangers** restent majoritaires, suivies de près par les **demandes d'inscription dans des établissements de l'EFE** (au Maghreb en particulier).

➔ La crise sanitaire a eu aussi un impact important sur **la mobilité internationale des élèves et des étudiants** (baisse de 28 % des demandes de visas pour études) et sur la demande d'aides sociales ponctuelles, alors même que le gouvernement avait affiché en 2018 son ambition de porter à 500 000 le nombre d'étudiants étrangers d'ici 2027, de doubler le nombre d'élèves accueillis dans le réseau de l'EFE et de développer l'offre de formation française à l'étranger.

➔ **La médiation a pu bénéficier de l'aide précieuse des services de l'administration et de France Éducation international (FEI)**, pour l'instruction des dossiers comportant une dimension européenne ou internationale.

➔ Enfin, elle a entrepris de **resserrer ses liens avec l'agence Erasmus** pour être en mesure de mieux traiter les sujets de mobilité européenne, qu'il s'agisse des élèves, des étudiants ou des personnels.

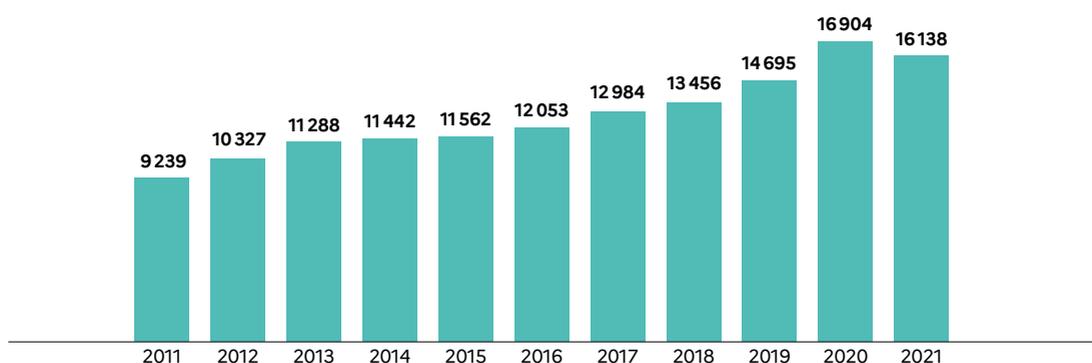
L'ACTIVITÉ 2021 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

LES SAISINES EN 2021

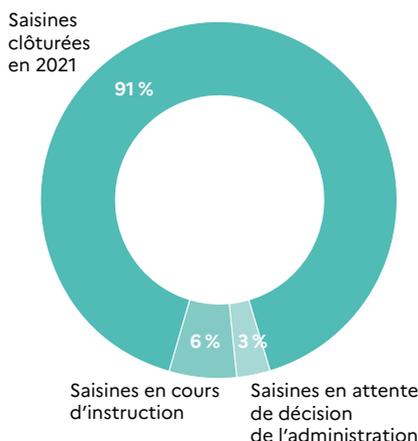
Le nombre de saisines traitées en 2021

	Nombre de saisines	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2016
Saisines reportées des années antérieures (situation au 01/01/2021)	1 411		8 %		
Saisines reçues en 2021	16 138	100 %	92 %	- 5 %	+ 34 %
par les médiateurs académiques	14 955	93 %		- 4 %	+ 37 %
par le médiateur national	1 183	7 %		- 5 %	+ 6 %
Saisines traitées en 2021	17 549		100 %		
Saisines clôturées en 2021	15 934		91 %		
Saisines reportées sur l'année suivante (situation au 31/12/2021)	1 615		9 %		
en cours d'instruction	1 131		6 %		
en attente de réponse de l'administration	484		3 %		

L'évolution du nombre de saisines reçues depuis 2011



L'état au 31/12/2021 des saisines traitées en 2021



Durant l'année 2021, les médiateurs ont, pour l'ensemble du réseau, **traité près de 18 000 saisines** – dont 16 138 reçues en 2021 et 1 411 qui n'avaient pas pu être clôturées en 2020.

Ce nombre est un peu inférieur à celui de l'année précédente car la catégorie des demandes qui étaient directement liées à la crise sanitaire (manque d'informations, mise en œuvre de la continuité pédagogique, examens et concours, télétravail, risques psychosociaux, etc.), sans pour autant disparaître, a sensiblement diminué. Le taux d'augmentation des saisines, traditionnellement de 4 à 5 % par an, avait été plus important en 2019 (+9 %) et s'était encore fortement accentué en 2020 (+18 % de saisines).

Toutefois, le léger tassement constaté en 2021 ne doit pas masquer **une tendance générale à la hausse continue depuis cinq ans (+34 %)**. Ce taux a **doublé en dix ans**.

Bien qu'une grande partie des saisines transite d'abord par le pôle national, qui les analyse et les oriente vers les médiateurs académiques compétents en leur apportant souvent des informations utiles, des conseils et des éclairages juridiques, **93 % des demandes sont traitées en académies**; en effet, les sujets qui font l'objet de réclamations relèvent en majorité de décisions prises au niveau des rectorats, des directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) ou des établissements scolaires et universitaires.

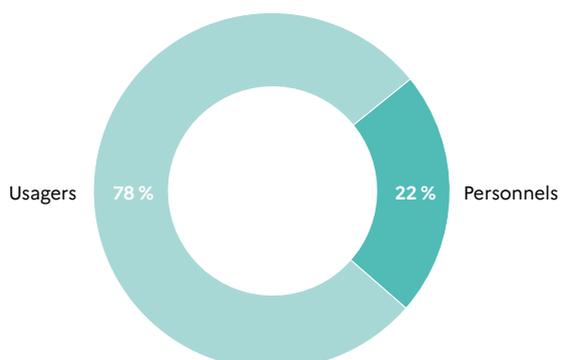
91 % des dossiers ont été clôturés dans le courant de l'année. Au 31 décembre 2021, 3 % des dossiers restaient en attente d'une réponse de l'administration. 6 % étaient, à cette même date, en cours d'instruction par les médiateurs.

L'ORIGINE DES SAISINES EN 2021

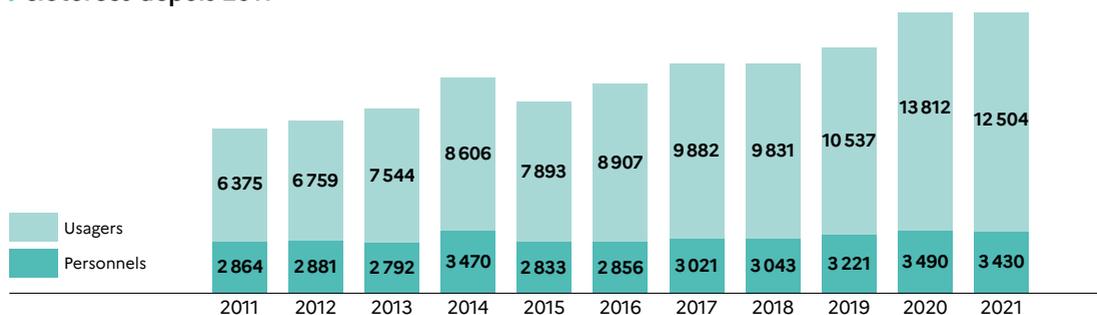
L'origine des saisines clôturées en 2021

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2016
Personnels		22 %		
Personnels non titulaires	890	26 %	- 2 %	+ 26 %
Enseignants stagiaires 1 ^{er} et 2 ^d degrés du public	208	6 %	24 %	- 13 %
Enseignants contractuels du public	336	10 %	- 8 %	+ 20 %
Personnels non titulaires non enseignants	346	10 %	- 8 %	+ 86 %
Personnels titulaires non enseignants	514	15 %	+ 12 %	+ 10 %
Personnels administratifs et ITRF* catégories A, B et C	317	9 %	+ 21 %	+ 6 %
Personnels d'inspection et de direction	83	2 %	- 7 %	+ 1 %
Personnels social et santé	31	1 %	- 9 %	0 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	83	2 %	+ 12 %	+ 54 %
Personnels titulaires enseignants	1 888	55 %	- 1 %	+ 22 %
Enseignants titulaires du 1 ^{er} degré public	534	16 %	11 %	+ 20 %
Enseignants titulaires du 2 ^d degré public	1 032	30 %	- 5 %	+ 20 %
Enseignants du supérieur public	100	3 %	- 7 %	+ 59 %
Enseignants du privé sous contrat	207	6 %	- 4 %	+ 17 %
Enseignants du privé hors contrat	15	0 %	25 %	+ 400 %
Candidats concours recrutement	137	4 %	- 29 %	0 %
Total personnels	3 430	100 %	- 2 %	+ 20 %
Usagers		78 %		
Enseignement premier degré public	1 752	14 %	+ 15 %	+ 25 %
Enseignement second degré public	6 006	48 %	- 3 %	+ 48 %
Enseignement supérieur public	3 519	28 %	- 23 %	+ 41 %
Établissements privés sous contrat	653	5 %	- 13 %	+ 45 %
Établissements privés hors contrat	574	5 %	- 27 %	+ 348 %
Total usagers	12 504	100 %	- 9 %	+ 40 %
Saisines clôturées en 2021	15 934	100 %	- 8 %	+ 35 %

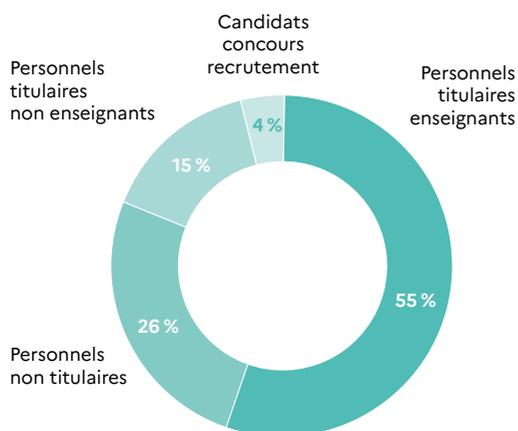
* Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation



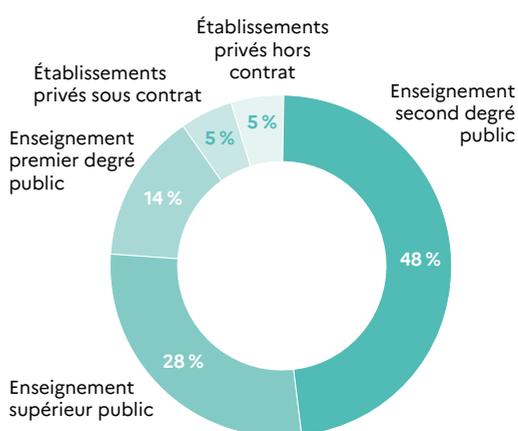
L'évolution de l'origine des saisines clôturées depuis 2011



L'origine des saisines des personnels en 2021



L'origine des saisines des usagers en 2021



Les saisines émanant des personnels constituent 22 % des saisines (contre 20 % en 2020). En nombre, toutefois, celles-ci sont un peu moins importantes que l'année précédente (3 430 saisines en 2021, contre 3 490 en 2020).

La répartition des saisines reste relativement stable : la part des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants) représente plus des trois quarts des réclamations traitées par les médiateurs. Ce taux est de **78 % du total** en 2021 (contre 80 % en 2020).

La médiation a gagné en visibilité au fil des ans. Elle est de mieux en mieux connue du public. À sa création, en 1998, elle était saisie principalement par les personnels du système éducatif ; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total.

➔ Parmi les saisines présentées par les personnels (près de 3 500 demandes), celles présentées par les **non titulaires** a augmenté de manière soutenue depuis cinq ans (+26 %).

Cette augmentation est principalement **due cette année aux réclamations des enseignants stagiaires** 1^{er} et 2^d degrés du public (+24 %), qui avaient diminué ces dernières années, alors même que celles des contractuels et des non enseignants ont plutôt baissé (-8 %).

La majorité des personnels qui adressent une saisine aux médiateurs restent cependant des **enseignants titulaires** : ils représentent **55 %** des dossiers présentés par les personnels. Ces réclamations ont **augmenté de 22 % en cinq ans**.

➔ Parmi les saisines présentées par les usagers, près de la moitié proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les **établissements publics du 2^d degré (48 %)**. C'est également cette catégorie qui a le plus fortement augmenté en cinq ans (+48 %), si l'on met à part les réclamations des élèves des établissements privés sous contrat et hors contrat, dont le nombre avait explosé l'an dernier (à cause des problèmes liés aux examens nationaux notamment, comme les CAP, BTS ou baccalauréat) et dont la pression reste soutenue.

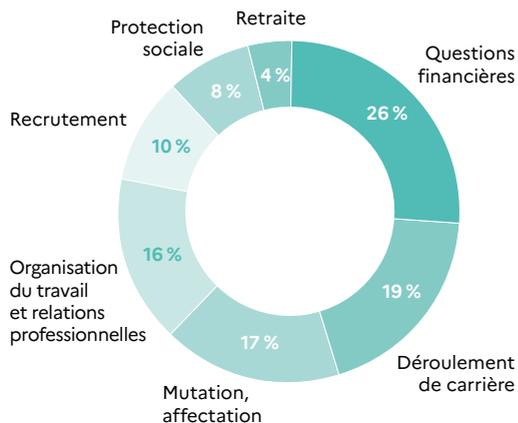
Les saisines présentées par des **étudiants** ont diminué en 2021 (avec 3 519 saisines contre 4 583 en 2020). On peut faire l'hypothèse que cette diminution est due à une meilleure prise en compte des besoins et des difficultés rencontrées suite à la crise sanitaire. On note cependant que ces réclamations ont eu tendance à augmenter fortement depuis cinq ans (+41 %), ce qui peut être révélateur d'un mal-être persistant chez les étudiants.

LE DOMAINE DES SAISINES EN 2021

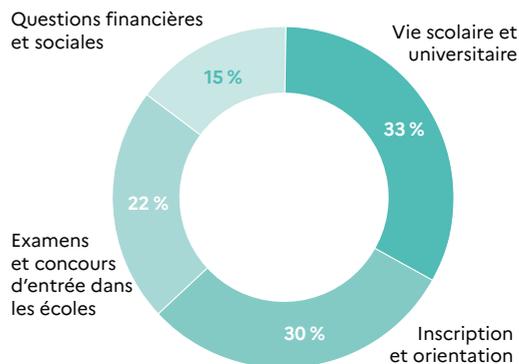
Le domaine des saisines clôturées en 2021

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2016
Personnels	3 430		- 2 %	+ 20 %
Recrutement	355	10 %	- 21 %	+ 32 %
Protection sociale	262	8 %	- 8 %	+ 93 %
Mutation, affectation	592	17 %	- 1 %	- 16 %
Retraite	130	4 %	- 6 %	+ 2 %
Déroulement de carrière	665	19 %	+ 16 %	+ 61 %
Questions financières	896	26 %	+ 1 %	+ 56 %
Organisation du travail et relations professionnelles	530	16 %	+ 1 %	+ 45 %
Usagers	12 504		- 9 %	+ 40 %
Inscription et orientation	3 717	30 %	- 14 %	+ 15 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	2 803	22 %	- 28 %	+ 64 %
Vie scolaire et universitaire	4 156	33 %	+ 24 %	+ 106 %
Questions financières et sociales	1 828	15 %	- 16 %	+ 40 %
Saisines clôturées en 2021	15 934		- 8 %	+ 35 %

Le domaine des saisines des personnels en 2021



Le domaine des saisines des usagers en 2021



➔ **Les domaines de saisines présentées par les personnels** évoluent de façon contrastée. Ils se répartissent de la façon suivante :

- **26 %** des saisines concernent des **questions financières** (rémunérations, indemnités, trop perçus, etc.), ce domaine étant **devenu depuis l'an dernier le premier domaine de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière, de mutation et d'affectation. Avec plus de 900 saisines, ce domaine a augmenté de **56 % en cinq ans**. La question de la rémunération reste un sujet de forte sensibilité, en particulier pour les personnels enseignants. Les demandes de remboursement de trop-perçu, notamment lorsque cette demande de la part de l'administration arrive tardivement, sont très mal ressenties par les personnels (cf. les recommandations du rapport 2019 : Partie III, « Une administration à visage humain », Chapitre 2 « La responsabilité sociale de l'employeur », pp. 92-99).
- **19 %** des saisines concernent les **carrières ou questions statutaires** (évaluation, avancement d'échelon ou de grade, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, sanctions disciplinaires, reclassement, fin d'activité : indemnité de départ volontaire, licenciement, ruptures conventionnelle, etc.). Le nombre de ces saisines a sensiblement **augmenté en cinq ans (+61 %)** ; elles sont passées devant les saisines concernant les mutations et affectations. **La question de la reconnaissance de l'engagement et du travail accompli** est un domaine croissant de doléances qui, aux yeux des médiateurs, mérite d'être pris en considération. La mise en œuvre des parcours professionnels carrières et rémunérations (PPCR) est souvent mal comprise (cf. les recommandations de la médiatrice à ce sujet dans les rapports 2019 et 2020). Les questions d'avancement de grade ou d'échelon, avec celles d'évaluation, ont connu une très forte augmentation depuis cinq ans et en particulier en 2021 (près de 80 % en moyenne). On peut faire l'hypothèse que cette difficulté participe de la baisse d'attractivité des métiers de l'éducation, dont les profils tendent à se diversifier et se prêtent de plus en plus mal à une gestion homogène des carrières.
- **17 %** des saisines concernent les **questions d'affectation et de mutation** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.). On notera que ces saisines peuvent connaître, selon les années, d'importantes fluctuations, mais elles restent nombreuses chaque année (592 saisines en 2021, dont la plus grande part concerne les enseignants du 2^d degré).
- **16 %** concernent **l'environnement de travail et les relations professionnelles** (conditions et organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, mal-être lié à l'isolement, problèmes d'accès à l'information et aux documents administratifs, situations

de souffrance ou de harcèlement, de protection juridique, etc.). Même si elles ne sont pas majoritaires, on note que ces saisines sont **en hausse régulière depuis cinq ans** (+ 45 %). En outre, les chiffres peuvent masquer une réalité plus subtile : un certain nombre d'agents en souffrance, qui font appel au médiateur pour des conseils ou un accompagnement, ne souhaitent pas déposer de réclamation officiellement, par crainte de leur hiérarchie.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES À L'ORGANISATION ET AUX RELATIONS PROFESSIONNELLES

En 2021, les difficultés concernant l'organisation et les relations professionnelles faisant état d'un mal-être ou d'une souffrance au travail ont fait l'objet de 548 saisines du médiateur.

Elles ne représentent que 15 % des sollicitations du médiateur mais **ont augmenté de près de 50 % en cinq ans**. Ces demandes portent globalement sur les conditions, l'organisation et la qualité de vie au travail, des tensions avec la hiérarchie ou entre collègues, des situations d'isolement ou de mise à l'écart, liées parfois à des problèmes d'accès à l'information ou débouchant sur des plaintes pour harcèlement ou discrimination. Ces dernières sont souvent corrélées avec des sujets de déroulement de carrière (avancement, promotion, évaluation, mutation).

Presque la moitié de ces saisines ont trait aux **conditions et environnement de travail** : elles ont connu une hausse de 84 % ces cinq dernières années.

Une cinquantaine de ces saisines comportent un élément de contexte lié à une **situation de handicap** (demande d'allègement de service, d'aménagement du poste, incompatibilité d'emploi du temps, tensions avec les collègues, etc.).

46 saisines mentionnent une **dimension de harcèlement**. Leur nombre a augmenté de 4 % en un an et de 26 % en cinq ans : il peut s'agir de demandes d'écoute et de conseils, sur des situations liées à des conflits tantôt avec la hiérarchie tantôt avec des pairs. Des cas de professeurs se disant « harcelés » par les élèves ou agressés par les parents sont également parvenus aux médiateurs.

Les médiateurs interviennent surtout pour alerter l'administration et vérifier que les situations sont bien prises en charge et que les personnels sont accompagnés dès l'identification d'une difficulté de ce type.

La difficulté à mettre en place une procédure de signalement, une enquête administrative, une protection fonctionnelle ou une remédiation adaptée est toujours d'actualité (cf. les recommandations de la médiatrice dans le rapport 2020, notamment le chapitre « Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels », pp. 119-132).

En outre, les chiffres peuvent masquer une réalité plus subtile : un certain nombre d'agents en souffrance qui font appel au médiateur pour des conseils ou un accompagnement ne souhaitent pas déposer de réclamation officiellement, par crainte de retours négatifs de leur hiérarchie.

Parmi les saisines qui font état d'une situation de harcèlement ou de souffrance au travail, les réclamations que les médiateurs ont soutenues ne représentent qu'une part relativement limitée (29 %), de nombreuses saisines étant considérées comme des demandes d'écoute ou de conseil. Si leur nombre reste modeste, les réclamations considérées comme recevables reçoivent en revanche le plus souvent (pour 64 %) un appui de la médiation, appui couronné de succès, partiel ou total, dans la grande majorité des cas (78 % exactement).

- **10 %** des demandes concernent les **questions de recrutement** (concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutement de contractuels, etc.). Après un pic important en 2020, lié au caractère inédit du déroulement des concours (suppression des oraux, notamment), ce domaine de saisines semble se stabiliser. On note que la part la plus importante de ces saisines (46 %) est liée au **recrutement ou renouvellement de contractuels**. Ce sous-domaine est en augmentation de 65 % en cinq ans.

- **8 %** concernent des **sujets de protection sociale** (arrêts maladie, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, situations de handicap, demandes d'allègement de service lié au handicap, de temps partiel, mise à la retraite pour invalidité, etc.); elles sont en **forte augmentation depuis cinq ans (+93 %)**, même si leur nombre semble s'être un peu stabilisé cette année;

- **4 %** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion), domaine stable mais qui porte sur des situations souvent complexes et chronophages pour les médiateurs, avec une forte charge d'anxiété chez les réclamants.

Nota bene : depuis la rédaction du rapport 2017, dont l'un des chapitres était consacré à l'accompagnement des futurs retraités de nos ministères, la médiation constate une stabilité des saisines sur ce sujet : 160 saisines en 2017, 130 en 2018, 145 en 2019, 138 en 2020, 186 en 2021). **Il est à noter que, dans ce domaine, 81 % des demandes soutenues par le médiateur ont obtenu satisfaction.**

➔ **Les domaines de saisines présentées par les usagers** se répartissent de la façon suivante :

- **33 %** concernent **la vie quotidienne dans les établissements scolaires** et, dans une moindre mesure, universitaires (conflits école-familles, problèmes de comportement et de discipline, non-respect du règlement intérieur, protocole sanitaire, situations liées au handicap, harcèlement entre pairs, contestations de notes et évaluations, absence d'enseignants, périodes de stage, conflits intrafamiliaux, etc.). Ce domaine, passé en première position du nombre de saisines, est en **très forte augmentation** : **+24 %** en un an.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES À LA VIE QUOTIDIENNE DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Depuis trois ans, la médiation signale une augmentation des sujets liés au climat dans les établissements scolaires et universitaires. Cette tendance s'est confirmée avec **près de 4 200 saisines dans ce domaine en 2021** : passé au-dessus des questions touchant à l'orientation et aux examens et concours, leur nombre a doublé en cinq ans (+106 %). Elles représentent **donc une part croissante du total des saisines d'usagers, soit le tiers de leurs sollicitations.**

30 % de ces saisines concernent l'enseignement du premier degré public, 53 % l'enseignement du second degré public, 8 % l'enseignement supérieur public et 10 % l'enseignement privé, sous contrat et hors contrat.

- **46 %** de ces saisines sont liées à des **conflits parents-établissement** (dont plus d'un quart avec une dimension « handicap »).

- **20 %** concernent **la discipline et le comportement** des élèves (contestations de sanctions, exclusions, signalements de comportements déviants ou agressifs, problèmes d'assiduité, etc.). Elles ont pratiquement doublé en cinq ans. Elles comportent une dimension « harcèlement » dans 3 % des cas, une dimension « discrimination » dans moins de 1 % des cas et une dimension « handicap » dans 7 % des cas. Il s'agit pour la majorité de situations concernant des élèves (15 % en primaire et 70 % dans le 2^d degré) et pour seulement 4 % des étudiants du supérieur.

- **12 %** des saisines concernent **la notation et l'évaluation**. Elles sont 5 fois plus nombreuses qu'il y a cinq ans. L'introduction du contrôle continu pour les examens a sans doute contribué à cette hausse. Un certain nombre de cas (7 %) comportent une dimension « handicap ».
- **9 %** portent sur **l'absence de professeurs**. Elles ont augmenté de 50 % par rapport à 2020 et ont doublé en cinq ans. La crise du Covid a pu accentuer cette tendance. 4 % des situations concernent des élèves en situation de handicap (absence d'accompagnant d'élèves en situation de handicap ou AESH notamment).
- **7 %** des saisines mentionnent **une situation de harcèlement** (dont 5 % ont une dimension « handicap »). Ces cas ont augmenté de 73 % en un an et de 25 % sur cinq ans.
- **4 %** sont liées aux **stages en entreprise**. Elles ont augmenté de 27 % par rapport à l'année précédente.
- Enfin les **conflits intrafamiliaux** représentent **2 %** des saisines du domaine de la vie quotidienne dans les établissements. Elles ont doublé en cinq ans. Elles comportent, pour 6 %, une dimension « handicap ».

• **30 %** concernent l'insertion dans le **curriculum scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations, etc.). Ces saisines sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectations en lycée, en collège et dans l'enseignement supérieur**. Bien qu'en hausse depuis cinq ans, leur nombre a diminué en 2021 (-14 %), avec un taux de requêtes moins important pour **Parcoursup**. Ces dernières sont en effet en **nette diminution** (189 en 2021, contre 287 en 2020, soit une tendance à la baisse de 39 % sur cinq ans, malgré l'augmentation de l'année précédente due principalement à la hausse du nombre de nouveaux bacheliers). Les requêtes concernant **l'accès au master** sont, en revanche, comme l'an dernier, en forte augmentation : 295 requêtes en 2021, soit 4 fois plus qu'il y a cinq ans.

• **22 %** concernent les **examens et concours** : contestation de notes et de résultats pour plus de la moitié, délivrance de diplôme (14 %), inscription à l'examen (11 %), aménagement d'épreuves (14 %), demande de copies ou de procès-verbaux, validation des acquis de l'expérience ou VAE, reconnaissance de diplômes étrangers, suspicion de fraudes, etc.). Ces saisines, qui avaient fortement augmenté en 2020 du fait de la crise sanitaire et des nouvelles modalités de passation des examens et concours, ont logiquement diminué cette année (-28 %), sauf en ce qui concerne **les problèmes liés à la procédure d'inscription** : ce domaine n'apparaît pas en intégralité dans les statistiques 2021 car, pour ce qui concerne les inscriptions relatives à l'année scolaire 2021-2022 (session 2022), dont la clôture se fait en décembre, les difficultés n'apparaissent pour la plupart qu'en janvier et les médiateurs sont sollicités jusqu'au mois d'avril. Ces réclamations ne sont donc pas comptabilisées dans les statistiques 2021, alors qu'en réalité, leur nombre a doublé en un an. Tous sujets confondus, les saisines concernant les **examens et concours** restent en **augmentation constante depuis cinq ans (+64 %)**.

• **15 %** des saisines concernent des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine, etc.); plus de la moitié de ces réclamations sont liées aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur. Elles témoignent sans doute aussi d'une précarité croissante des familles ou des étudiants, qui s'est accentuée pendant la crise sanitaire. En 2021, ces réclamations sont en baisse (-16 %), mais elles ont augmenté de 40 % depuis cinq ans.

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les usagers

Les réclamations des étudiants du supérieur représentent 28 % des saisines des usagers.

Il s'agit en majorité d'étudiants inscrits à l'université (69 % des saisines).

Les élèves de BTS représentent 16 %. Les étudiants de classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE), de grande école et de l'enseignement à distance, 15 % du total.

Les sujets se répartissent ainsi :

- **36 % concernent les questions financières et sociales**; parmi elles, 77 % les demandes de bourses, 8 % les frais d'inscription ou de scolarité et 9 % les questions des logements des centres régionaux des œuvres universitaires (Crous).
- **29 % concernent l'inscription et l'orientation** dans les formations du supérieur; parmi elles, 48 % ont trait à des questions d'inscription, 16 % concernent l'orientation post-bac (Parcoursup) (contre 21 % l'an dernier), 34 % l'accès au master (contre 28 % l'an dernier) et 2 % l'enseignement à distance; la problématique de l'accès au master est donc restée un des sujets sensibles en 2021, confirmant les constats détaillés dans le rapport 2020 du médiateur (Partie II, Chapitre 2, pp. 60-72).

La médiation a notamment été saisie dès le début de l'année 2021 par des étudiants et leur famille ayant du mal à comprendre la logique présidant **à la nouvelle organisation des études de santé**. La complexité et les diverses mises en question de cette réforme ont abouti à d'importantes tensions et à des disparités entre les universités, mal préparées pour la plupart à cette transformation.

- **26 % des saisines concernent les examens et concours** d'entrée dans les écoles; parmi elles, la plus grande partie (56 % des saisines) porte sur la contestation de résultats aux examens et les autres sur des questions d'inscription aux examens, de délivrance du diplôme, de demande de consultation de copies ou de comptes rendus d'épreuve orale, ou encore de VAE.
- **9 % concernent la vie universitaire**; parmi elles, les saisines concernant l'évaluation et la notation en cours d'année sont les plus nombreuses (48 %), mais les sujets de harcèlement font aussi l'objet d'une attention croissante des médiateurs, même s'ils sont rarement saisis directement sur ces questions.

Un travail de suivi et de concertation avec l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche a été conduit tout au long de l'année dans ce domaine.

Les personnels

Les sollicitations émanant des enseignants-chercheurs sont plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs : 103 saisines ont été clôturées en 2021. Ce nombre est stable depuis plusieurs années. Elles se répartissent de la manière suivante :

- 27 % des saisines émanent des professeurs d'université (PU);
- 29 % des maîtres de conférence (MCF);
- 22 % des professeurs agrégés (Prag) et certifiés (PRCE);
- 17 % des vacataires;
- 5 % des attachés temporaires d'enseignement et de recherche (Ater) et moniteurs.

Les domaines de saisines les plus concernés sont :

- les questions financières : 29 %;
- l'organisation du travail et les relations professionnelles : 22 %;
- le déroulement de carrière : 22 %.

Les autres saisines portent sur le recrutement (10 %), les mutations et affectations (7 %), la protection sociale (2 %) et les questions relatives au calcul du montant de la pension de retraite (7 %).

S'agissant plus précisément de l'organisation du travail et des relations professionnelles, qui est un domaine de saisines très important, la moitié concerne les conditions de travail des enseignants-chercheurs. Les autres saisines se répartissent à part à peu près égale entre les relations hiérarchiques, les relations entre collègues, et des situations de harcèlement allégué.

ZOOM

UN NOUVEL OUTIL DE MISE EN CONTEXTE DES SAISINES

En 2020, un nouveau champ de saisie a été introduit dans la base de données Média 2 enregistrant les réclamations du médiateur : il **permet de préciser la nature de certaines saisines des requérants et de les contextualiser.**

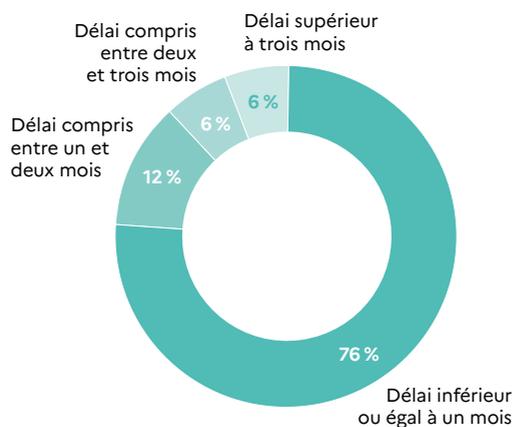
Pour 2021 :

- 1 261 saisines comportent une dimension relationnelle;
- 1 041 saisines font référence à une situation de handicap;
- 382 saisines mettent en avant une situation de harcèlement;
- 154 saisines sont liées à une difficulté avec le numérique;
- 84 saisines mettent en avant une situation de discrimination.

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2021

Le délai de règlement définitif des dossiers en 2021

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés
Délai inférieur ou égal à un mois	12 066	76 %
Délai compris entre un et deux mois	1 877	12 %
Délai compris entre deux et trois mois	901	6 %
Délai supérieur à trois mois	1 090	6 %
Saisines clôturées en 2021 (au 31/12/2021)	15 934	100 %



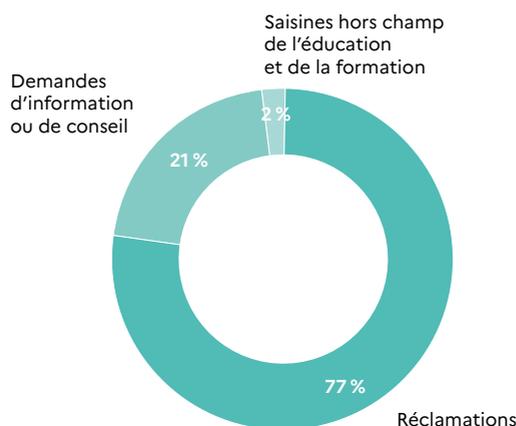
Pour les dossiers clôturés en 2021, le délai de règlement a été **inférieur à trois mois dans 94 % des cas**, et supérieur à trois mois pour seulement 6 % des dossiers.

Ce taux est presque constant d'une année à l'autre (cette statistique ne porte que sur les dossiers qui ont été clôturés au cours de l'année).

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2021

La nature des saisines et l'action des médiateurs en 2021

	Nombre de saisines		En % des dossiers clôturés
Réclamations	12 396		77 %
Réclamations sans recours administratif préalable	318	3 %	
Interventions du médiateur rendues inutiles	1 597	13 %	
Réclamations non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)	3 361	27 %	
Réclamations appuyées par le médiateur	7 120	57 %	
Demandes d'information ou de conseil	3 271		21 %
Saisines hors champ de l'éducation et de la formation	267		2 %
Saisines clôturées en 2021 (au 31/12/2021)	15 934		100 %



Le médiateur agit de façon différente selon la nature de la saisine qui lui est présentée.

➔ **77 % des saisines reçues pas les médiateurs contestent une décision administrative ou signalent un problème lié au fonctionnement de l'administration.** Ces réclamations émanent aussi bien des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur que des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

L'action de la médiation lorsqu'elle est saisie d'une réclamation est traitée ci-après.

➔ **21 % des saisines ne sont pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil.**

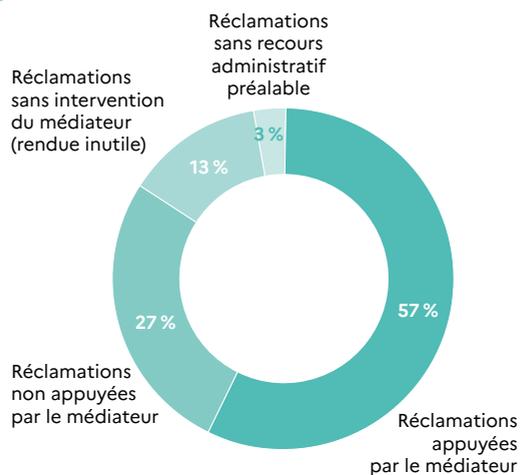
Ce pourcentage élevé s'explique par le fait que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible et disponible à l'écoute. Cette situation pourrait être considérée comme insatisfaisante. Elle doit plutôt être lue comme **un besoin croissant d'explications et de transparence** qui s'exprime au sein du système éducatif. Certes, le médiateur n'est pas toujours en mesure de délivrer une information complète et actualisée et il doit également veiller à ne pas se substituer aux services administratifs ; mais son rôle est bien d'accorder de l'attention et d'apporter une première réponse 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.

Il faut signaler que 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 requérant cherche à trouver la meilleure issue). Faire en sorte d'éviter que ce litige ne se transforme en conflit ou en contentieux relève bien de la mission du médiateur.

➔ **2 % des saisines sont « hors champ »**, c'est-à-dire qu'elles ne relèvent pas de la compétence du médiateur.

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

L'action des médiateurs en 2021



Selon leur contenu ou le contexte dans lequel elles s'inscrivent, les réclamations sont traitées de façon différente par le médiateur.

➔ **3 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours préalable.**

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

➤ 13 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.

L'intervention du médiateur est rendue inutile dans trois cas de figure :

- soit parce que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ;
- soit parce que l'intéressé a abandonné sa réclamation ;
- soit parce que 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 reçoivent un appui de la part du médiateur.

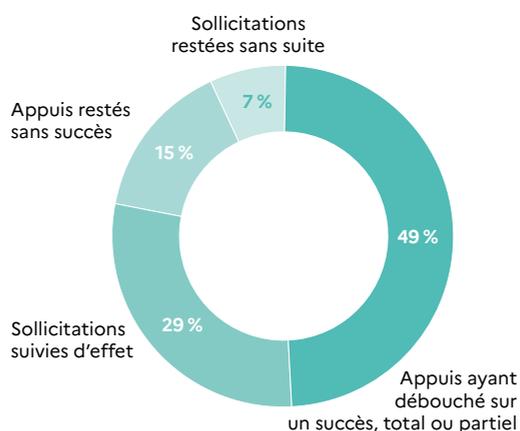
L'instruction de la réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'une erreur d'appréciation ou de gestion de l'administration ou bien d'une situation humaine particulière à prendre en considération. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement de 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 la décision ou une modification de l'appréciation ou des pratiques. Cet appui peut déboucher sur une recommandation dans le rapport du médiateur.

➤ 27 % 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 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 ce refus**. 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 d'en comprendre les raisons et de mieux accepter la décision ou 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.

Le résultat de l'appui du médiateur en 2021

	Nombre de saisines	En % des réclamations
Réclamations appuyées par le médiateur	7 120	100 %
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	3 497	49 %
Sollicitations suivies d'effet	2 055	29 %
Appuis restés sans succès	1 076	15 %
Sollicitations restées sans suite	492	7 %



Lorsqu'il est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, l'appui du médiateur a débouché sur **un succès total ou partiel dans 78 % des cas** (29 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse et 49 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision, selon l'avis exprimé par le médiateur).

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 15 % 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 de ses demandes et/ou de ses recommandations.



CHAPITRE 1

LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION AUX EXAMENS

Repenser les services
en ligne au bénéfice
de l'utilisateur

« En définitive, les effets de la dématérialisation nous concernent toutes et tous. Parce que chacun d'entre nous peut, un jour, rencontrer un blocage incompréhensible face à un formulaire en ligne, ne pas parvenir à joindre un agent, échouer à dénouer un problème, faute de dialogue. Mais surtout parce que la dématérialisation, telle qu'elle a été conduite jusqu'à présent, s'accompagne d'un report systémique sur l'utilisateur de tâches et de coûts qui incombaient auparavant à l'administration. »

Rapport du Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022

La dématérialisation répond à des objectifs de simplification, d'amélioration de la qualité de service et d'accès aux droits pour les citoyens, ceux en particulier qui sont empêchés de se déplacer ou qui ont besoin de supports adaptés pour effectuer leurs démarches administratives. Elle doit aussi offrir aux agents publics des environnements de travail modernisés leur permettant d'être plus efficaces et plus réactifs dans le suivi des administrés.

Toutefois, un nombre non négligeable de personnes rencontre encore de réelles difficultés dans la réalisation de formalités en ligne – qu'il s'agisse de difficultés matérielles, techniques ou cognitives – qui peuvent avoir des conséquences très graves sur leur vie professionnelle ou personnelle, accentuant les inégalités et les phénomènes d'exclusion. Plus encore, toute personne peut se retrouver, à un moment ou à un autre, bloquée dans ses démarches par le dysfonctionnement d'une plateforme, à cause d'un dossier incomplet, d'une procédure mal comprise, d'un délai dépassé ou d'une erreur non corrigée à temps.

Dans son rapport 2018, la médiatrice avait consacré une partie complète à « l'administration numérique » et elle avait formulé **9 recommandations pour « mieux accompagner les utilisateurs dans l'accès aux services numérisés »**¹ (ReMedia 18-01 à 18-09).

Depuis, chaque année, elle accorde une attention particulière aux courriers de réclamants mis en difficulté du fait de procédures dématérialisées qu'ils maîtrisent mal et qui les empêchent parfois d'accéder à leurs droits.

Elle a notamment attiré l'attention sur un certain nombre de dysfonctionnements récurrents rencontrés par des candidats aux examens pendant la phase d'inscription, ayant eu pour conséquence de faire annuler leur participation à la session pour laquelle ils s'étaient préparés tout au long de l'année. Ces difficultés concernent principalement des candidats individuels aux examens, ceux de la voie professionnelle en particulier, et des candidats ayant suivi une formation à distance, majoritairement avec le Centre national d'enseignement à distance (Cned).

¹ Rapport 2018 du médiateur, *Vers une administration inclusive*, pp. 38-78. Recommandations pp. 141-147.

LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION AUX EXAMENS : DES DIFFICULTÉS ANCIENNES ET PERSISTANTES

Depuis plusieurs années, la médiation alerte le ministère sur les **difficultés croissantes liées à la procédure, en deux étapes, d'inscription aux examens** (cf. « Le saviez-vous ? » ci-après).

Dès l'année 2016, la médiation avait été saisie par plusieurs dizaines de candidates au certificat d'aptitude professionnelle (CAP) petite enfance, qui avaient appris tardivement que leur inscription à l'examen était annulée.

À la fin de l'année 2015, ces candidates avaient procédé à leur inscription aux épreuves du CAP au moyen du téléservice Ocean². Au terme de leur démarche, elles avaient reçu, sous forme dématérialisée, un formulaire intitulé « Confirmation d'inscription », faisant apparaître vis-à-vis de chaque épreuve la mention « inscrit ». Elles avaient alors pensé que leur inscription était confirmée et n'avaient pas poursuivi leur démarche.

En réalité, une seconde étape de confirmation auprès de l'administration était nécessaire. Il leur appartenait de vérifier le document de confirmation, de le signer et de le renvoyer au service académique des examens, en le complétant de pièces justificatives. Les candidates n'avaient pas compris que la procédure se déroulait en deux temps, ni qu'une deuxième étape était nécessaire pour finaliser leur inscription.

Dans son rapport annuel, la médiation avait donc recommandé à la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc), de réunifier la procédure d'inscription, ou *a minima* d'améliorer la lisibilité de l'information portée sur le document de confirmation, et surtout d'en modifier le titre, qui prêtait à confusion³.

Il faut préciser que ces candidates au CAP petite enfance avaient découvert l'annulation de leur participation à l'examen de manière tardive, par un courrier adressé au début de l'année 2016, sans avoir été invitées préalablement à régulariser leur situation.

Au-delà des problématiques liées au manque de clarté et d'accessibilité de l'information, ces saisines se distinguaient par la gravité des conséquences entraînées par l'annulation de l'inscription pour des candidats au CAP, menant parfois de front une activité professionnelle et ayant des charges et responsabilités familiales. Au cas d'espèce, il s'agissait de femmes adultes, avec des enfants à charge et vivant souvent avec peu de ressources, pour lesquelles la formation avait un coût et l'examen conditionnait soit un renouvellement d'agrément d'assistante maternelle, soit une perspective de sortie du chômage ou de conservation d'un emploi dans le secteur de la petite enfance.

À la suite de cette première alerte du médiateur et du comité de suivi de février 2017, un dialogue constructif s'était engagé avec la Dgesc et les divisions académiques des examens et concours (Dec), conduisant à la **mise en place pour les futures campagnes d'inscription d'un courrier de relance, a minima** par voie électronique, à destination des candidats dont le dossier serait incomplet ou non retourné.

² Au sens de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, article 1 4°, un téléservice correspond à « tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives » : www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000636232/

³ Rapport 2016 du médiateur, *Des grands nombres vers l'individuel*, ReMedia 16-13, pp. 136-137.

Au demeurant, le principe selon lequel l'administration est tenue d'inviter les usagers ayant déposé une demande ou un dossier incomplets à les régulariser était prescrit par l'article 2 du décret n° 2001-492 du 6 juin 2001, en vigueur au moment de l'inscription. Il a été rehaussé au niveau législatif par l'article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), applicable à compter du 1^{er} janvier 2016.

Il avait été également convenu avec la Dgesco de reconfigurer le parcours usager et de modifier le titre du document de confirmation. Toutefois, cette modification a été reportée plusieurs fois dans l'attente du remplacement de l'application Ocean par le téléservice Cyclades.

ZOOM

CYCLADES

Le cycle automatisé des examens et concours (Cyclades) agrège plusieurs modules pour offrir aux services concernés un outil complet de gestion des examens et concours et aux usagers un guichet dématérialisé unique. Il permet l'inscription, la convocation aux épreuves, le transfert du contrôle continu entre établissements et division académique des examens et concours (Dec), l'édition de nombreux documents pour la logistique des centres d'examens et la consultation des résultats individuels et des copies dématérialisées, qui peuvent être directement corrigées dans un module dédié.

UN NOMBRE DE SAISINES EN AUGMENTATION DEPUIS 2020

Si le nombre de saisines sur le sujet a plutôt baissé entre 2017 et 2020, à la suite de la mise en place du courrier de relance par les services des examens, en revanche, il a connu une nouvelle augmentation depuis 2020. Cette recrudescence est concomitante à la bascule entre Ocean et Cyclades. Alors que les améliorations du formulaire devaient profiter de ce passage vers une nouvelle application, le problème s'est paradoxalement aggravé : il semble que la consigne ne soit pas vraiment passée.

Nota bene : le constat, qui vaut pour l'année 2021, se fonde sur des statistiques arrêtées au premier trimestre 2022, la campagne d'inscription ayant été ouverte entre octobre et décembre 2021, et les réclamations relatives à cette campagne n'étant parvenues aux médiateurs qu'au début de l'année suivante.

Ainsi, en 2020 (campagne 2019), la médiation recense 73 saisines contre 90 en 2021 (campagne 2020), ce qui représente une augmentation de 18,9 %. En tenant compte de la progression significative des réclamations entre le 1^{er} janvier 2022 et le 29 avril 2022, la médiation dénombre **172 saisines** relatives à l'inscription aux examens pour la campagne 2021. **Le taux de variation en deux ans, de 2020 à 2022, est de +51,6 %, tandis qu'entre 2021 et 2022, il culmine à +91 %, soit un quasi doublement en l'espace d'une seule année.**

L'analyse des saisines fait apparaître des obstacles de même nature que ceux rencontrés cinq ans plus tôt par les candidates du CAP petite enfance. Néanmoins, le périmètre s'est élargi à d'autres spécialités et les situations sont plus complexes. Une partie des réclamations révèle une incompréhension profonde du fonctionnement en deux temps de la procédure par les candidats ou leurs familles. L'autre partie des requêtes concerne des requérants qui, faute d'avoir trouvé les dates d'inscription ou d'avoir compris la nécessité de se connecter sur Cyclades, présentent une demande d'inscription hors délai.

LE SAVIEZ-VOUS ?

LA PROCÉDURE D'INSCRIPTION DANS CYCLADES

Elle est constituée d'une première phase déclarative, au cours de laquelle les candidats renseignent leur état civil et leur parcours, puis s'inscrivent aux différentes épreuves qui composent l'examen auquel ils se présentent.

Au terme de cette première phase commence une étape de confirmation pour le candidat. La plateforme édite automatiquement deux documents : une « confirmation d'inscription » et une liste des pièces justificatives à fournir. Comme sur Ocean, les candidats doivent télécharger la confirmation, vérifier les informations enregistrées, la signer puis la téléverser ou la retourner par voie postale dans un délai défini, éventuellement avec des justificatifs, notamment un certificat de scolarité ou les diplômes déjà obtenus.

Au sein du téléservice, plusieurs éléments peuvent varier selon l'examen ou l'académie, notamment la formulation et la quantité d'informations visibles sur les écrans successifs de la phase déclarative. De plus, les académies fixent des dates d'ouverture et de fermeture du registre d'inscription légèrement différentes. De la même manière, les services compétents pour l'organisation des examens ont la faculté de calibrer le mode d'échange avec les usagers : téléversement, voie postale, notification par mail d'un dépôt de fichier, etc.

DES CANDIDATS INDIVIDUELS PEU ACCOMPAGNÉS DANS LEURS DÉMARCHES

Les candidats scolarisés dans un établissement public, un établissement privé sous contrat ou un centre de formation professionnelle habilité au contrôle en cours de formation bénéficient d'un accompagnement, ce qui permet un suivi et une aide en cas d'erreur. Dans la pratique, de nombreux établissements effectuent la phase déclarative pour le compte de leurs élèves et font des rectifications lors de la « confirmation d'inscription » avec les familles. Pour certains examens, la confirmation vérifiée est directement retournée aux Dec par les établissements eux-mêmes, ce qui n'exclut pas les erreurs mais les limite sensiblement.

A contrario, il appartient aux candidats individuels (établissements privés hors contrat, Cned libre ou sans établissement), ainsi qu'aux candidats inscrits sous le régime réglementé au Cned, de faire des recherches sur les sites académiques, de déchiffrer des informations parfois écrites dans un langage peu compréhensible et de procéder à leur inscription de manière autonome.

Les situations traitées par la médiation montrent que ce sont ces candidats individuels qui rencontrent le plus de difficultés pour leur inscription ; ils forment des publics, pour les uns, peu familiarisés avec le langage et les procédures administratives, pour les autres, connaissant des situations scolaires, sociales, financières ou médicales souvent complexes.

La médiation, qui n'a pas les droits d'accès à Cyclades, déduit des éléments régulièrement communiqués par les requérants que l'absence de changement de l'intitulé du document de confirmation et la manière dont les informations à destination des utilisateurs du téléservice sont rédigées ou agencées au cours de la démarche ont largement contribué à ces erreurs d'inscription.

Or, prendre en compte les difficultés et les erreurs récurrentes commises par un public potentiellement « éloigné du numérique » implique une inversion complète du regard pour **concevoir un parcours au bénéfice de l'utilisateur**, et pas seulement en fonction des contraintes organisationnelles de l'administration.

Si l'on peut comprendre que les services des examens aient besoin de planifier suffisamment à l'avance des épreuves dont l'organisation est complexe – notamment pour les examens professionnels qui demandent des moyens et des équipements spécialisés – afin de calibrer les effectifs et d'éviter d'inscrire des candidats abandonnant en cours de session, la prise en considération des difficultés de ceux qui veulent réellement passer leur examen doit d'autant plus faire l'objet d'attention et le langage utilisé être adapté à leur situation.

INVERSER LE REGARD POUR FAIRE DE L'OUTIL UN FACILITATEUR

Deux catégories de candidats individuels principalement ont saisi la médiation :

- des candidats aux examens professionnels issus d'établissements non habilités au contrôle en cours de formation⁴, inscrits en particulier en CAP des métiers de la restauration et en brevet de technicien supérieur (BTS);
- des candidats du Cned sous le régime de l'inscription réglementée⁵, généralement candidats au baccalauréat général.

Au regard de la réglementation, ces derniers sont considérés comme des candidats « scolaires » issus d'un établissement⁶. Toutefois, dans les faits, ils s'inscrivent aux examens de manière individuelle, sans accompagnement spécifique, à l'instar des autres candidats dits non scolaires.

La médiation a identifié **trois types d'obstacles** auxquels se heurtent les démarches de ces deux populations :

- **Un manque d'information des familles**, qui peinent à identifier les sources disponibles de renseignement, à les consulter, ou encore à en comprendre les contenus, parfois peu lisibles, sur les sites académiques (même si un guide a été rédigé pour chacun des examens).
- **Des écueils techniques liés à la dématérialisation**. Plusieurs requérants ont fait part de problèmes de connexion ou de dépôt des pièces justificatives, particulièrement pour ceux qui utilisent le téléphone portable; le fait que les relances n'aient été adressées, dans certains cas, que dans l'espace de la plateforme, sur une adresse mail inconnue ou inutilisée, a accentué la difficulté puisqu'ils n'ont pu en avoir connaissance.
- Une caractéristique commune à la quasi-totalité des demandes : **le non-renvoi de la « confirmation d'inscription »**, qui a conduit à l'annulation pure et simple de l'inscription à l'examen.

⁴ Candidats issus de formations à distance, de centres de formation des apprentis non habilités ou d'établissements privés hors contrat du secondaire, qui se présentent tous à des épreuves finales. Pour le CAP, ils sont visés à l'article D. 337-13 du Code de l'éducation. Pour le BTS, aux 5^e alinéa et suivants de l'article D. 643-19 du même code.

⁵ Régie par les articles R. 426-2 et R. 426-2-1 du même code.

⁶ Par les effets combinés du dernier alinéa de l'article R. 426-2 du Code de l'éducation, qui reconnaît la qualité de service public à la mission d'enseignement du Cned à destination des élèves qui relèvent de l'obligation d'instruction, et du 6^e alinéa de l'article D. 334-4 du même code, qui fait bénéficier ces derniers du contrôle continu pour le baccalauréat général.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je vous écris en désespoir de cause, car mon inscription en candidat libre à l'examen CAP session de juin 2022 a été annulée par le service des examens au motif qu'elle n'était pas complète. Je ne comprends pas cette décision, particulièrement injuste, d'autant plus que le seul document qu'il m'a été demandé de renvoyer, je l'ai renvoyé en temps et en heure.

J'ai répondu dès la réception du mail m'annonçant la mauvaise nouvelle, mais il me revient comme non distribué à Mme B., qui semble pourtant être mon interlocutrice. J'ai appelé le service des examens à plusieurs reprises, mais personne ne répond. Je me suis déplacé, mais il m'a été interdit de rentrer car l'accueil du public ne se fait que sur rendez-vous. J'ai donc fait une demande de rendez-vous mardi dernier, mais je n'ai toujours aucune réponse.

Voilà une semaine de perdue, je me résous donc à vous écrire. »

M. Z., candidat au CAP boulanger

Le cas de M. Z. constitue une parfaite illustration du malentendu et de l'écart dramatique entre les attendus de la démarche et les actions effectivement réalisées par les candidats. Lorsque la médiation reçoit en février 2022 cette saisine, elle est frappée par le degré de confusion et le sentiment de frustration exprimé par le requérant.

M. Z., âgé de 48 ans, a investi du temps et de l'énergie dans une formation pour se reconvertir comme boulanger. Il a réalisé son inscription depuis un téléphone portable, sur lequel il ne parvient pas à ouvrir le guide réalisé par le bureau qui gère les CAP. Dans un premier temps, il ne comprend pas qu'il lui appartient de signer et de renvoyer dans un délai de rigueur la « confirmation d'inscription ». De fait, ce délai est précisé dans le guide qu'il ne peut pas consulter, mais il n'est pas précisé sur la « confirmation ».

Dans un second temps, n'étant pas équipé d'une imprimante, il se rend dans un cybercafé afin de procéder au téléchargement du formulaire, à son impression, à sa numérisation et enfin à son dépôt en ligne. Toutefois, la date butoir était fixée au 18 décembre 2021 et M. Z., du fait des congés de Noël, n'a pu déposer son document que le 3 janvier 2022. De surcroît, le 10 janvier, la plateforme génère automatiquement une nouvelle « confirmation d'inscription », ce qui provoque une incompréhension de M. Z. et le plonge dans le désarroi lorsque le 27 janvier il apprend que finalement son dossier est annulé.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je suis totalement désespéré car ce CAP était mon objectif pour l'année 2022. En effet, après m'être investi complètement à 48 ans dans la formation au sein de l'école P. au mois de mai dernier (formation que j'ai accomplie avec succès), j'ai retrouvé de l'intérêt pour la vie et souhaite faire du métier de boulanger ma vie future. »

M. Z., candidat au CAP boulanger

La médiation entreprend de soutenir le recours de M. Z. auprès de la Dec concernée en développant plusieurs arguments. Elle fait valoir la difficulté pour les candidats individuels, non accompagnés par des établissements habitués à la lecture de ces documents, de comprendre la procédure mise en place. Elle fait état de l'ambiguïté du document intitulé « confirmation d'inscription », dont le titre revêt pour l'administration un sens différent de celui retenu par les usagers. Elle interroge également sur la raison pour laquelle un nouveau formulaire de « confirmation d'inscription » a été mis à disposition du requérant le 10 janvier, alors qu'il n'était plus permis à cette date de le remplir et de le renvoyer avec les documents justificatifs. Enfin, elle invoque la bonne foi du requérant, sa persévérance et sa motivation à passer l'examen.

Elle espère enfin que la Dec sera sensible aux difficultés particulières d'un candidat qui ne dispose pas d'imprimante, qui utilise son téléphone portable pour accéder au service, et qui n'a pas réussi à joindre une personne physique pour l'aider dans ses démarches.

Cependant, la décision d'annulation est maintenue en vertu du principe d'égalité de traitement entre les candidats, auquel contreviendrait le rétablissement de l'inscription d'un requérant qui n'a pas respecté les délais.

La médiation décide alors de porter l'affaire au niveau du ministère en adressant une note à la Direction générale de l'enseignement scolaire, qu'elle a alertée depuis plusieurs années sur les écueils d'une procédure dématérialisée dont certains défauts, bien que constatés, n'ont à ce stade toujours pas été corrigés.

Le Directeur général de l'enseignement scolaire, constatant par lui-même les difficultés rencontrées par ce candidat, sa bonne foi et l'impact que cette situation aura sur sa vie future, donne un avis favorable à la régularisation de son inscription et adresse aux équipes une consigne de bienveillance.



BONNE PRATIQUE

Afin de tenir compte des inégalités d'accès aux services numériques, plusieurs divisions académiques des examens, notamment la Maison des examens (service interacadémique des examens et concours ou Siec) en Île-de-France, mettent à disposition dans leurs locaux des postes informatiques sur lesquels les usagers peuvent réaliser toutes les démarches dématérialisées qui leur sont proposées : de l'inscription à la demande de relevé de notes.

Au-delà de ce cas d'école, plusieurs dizaines de saisines présentant des circonstances similaires ont conduit à l'élaboration de cette note d'alerte au mois d'avril.

Tous les requérants ou leurs parents pensaient sincèrement avoir accompli l'intégralité de la démarche en ligne. La raison en était un écran « récapitulatif » de la phase de formulation de la candidature, envoyé sous forme d'accusé de réception par mail pour certains examens.

Cet écran a été systématiquement interprété, par les candidats qui ont saisi la médiation, comme le document actant la confirmation de leur inscription. S'il y est bien précisé qu'il est nécessaire de conserver et de consulter deux documents – le « récapitulatif d'inscription » et la liste des pièces justificatives – il n'est pas rappelé que l'inscription n'est pas encore acquise et qu'il reste encore à réaliser la succession de tâches que M. Z. a dû entreprendre dans un cybercafé afin de confirmer son inscription, sous réserve de remplir les conditions de présentation à l'examen.

Antérieurement aux événements intervenus en avril, les médiations conduites n'ont en règle générale pas abouti, l'administration opposant notamment l'existence d'une information disponible et la responsabilité qui incombe aux candidats de respecter les délais et la procédure.

Néanmoins, la médiation considère que la mention explicite du fait que les documents doivent être consultés et conservés n'appelle implicitement à aucune nouvelle action immédiate de la part des utilisateurs. De plus, la mention « inscrit » portée vis-à-vis de chaque matière choisie pour l'examen n'a pu que renforcer la conviction erronée des candidats.

Le dernier comité de suivi des recommandations, au mois de mars 2022, fut l'occasion pour la médiatrice de rappeler à l'administration sa recommandation exprimée depuis le rapport 2016 : le titre du formulaire « confirmation d'inscription », qui laisse entendre que la procédure est finalisée, doit être modifié et remplacé par une expression moins ambiguë. Il s'agit, en effet, d'un « récapitulatif de demande d'inscription », qui doit être suivi d'une vérification et d'une signature.

Le langage de l'administration doit être en permanence testé, explicité et clarifié. Une simple ambiguïté de titre (ici celui d'un formulaire) peut avoir de lourdes conséquences pour les personnes concernées : difficultés financières, perte d'un emploi ou d'une perspective de reconversion, démotivation, gâchis de plusieurs années de préparation.

À la suite de la réunion du comité de suivi en mars 2022, deux réunions avec la mission de pilotage des examens (MPE) de la Dgesco et avec la Direction du numérique pour l'éducation ont pu avoir lieu afin de préparer les modifications qui s'imposent, d'améliorer l'information des candidats et l'expérience utilisateur de l'application Cyclades.



La médiatrice recommande

- Faire apparaître, pour toute démarche en ligne, dès le premier écran, une infographie permettant à l'utilisateur de visualiser les actions qui vont être requises et les pièces dont il faudra se munir.
- Mentionner avec clarté, s'agissant de Cyclades, sur ce même écran préalable, puis à la fin de la phase déclarative, le fait que la démarche s'effectue en deux étapes.
- Prévoir, dans le formulaire d'identification du demandeur, la possibilité d'insérer plusieurs adresses mail et des adresses postales différentes pour les représentants légaux.
- Tester chaque téléservice en amont d'une mise en ligne, puis en fonction des difficultés observées, en s'appuyant sur un comité d'usagers incluant des publics fragiles ou des personnes en situation de handicap, pour garantir l'accessibilité et la fluidité de la démarche dématérialisée ainsi que l'emploi d'un langage clair et adapté (cf. **ReMedia 18-03**).
- Organiser au moins une relance par courrier postal afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs de corriger leur erreur, en leur laissant une marge de temps raisonnable pour finaliser la procédure, en application de l'article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA). Pour les relances électroniques, dans le cas d'un outil national à déclinaison locale, il convient de s'assurer que les pratiques soient harmonisées entre académies. Une relance uniquement opérée dans l'espace dématérialisé la priverait d'effet.
- Prévoir des horaires élargis d'accueil physique et téléphonique, sans rendez-vous, avec des personnels dédiés, pendant la période des inscriptions pour aider les candidats en difficulté.

ASSOULPIR LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE CANDIDATS SCOLARISÉS AU CNED, ET AU-DELÀ CELUI DES CANDIDATS INDIVIDUELS

“ EXTRAIT DE SAISINE

«Je reçois votre mail avec une infinie tristesse et déception. La réglementation autorise-t-elle donc que le parent d'un enfant mineur ne soit pas au courant et ne soit pas personnellement prévenu et relancé (par courrier ou mail) afin de fournir des documents complémentaires, avant de prendre une décision si importante pour l'avenir de cet enfant que l'annulation d'une candidature au bac?»

Un parent d'un élève du Cned

À partir du mois de janvier 2022, les médiateurs ont reçu une série, quasi ininterrompue jusqu'au printemps, de saisines de parents d'élèves scolarisés au Cned sous le régime réglementé. L'instruction de chaque situation particulière a donné à voir une commune incompréhension du découpage en deux étapes de l'inscription, en raison de la même erreur d'interprétation des termes « confirmation d'inscription » évoquée ci-avant.

Certains parents n'ont simplement pas eu connaissance des dates ou compris qu'il fallait inscrire individuellement leur enfant. Quelques élèves étaient persuadés que l'inscription aux épreuves anticipées du baccalauréat (réalisée en 2020) n'avait pas besoin d'être réitérée en décembre 2021 pour les épreuves terminales de 2022.

Certains candidats ont pour particularité d'avoir rejoint le Cned en cours d'année, parfois quelques jours avant l'ouverture de la campagne d'inscription. Cette situation a eu pour conséquence possible que l'information renforcée par le Cned n'ait pas été correctement reçue et comprise. Enfin, plusieurs candidats ont été notifiés d'une relance par mail, sur l'adresse renseignée sur Cyclades en 2020 lorsqu'ils étaient scolarisés en établissement. L'adresse mail n'avait pas été modifiée entre temps ou, dans certains cas, était inconnue des parents.

Ces exemples témoignent de concours de circonstances identiques. Les erreurs sont de faible gravité mais les conséquences importantes; elles résultent d'une mauvaise connaissance de l'administration, d'une interprétation erronée d'informations essentielles, d'une inattention commise de bonne foi ou d'un problème lié à l'utilisation d'une plateforme numérique.

DES DISPOSITIONS PROPRES AU Cned

Les élèves scolarisés au Cned, lorsqu'ils sont dans une classe à examen, sont invités à se présenter aux épreuves dans l'académie de leur résidence.

Afin d'être convoqués, ils s'inscrivent individuellement auprès de la division des examens et concours (Dec) de leur académie. Ils ne bénéficient pas, contrairement à leurs camarades inscrits dans les établissements scolaires, d'un appui de l'administration pour effectuer cette démarche et ne renseignent pas toujours correctement le formulaire en ligne dédié aux inscriptions.

Le Cned s'occupe ensuite de renvoyer aux Dec les éléments pédagogiques concernant chaque élève, notamment les moyennes dans chaque matière (notes, appréciations et livret pendant la période de confinement).

Ce process est source de charge de travail, à la fois pour le Cned et pour les académies; il est à l'origine de nombreuses erreurs, préjudiciables aux élèves et aux étudiants, et il engendre de nombreux recours.

En outre, **les candidats du Cned ont des caractéristiques qui les rendent plus vulnérables à ce type d'erreur**. Ce sont généralement des mineurs, inscrits sous le régime réglementé, pour un grand nombre en situation de handicap, ou atteints de maladies, ou ayant été victimes de maltraitements en milieu scolaire; ou bien des enfants de familles expatriées sans solution de scolarisation sur place, ou encore des élèves absorbés par un parcours exigeant de sport à haut niveau.

Ces élèves se retrouvent pris dans la contradiction d'un régime d'inscription qui les désigne réglementairement comme des candidats scolaires, mais qui les place concrètement dans une situation de moindre accompagnement dans leurs relations à l'administration. *De facto*, ils sont considérés comme les autres candidats individuels et assimilés à ceux-là.

Il peut sembler contradictoire que l'institution, d'un côté, aménage un service public d'enseignement à distance pour compenser l'impossibilité de suivre physiquement un enseignement obligatoire avec le concours d'un opérateur reconnu et, de l'autre, considère qu'une démarche aussi importante que l'inscription aux examens relève presque en totalité de la responsabilité des familles.

En faisant preuve de bienveillance et de souplesse face aux demandes incomplètes ou tardives et *in fine* en conférant une pleine effectivité au statut scolaire des candidats du Cned réglementé, ces considérations pourraient être étendues aux candidats non scolaires, les difficultés et les erreurs constatées étant de même nature et les situations d'isolement comparables pour l'ensemble des candidats individuels.



La médiatrice recommande

- Adopter une approche au cas par cas, souple et bienveillante, pour régulariser les dossiers incomplets ou les demandes hors délai, dès lors que cela ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers et résulte, en général, d'erreurs commises de bonne foi, en lien avec des difficultés d'utilisation d'une plateforme numérique.
- Poursuivre le projet de construction d'une interopérabilité entre Cyclades et le système d'information du Cned afin que ses élèves s'inscrivent dans les mêmes conditions que les autres candidats scolaires (cf. **ReMedia 20-24**).

CONCEVOIR ET CONSERVER DES ALTERNATIVES À LA DÉMATÉRIALISATION

“ EXTRAIT DE SAISINE

« La mère de J. a adressé le 25 octobre 2021 au “bureau du baccalauréat général” un courrier recommandé avec accusé de réception portant pour objet “Inscription et demande d’aménagements des épreuves du baccalauréat général” en vertu de l’article L. 112-4 du Code de l’éducation.

Ce courrier – avec accusé de réception – était accompagné du formulaire de demande d’aménagement des épreuves, accompagné des nombreuses pièces médicales nécessaires à l’examen de son dossier.

Aucune réponse ne nous a été apportée par le bureau du baccalauréat général que nous avons, durant des semaines, tenté en vain de joindre téléphoniquement.

Une personne du [service académique des examens] (enfin jointe au téléphone) nous informe ce jour que notre fils ne passera pas son bac français faute d’avoir été inscrit sur le site Cyclades. »

M. Y., père de J., élève en 1^{re} générale réglementée au Cned

Quand M. Y. contacte la médiation le 11 avril 2022, les épreuves du baccalauréat doivent se tenir deux mois plus tard. L’élève et ses parents attendent la réponse à une double demande d’inscription et d’aménagement des épreuves au titre du handicap depuis le 25 octobre 2021.

Le courrier a été correctement adressé au service des examens et concours de leur académie, avec copie au service de santé des services départementaux de l’éducation nationale de leur lieu de résidence. Ce dernier accuse réception du courrier au mois de novembre et précise que la réponse, si elle est positive, devrait émaner du service des examens, tandis qu’une réponse négative transitera par le service départemental de santé. En ce qui concerne le volet inscription, aucune information supplémentaire n’est apportée. Les parents sont donc persuadés que l’examen des deux demandes est en cours.

Ils ignorent qu’il s’agit de deux procédures distinctes et qu’à première vue aucune ne paraît avoir été suivie d’effet. Comme le suggère le témoignage du père de J., l’absence de demande d’inscription formulée via Cyclades a provoqué le défaut de traitement de la demande, pourtant arrivée par courrier. De surcroît, il est apparu au cours de l’instruction qu’en dépit de la transmission au service des examens de l’avis du médecin désigné par la Commission des droits et de l’autonomie des personnes handicapées (CDAPH) portant sur les aménagements sollicités par le candidat, ce volet de la démarche n’aurait, par voie de conséquence, pas été non plus examiné.

Cette saisine est un exemple significatif de la difficulté de l’administration à suivre et à traiter simultanément deux demandes, qui ont un lien entre elles mais sont indépendantes en termes de procédure, dès lors que l’usager a opté pour un mode de relation différent de la saisine par voie électronique.

En l’occurrence, la demande d’inscription a été formulée un mois avant l’ouverture de la campagne et n’a pas été gardée en mémoire ou prise en compte du fait de son support. Les parents de J. auraient pu être invités à représenter leur demande plus tard et à le faire par le bon canal, conformément à l’article L. 114-6 du CRPA, aux termes duquel :

« Lorsqu'une demande adressée à une administration est affectée par un vice de forme ou de procédure faisant obstacle à son examen et que ce vice est susceptible d'être couvert dans les délais légaux, l'administration invite l'auteur de la demande à la régulariser en lui indiquant le délai imparti pour cette régularisation, les formalités ou les procédures à respecter, ainsi que les dispositions légales et réglementaires qui les prévoient. »

Néanmoins, l'administration a su s'adapter rapidement après la saisine du médiateur et s'est rapprochée avec diligence des parents de l'enfant. Le service des examens a ensuite procédé à l'inscription de l'élève, puis à la notification de ses aménagements, en reconnaissant implicitement que la famille était de bonne foi, qu'elle n'avait pas été invitée à utiliser le téléservice et qu'aucune transmission de la demande entre services n'était intervenue, du moins pour ce qui concerne la phase d'inscription⁷.

En l'espèce, l'administration a adopté en équité et en droit une approche dont il ressort que la non prise en compte d'une demande ne saurait être entièrement imputée à la démarche de l'usager et, notamment, à son appropriation de ses modalités techniques. Pour la médiation, cette perspective se rapporte à la définition positive qu'offre le droit en matière de saisine électronique de l'administration. La lettre de l'article L. 112-8 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) confère aux usagers un droit de saisine, c'est-à-dire une faculté, ce qui suppose inversement la faculté de ne pas en user ou de ne pas savoir en faire usage.

Au surplus, il incombe à l'administration, conformément aux dispositions de l'article L. 112-9 du CRPA, tout en disposant du pouvoir d'imposer l'utilisation d'un téléservice, de rendre « accessibles leurs modalités d'utilisation, notamment **les modes de communication possibles**. Ces modalités s'imposent au public ».

De manière transversale, les exemples développés dans le présent chapitre, notamment d'inadéquation entre les fonctionnalités d'une plateforme et les appareils que les usagers utilisent réellement (téléphone portable, tablette numérique, appareil partagé, navigateurs ou systèmes d'exploitation anciens, etc.) tendent à démontrer qu'une dématérialisation de l'administration efficace et inclusive n'est possible que dans l'hypothèse où l'administration demeure joignable par d'autres moyens.

Ce point a fait l'objet de la première partie du rapport 2018 de la médiatrice. Dans le contexte des saisines relatives à l'inscription aux examens, elle revient sur l'utilité et la portée de ces dispositions. En outre, bien que le champ de l'éducation soit plus restreint que le périmètre d'action du Défenseur des droits, plusieurs constats et pistes tracées dans son récent rapport sur la dématérialisation des procédures administratives⁸ vont dans le même sens et trouvent leur parfaite illustration dans les exemples développés ici.

En résumé, il semble essentiel de maintenir une accessibilité « multicanal » du service public de l'éducation et, au cas d'espèce, d'une démarche aussi importante que celle de l'inscription aux examens (et concours) qui concerne chaque année des milliers d'usagers, élèves et étudiants.

Dans ses décisions jointes du 3 juin 2020 sur les requêtes du Conseil national des barreaux, de la Cimade et autres⁹, en ce qui concerne la mise en place d'un téléservice obligatoire en matière d'asile et de séjour, le Conseil d'État précise dans deux considérants de principe¹⁰ (9^e et 10^e) que l'imposition d'un téléservice est possible mais qu'elle doit être assortie de garanties relatives à l'accès normal à la démarche considérée, à l'effectivité des droits,

⁷ Article L. 114-2 du CRPA : « Lorsqu'une demande est adressée à une administration incompétente, cette dernière la transmet à l'administration compétente et en avise l'intéressé. »

⁸ Rapport du Défenseur des droits, *Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?*, 2022, 95 p.

⁹ CE, 3 juin 2022, n° 452798, 452806 et 454716, non encore versé sur Légifrance : www.conseil-etat.fr/actualites/demarches-administratives-en-ligne-le-conseil-d-etat-fixe-un-cadre-general-et-se-prononce-sur-les-demandes-de-titre-de-sejour.

¹⁰ Le communiqué de presse relatif à ces décisions affirme la valeur principale des considérants dans son titre : « **Peut-on imposer aux usagers d'accomplir des démarches administratives en ligne ? Le Conseil d'État fixe un cadre général** et se prononce sur le cas particulier des demandes de titre de séjour des étrangers. »

ainsi qu'à la prise en compte de la diversité et de la complexité des profils, autrement dit aux caractéristiques des publics auxquels l'outil s'impose, par exemple leur familiarité avec les outils numériques (mais pas uniquement).

Par analogie avec certains candidats individuels aux examens, notamment les adultes en situation précaire ou en reconversion professionnelle, et compte tenu du caractère manifeste des problématiques soulevées par les presque 200 saisines arrivées à la médiation (à la marge des nombreux recours que reçoivent les Dec de leur côté), il apparaît opportun de prévoir un accompagnement pour tous publics, des personnes structurellement éloignées du numérique à celles qui rencontrent des difficultés ponctuelles avec leurs démarches en ligne, et d'aménager durablement une voie parallèle de saisine et d'instruction des demandes par voie postale et/ou au guichet.



La médiatrice recommande

- Prévoir des alternatives durables à la voie dématérialisée et informer les usagers de leur faculté d'opter pour une démarche par courrier postal, par mail, via un téléservice ou au guichet (cf. **ReMedia 18-01**).
 - À ce titre, la Défenseure des droits recommande d'insérer une disposition législative dans le Code des relations entre le public et l'administration en vue de consacrer la pluralité des modalités d'échanges avec l'administration et d'accès aux services publics.
- Créer un délai de régularisation plus étendu lorsqu'il est fait appel à une procédure intégralement dématérialisée.
- Favoriser la diffusion de bonnes pratiques existantes, telles que la mise à disposition de postes informatiques dans les services académiques des examens ou l'ouverture de tiers lieux au sein de nos administrations et de nos établissements pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, avec des personnels aidants numériques connaissant bien le système éducatif.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Pour penser le parcours du point de vue de l'utilisateur

- Faire apparaître, pour toute démarche en ligne, dès le premier écran, une infographie permettant à l'utilisateur de visualiser les actions qui vont être requises et les pièces dont il faudra se munir.
- Mentionner avec clarté, s'agissant de Cyclades, sur ce même écran préalable, puis à la fin de la phase déclarative, le fait que la démarche s'effectue en deux étapes.
- Prévoir, dans le formulaire d'identification du demandeur, la possibilité d'insérer plusieurs adresses mail et des adresses postales différentes pour les représentants légaux.
- Tester chaque téléservice en amont d'une mise en ligne, puis en fonction des difficultés observées, en s'appuyant sur un comité d'usagers incluant des publics fragiles ou des personnes en situation de handicap, pour garantir l'accessibilité et la fluidité de la démarche dématérialisée ainsi que l'emploi d'un langage clair et adapté (cf. **ReMedia 18-03**).
- Organiser au moins une relance par courrier postal afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs de corriger leur erreur, en leur laissant une marge de temps raisonnable pour finaliser la procédure, en application de l'article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA). Pour les relances électroniques, dans le cas d'un outil national à déclinaison locale, il convient de s'assurer que les pratiques soient harmonisées entre académies. Une relance uniquement opérée dans l'espace dématérialisé la priverait d'effet.
- Prévoir des horaires élargis d'accueil physique et téléphonique, sans rendez-vous, avec des personnels dédiés, pendant la période des inscriptions pour aider les candidats en difficulté.

Pour assouplir le traitement des dossiers de candidats scolarisés au Cned et, au-delà, celui des candidats individuels

- Adopter une approche au cas par cas, souple et bienveillante, pour régulariser les dossiers incomplets ou les demandes hors délai, dès lors que cela ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers et résulte, en général, d'erreurs commises de bonne foi, en lien avec des difficultés d'utilisation d'une plateforme numérique.
- Poursuivre le projet de construction d'une interopérabilité entre Cyclades et le système d'information du Cned afin que ses élèves s'inscrivent dans les mêmes conditions que les autres candidats scolaires (cf. **ReMedia 20-24**).

Pour concevoir et conserver des alternatives à la dématérialisation

- Prévoir des alternatives durables à la voie dématérialisée et informer les usagers de leur faculté d'opter pour une démarche par courrier postal, par mail, via un téléservice ou au guichet (cf. **ReMedia 18-01**).
- À ce titre, la Défenseure des droits recommande d'insérer une disposition législative dans le Code des relations entre le public et l'administration en vue de consacrer la pluralité des modalités d'échanges avec l'administration et d'accès aux services publics.
- Créer un délai de régularisation plus étendu lorsqu'il est fait appel à une procédure intégralement dématérialisée.
 - Favoriser la diffusion de bonnes pratiques existantes, telles que la mise à disposition de postes informatiques dans les services académiques des examens ou l'ouverture de tiers lieux au sein de nos administrations et de nos établissements pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, avec des personnels aidants numériques connaissant bien le système éducatif.



CHAPITRE 2

MIEUX ATTIRER ET CONSERVER LES COMPÉTENCES DONT LE SYSTÈME ÉDUCATIF A BESOIN

Veiller à une juste affectation
des personnels et lever
les freins à la mobilité

« Permettre à chacun d'être l'acteur de son parcours professionnel – Favoriser les mobilités entrantes et sortantes pour renforcer la diversité des parcours et diversifier les profils recrutés »

Engagement 3 du Grenelle de l'éducation

Les difficultés liées aux **processus d'affectation et de mobilité** représentent une part importante des saisines de la médiation par les personnels : elles constituent 17 % de leurs réclamations, soit près de 600 saisines pour l'année 2021.

À la suite de la réforme introduite par la **loi de transformation de la fonction publique**, qui a modifié substantiellement les modalités d'accompagnement des personnels par les représentants syndicaux, la médiation a été particulièrement attentive au suivi de ces questions. Elle leur avait déjà consacré deux chapitres de son rapport en 2020 : « **Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations** » (partie II, chapitre 3) et « **Encourager la mobilité des personnels, prendre en considération les situations humaines particulières** » (partie III, chapitre 3). En effet, pour les personnels, et particulièrement les nouvelles générations d'enseignants, la possibilité d'être affecté ou muté sur un poste, dans un département ou une académie compatible avec la poursuite d'une vie familiale équilibrée s'est avérée un élément essentiel de la qualité de vie au travail.

« Être éloigné ou séparé trop longtemps de son conjoint ou de ses enfants, ne pas pouvoir suivre son partenaire lorsqu'un changement professionnel important intervient dans sa vie, ne pas pouvoir s'occuper d'un parent vieillissant ou handicapé, etc. sont des sources renouvelées de souffrance et de démotivation pouvant avoir des répercussions dommageables sur la carrière des personnes (périodes de disponibilité, arrêts de travail à répétition, perte d'années de cotisation pour la retraite, etc.), mais aussi, à plus long terme, sur l'équilibre du système éducatif (manque d'attractivité, démissions, etc.). »¹

Dans un contexte où la crise du recrutement par concours semble s'accroître, et parce que les saisines du médiateur dans ce domaine continuent de faire écho à plusieurs constats issus des consultations du Grenelle de l'éducation, la médiation a souhaité revenir, dans le présent rapport, sur les raisons qui peuvent conduire des nouveaux enseignants à renoncer à poursuivre leur projet, soit dès leur titularisation, soit après des expériences professionnelles insuffisamment valorisées à leurs yeux.

Alors que le rapport de l'an dernier avait mis l'accent sur **les mesures d'accueil, d'encouragement et de revalorisation** à mettre en place dès le début de carrière afin de renforcer l'attractivité des métiers de l'éducation, la médiation a choisi en 2021 de se concentrer sur un autre thème : celui de **la reconnaissance et de la valorisation d'une expérience professionnelle antérieure** souvent riche et utile pour exercer les nouvelles fonctions vers lesquelles des professionnels, du secteur public comme du privé, ont choisi de se réorienter.

¹ Rapport 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, p. 147.

C'est bien, en effet, de la reconnaissance et de la valorisation des personnels que dépendent pour une grande part leur motivation et leur épanouissement au travail, et par conséquent le bon accomplissement de leurs missions.

Il est donc de l'intérêt du système éducatif de prendre davantage en considération les compétences acquises et les parcours antérieurs de ceux qui ont fait le vœu de le rejoindre, et surtout d'être en capacité de **garder et de fidéliser ces personnels** dont le parcours diversifié ne peut qu'enrichir leur nouvelle pratique professionnelle.

PRENDRE DAVANTAGE EN CONSIDÉRATION L'EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE ET LES PARCOURS

Les contractuels qui enseignent depuis plusieurs années et dont les contrats, renouvelés année après année, témoignent de la satisfaction de leur employeur, les professionnels qui ont fait le choix d'une reconversion, souvent par vocation, ceux dont le profil rencontre un besoin spécifique du service public de l'éducation, qu'il s'effectue en France ou à l'étranger, tous ces personnels méritent, comme l'**engagement 2 du Grenelle de l'éducation** l'expose, qu'il soit donné à chacun « **la possibilité de faire connaître ses compétences et ses souhaits** ».

Or, ainsi que l'illustrent les situations exposées ci-après, si chacun a la possibilité de formuler des vœux, et dans certains cas de faire connaître ses compétences, ceux-ci ne peuvent pas toujours pour autant être pris en compte.

Cela est bien sûr lié aux caractéristiques d'une gestion dont les contraintes sont rigoureuses, du fait des barèmes et des modes de pondération, d'une part, qui ont fait l'objet d'accords collectifs, et surtout de la nécessité que chaque classe bénéficie, dans chaque discipline, de la présence des professeurs attendus. Dès lors, les marges de manœuvre sont très étroites. Pour autant, le médiateur soutient environ 40 % des demandes qui lui parviennent dans ce domaine, dès lors qu'elles lui semblent justifiées. Il faut souligner à cet égard l'écoute de la Direction générale des ressources humaines (DGRH) dans le signalement, par la médiation, de situations humaines particulièrement difficiles et, somme toute, la part relative des saisines que cet ensemble représente par rapport au nombre d'affectations et d'opérations de mouvement effectuées chaque année.

CEUX QUI ENSEIGNAIENT DÉJÀ AVANT DE PASSER LE CONCOURS

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Cette expérience professionnelle a été une révélation pour moi : je me suis complètement investie dans ce nouveau métier. Le corps d'inspection ainsi que mes collègues m'ont encouragée à passer le concours pour être titularisée, ce que j'ai fait l'an dernier. »

Mme A.

Préparatrice en pharmacie en formation, Mme A. a choisi il y a six ans d'enseigner la biotechnologie en lycée professionnel et a été recrutée en tant que contractuelle.

Reçue, elle a pu effectuer son année de stage à L., où elle était domiciliée. S'étant beaucoup investie, pendant ses années en tant qu'enseignante contractuelle, dans plusieurs projets

au sein des différents lycées dans lesquels elle avait pu être affectée, sa principale motivation était de mener à bien des projets professionnels et d'assurer une continuité pédagogique. Lors du mouvement interacadémique 2021, elle a donc demandé en premier vœu l'académie dans laquelle elle exerçait depuis six ans en tant que contractuelle et dans laquelle elle venait d'effectuer son stage. Consciente de la difficulté d'obtenir cette académie, elle avait également formulé quatre autres vœux, par précaution plus que par choix.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je n'ai obtenu aucun de ces cinq vœux et me retrouve affectée à titre définitif en région parisienne, à 350 km de ma résidence familiale ! Mon conjoint est gérant de son entreprise. Il ne peut envisager un déménagement. Quant à moi, j'ai 52 ans : si un déménagement était envisageable il y a quelques années, ce n'est plus possible aujourd'hui, compte tenu de mes problèmes de santé... »

Mme A.

Compte tenu du fait que Mme A. n'était placée qu'en 14^e position de non-entrante dans l'académie souhaitée, la médiation n'a pas pu intervenir à son soutien auprès de la DGRH car, sauf circonstances très particulières, une inversion des positions d'entrée serait apparue, au regard de la réglementation actuelle, comme une rupture d'égalité avec les candidats mieux placés.

En règle générale, la médiation n'intervient que pour les premiers non-entrants, si les académies de départ et d'accueil sont prêtes, respectivement, à laisser partir ou à accueillir un enseignant dans la discipline considérée, en fonction des besoins pour la rentrée scolaire suivante. En l'espèce, la médiation n'a pu que suggérer à la requérante de participer, pour l'année suivante, au-delà du mouvement interacadémique classique (sur barème), au **mouvement spécifique des professeurs de lycée professionnel (PLP) de biotechnologie qui se fonde sur le profil des candidats.**

Elle lui a fait part également de la possibilité de demander une disponibilité dès la titularisation, tout en attirant son attention sur les inconvénients d'une telle solution (années perdues pour le calcul de la retraite notamment).

CEUX QUI VEULENT METTRE À PROFIT UNE EXPÉRIENCE ACQUISE POUR ÉVOLUER DANS LEUR CARRIÈRE

Une fonctionnaire titulaire, conseillère principale d'éducation (CPE) dans un établissement avec section d'enseignement général et professionnel adapté (Segpa), a ensuite fait fonction de principale adjointe dans cet établissement d'enseignement spécialisé dans lequel elle a exercé pendant cinq ans.

Forte de cette expérience et voulant exercer dans l'enseignement spécialisé, elle s'est inscrite avec un avis favorable de sa hiérarchie en formation à l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (INSHEA) pour suivre la préparation au diplôme de directeur d'établissement d'éducation adaptée et spécialisée (DDEAS), diplôme qui lui permettrait d'accéder à la direction d'un établissement spécialisé, ce qui correspond à son aspiration professionnelle et à son expérience.

Au moment de s'inscrire à l'examen pour obtenir le diplôme, à la suite de son année de formation, il lui est répondu que l'exercice du métier de CPE dans un établissement avec Segpa ne peut être considéré comme un emploi relevant de domaine de l'enseignement spécialisé au regard des dispositions d'un arrêté du 19 février 1988 créant le diplôme de DDEAS.

Il en a résulté une perte de temps, une perte d'argent (pour l'administration) et surtout **le découragement d'un personnel engagé devant l'absence de solution adaptée à sa situation et à son projet.**

DES PROFESSIONNELS QUI ONT FAIT LE CHOIX D'UNE RECONVERSION

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Je souhaite vraiment que soit reconnue mon expérience professionnelle acquise dans les mêmes champs de compétence que mon agrégation (économie-gestion) puisque j'ai travaillé en cabinet d'expertise comptable, en direction financière, ainsi que dans divers établissements, dont un syndicat mixte où j'étais assimilé agent de l'État pendant 19 ans (avec indice dont expérience). J'ai également été vacataire pendant de nombreuses années à l'IUT de V., en GEA notamment, et on m'avait même créé une adresse académique et reconnu un titre de professeur certifié (!), information que j'ai apprise au début de mon stage en 09/2021.

Quand j'ai passé l'agrégation, c'est parce qu'on m'a encouragé à le faire et mes collègues enseignants du public m'ont certifié qu'au vu de mon expérience, je serais évident reclassé à un bon indice. »

M. V.

Monsieur V. a réussi l'agrégation externe d'économie et de gestion. Il est âgé de 55 ans, avec un parcours professionnel fourni et diversifié.

Il s'avère que pratiquement aucune de ses expériences n'a pu être retenue pour son classement dans le corps des agrégés. En effet, le décret n° 51-423 du 5 décembre 1951 concernant les modalités de reclassement des corps enseignants prévoit les services effectués par les fonctionnaires et, depuis 2014, par les agents publics non titulaires sous certaines conditions, mais ne prévoit pas de reprendre les services privés, y compris lorsque ceux-ci constituent une partie de l'expérience professionnelle de l'intéressé.

En conclusion, cet enseignant ne sera classé qu'au 3^e échelon, comme un débutant, malgré une expérience professionnelle de plus de 20 années.

L'engagement 3 du Grenelle de l'éducation allait bien, pourtant, dans le sens préconisé par la médiation :

« **Développer les mobilités entrantes :**

Un chantier doit être ouvert afin d'améliorer les modalités de classement, en particulier la reprise d'années de services réalisées dans le secteur privé, pour éviter de devoir "redébuter une carrière" en début de grilles indiciaires. L'objectif est d'ouvrir à une plus grande diversité de profils dans le cadre d'une seconde, voire d'une troisième carrière. Un renforcement

de la gestion individualisée des lauréats des troisièmes concours sera envisagé au moment de l'affectation de ces lauréats et lors de la prise de poste.»²

“ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a également été saisie par M. C., admis à 57 ans au concours de l'agrégation sciences industrielles de l'ingénieur (SII) option ingénieur électrique après trois années en tant qu'enseignant contractuel et une très forte incitation de son chef d'établissement et de son inspecteur pédagogique régional.

M. C. ne saisit pas la médiatrice sur son classement, mais sur son affectation. En effet, il a été affecté dans une autre académie que celle où il réside, où il a été contractuel et où travaille son épouse qui ne peut changer d'emploi. C'est là également que demeure son fils, auquel est reconnue la qualité de travailleur handicapé (RQTH) qui, bien que majeur, nécessite le soutien de ses parents car il est régulièrement hospitalisé. Ses recours pour faire valoir sa situation ont échoué. Il a par ailleurs connaissance de postes vacants.

Ce point avait déjà été soulevé dans le rapport 2020 : « Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant : ne pas décourager les vocations. »³



La médiatrice recommandait

- Réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en contrat à durée indéterminée (CDI) depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifiant d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique (**ReMedia 20-1**).

La DGRH, lors du comité de suivi des recommandations du médiateur, avait répondu que « chaque réussite au concours impose la participation au mouvement afin de recevoir une première affectation. Cette participation obligatoire met de facto en concurrence des contractuels en CDI avec d'autres titulaires pouvant comptabiliser davantage de priorités légales (conjoint avec enfant, handicap, expérience très importante, mesure de carte scolaire, etc.). Il est de fait illégal de faire apparaître comme prioritaire un candidat – fût-il ancien contractuel en CDI – du seul fait qu'il soit ressortissant local au détriment d'un autre candidat dans l'une des situations évoquées ci-dessus. Cette mesure ne peut donc pas être appliquée sans être entachée d'illégalité ».

Même si la médiation peut comprendre cet argument au regard du principe d'égalité de traitement, elle considère que la priorité ici ne tiendrait pas au fait que le candidat soit ressortissant local, mais à son expérience et à son ancienneté acquises dans le métier.

Dans un contexte de tension extrême du recrutement et d'ambition affichée par le ministère d'améliorer l'attractivité des métiers de l'éducation, il existe une contradiction entre un discours volontariste visant à diversifier les profils en recrutant

² Depuis, le chantier a été ouvert par le ministère et le décret de 1951 modifié par le décret n°2022-708 du 26 avril 2022 pour les lauréats du 3^e concours (les deux tiers des années d'activité professionnelle peuvent être ainsi reprises); mais ce type de concours n'existe pas pour l'agrégation qui se décline uniquement en concours externe et interne. Est-ce à dire que les professionnels expérimentés ne correspondent pas au profil de l'agrégé externe, ce qui pouvait être le cas lorsque des limites d'âge étaient en vigueur, mais elles ont, depuis, disparu pour ce corps ? Pourquoi ne pas ouvrir de 3^e concours pour les agrégés alors qu'il en existe un pour rentrer à l'Institut national du service public (INSP) et qu'il en existait pour rentrer à l'École nationale d'administration (Ena) ?

³ Rapport 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, partie II, chapitre 3, pp. 73-87.

des seniors ayant un parcours qui constitue un enrichissement pour leur enseignement au profit des élèves, et une application stricte du principe d'égalité de traitement par le barème, alors que ces personnels ne sont pas dans une situation comparable à celle de leurs collègues titulaires depuis plus longtemps. Faire fi de leur expérience au niveau de leur rémunération ou leur demander de remettre complètement en cause leur mode de vie à ce stade de leur parcours professionnel, alors même que des besoins sont identifiés dans l'académie de leur stage, est très difficile à faire entendre et peut tout autant être ressenti comme inéquitable.

On notera que le barème prévoit déjà, pour les lauréats de concours titulaires précédemment d'un corps autre que ceux des personnels enseignants, psychologue de l'éducation nationale (PsyEN) ou conseiller principal d'éducation (CPE), une bonification de 1 000 points pour l'académie de l'ancienne affectation avant réussite au concours.

Pourquoi ne pas étudier la possibilité d'appliquer un barème proche ou similaire à celui des personnels issus d'autres corps pour les anciens contractuels lauréats du concours dès lors qu'ils ont effectué au moins trois années comme contractuel ? Cette hypothèse devrait pour le moins être ouverte à la discussion.



La médiatrice recommande

- Identifier et valoriser des parcours d'enseignants avec des profils seniors et apporter une réponse à la problématique de leur recrutement.

CEUX DONT LE PROFIL RENCONTRE UN BESOIN SPÉCIFIQUE DU SERVICE PUBLIC

Madame E. est fonctionnaire stagiaire, certifiée dans la discipline histoire-géographie, nommée dans l'académie de W pour effectuer son stage de titularisation.

Elle souhaite rester dans l'académie de W lorsqu'elle sera titularisée car elle y exerce, en parallèle de sa carrière d'enseignante, des fonctions d'élue municipale.

Or, elle signale à la médiation que son barème de mutation ne lui permettra certainement pas de rester dans cette académie, mais que sa demande de médiation concerne plus particulièrement **son classement en tant que fonctionnaire au niveau de la prise en compte des années de services d'enseignante-chercheuse** réalisées à l'étranger avant de présenter le concours du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (Capes). En effet, dans la mesure où la prise en compte de ces services permet d'être classé immédiatement ou en tout cas plus rapidement à un échelon supérieur, un tel classement a une incidence sur le barème du mouvement dans le cadre des bonifications liées à l'ancienneté de service.

Or, l'avis favorable du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) requis par le décret du 5 décembre 1951 déjà cité concernant la prise en compte des services accomplis en qualité de professeur, de lecteur ou d'assistant dans un établissement d'enseignement à l'étranger ne reflète pas, selon elle, l'intégralité de la charge de travail en matière d'enseignement qui était réellement la sienne puisque celle-ci a été fixée à hauteur de 40 % de son engagement à l'université et n'intègre pas les 50 % restants consacrés à la recherche dans le cadre de sa thèse

de doctorat. L'attestation validée par le MEAE ne comptabilise, en outre, que les heures effectives d'enseignement hebdomadaire réalisées en face à face devant les étudiants.

De plus, la moitié de son temps de travail dédiée à la recherche doctorale n'est pas prise en compte dans le classement effectué par le rectorat à la suite de l'attestation reçue par le MEAE. Il en est de même pour la période allant de septembre 2014 à août 2015 durant laquelle elle a poursuivi ses recherches sur le terrain sur d'autres continents alors qu'elle était lauréate d'une bourse Doc.Mobility octroyée par la Fondation nationale suisse pour la recherche scientifique.

La gestionnaire du dossier de Mme E. au MEAE a renvoyé la requérante vers le rectorat pour l'intégration de ses années de recherche doctorale à son classement. Mais le rectorat répond, quant à lui, qu'il n'est pas de sa compétence de valider des services effectués à l'étranger.

Ce cas illustre les cloisonnements et discontinuités de nos administrations et la difficulté qui en découle, pour un futur enseignant qui a déjà travaillé avant et qui a fait le choix de se présenter aux concours d'enseignant du premier ou du second degré, de pouvoir faire valoir les services d'enseignement et de recherche effectués antérieurement à un recrutement dans la fonction publique en tant que professeur, dès lors que ces services ont été accomplis hors de l'éducation nationale, voire à l'étranger.

De fait, alors qu'ils ont une expérience considérable **précédemment à leur recrutement dans la fonction publique**, celle-ci n'est valorisée ni pour leur avancement de carrière, ni dans leur barème de mutation. Ils se retrouvent donc à un niveau de recrutement identique à celui des jeunes étudiants qui passent le concours de recrutement à la fin de leurs études, et qui n'ont accumulé aucune expérience.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'activité privée est déjà reconnue pour de nombreux corps de catégorie A de la fonction publique depuis la mise en œuvre du décret n° 2006-1827 du 23 décembre 2006 relatif au classement d'échelon consécutif à la nomination dans certains corps de catégorie A de la fonction publique de l'État. Ce texte prévoit dans son article 9 que les personnes qui justifient d'années d'activité professionnelle privée dans des domaines ou fonctions proches de ceux exercés par les membres du corps dans lequel elles sont nommées sont classées à un échelon déterminé en prenant en compte, dans la limite de sept années, la moitié de cette durée totale d'activité professionnelle.

Le décret n° 2009-462 du 23 avril 2009 relatif aux règles de classement dans les corps des maîtres de conférence, modifié en 2022, prévoit en son article 12 que « les personnes qui justifient de l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public, dans des fonctions et domaines d'activité de niveau et de nature comparables à ceux dans lesquels exercent les membres du corps d'accueil, sont classées lors de leur nomination à un échelon déterminé en prenant en compte ces activités, à raison de la moitié de leur durée jusqu'à douze ans et des deux tiers au-delà de douze ans ».

Enfin, pour les personnels du second degré, une disposition de reprise de l'activité professionnelle existe pour les professeurs de lycée professionnel (PLP) prévue par l'article 22 de leur statut (décret n° 92-1189 du 6 novembre 1992).



La médiatrice recommande

- Adapter les textes statutaires et les barèmes pour faire bénéficier les enseignants, les psychologues de l'éducation nationale et les conseillers principaux d'éducation des dispositions déjà mises en œuvre pour d'autres corps de catégorie A visant à mieux prendre en compte et à valoriser, tant dans le classement que dans les opérations d'affectation et de mutation, leurs activités professionnelles antérieures accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public.

SAVOIR GARDER ET FIDÉLISER

« **Permettre à chacun d'être l'acteur de son parcours professionnel** », tel était l'engagement 3 issu des consultations du Grenelle de l'éducation. Dans le document de synthèse des conclusions, cet engagement se trouve, au croisement de la « personnalisation » et de « l'efficacité », ce qui, comme il l'est rappelé au début de ce chapitre, est censé répondre également à l'intérêt des élèves.

Il ne s'agit pas seulement ici de faciliter le déroulement des carrières des personnels, mais aussi de **favoriser les mobilités entrantes et sortantes pour renforcer la diversité des parcours et diversifier les profils recrutés**. Le développement de la mobilité à l'international des enseignants figure bien sûr au nombre de ces mobilités, avec des phases de préparation en amont, de suivi pendant la période d'exercice à l'étranger, mais aussi de préparation du retour pour être en capacité de valoriser une telle mobilité.



La médiatrice recommandait

- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation de l'expérience acquise pendant la période de détachement (**ReMedia 20-9**).

À l'occasion du comité de suivi des recommandations de ce rapport, la DGRH a indiqué que conformément aux engagements du Grenelle de l'éducation pour permettre à chacun d'être acteur de son parcours et de voir ses compétences valorisées, en particulier par la formation, chaque académie doit en outre créer **une cellule mobilités**, une structure dédiée à la politique de mobilité (entrante, interne et sortante, dont celle à l'international) de l'ensemble des personnels, à l'appui d'un **dispositif de constitution de viviers** de candidats, notamment pour accompagner les personnels souhaitant une mobilité à l'international.

Elle avait précisé, concernant les personnels en mobilité à l'international, que des entretiens mobilité seraient proposés avant, pendant et en fin de mission, visant à garder le lien entre l'agent et son académie et d'accompagner le retour de mission.

La médiation partage l'idée qu'un projet de mobilité internationale doit nécessairement être coconstruit, suffisamment en amont, entre l'agent et sa hiérarchie, qui doit être informée des différentes démarches entreprises par ce personnel auprès des opérateurs, services ou organismes internationaux, **afin de pouvoir les intégrer dans les prévisions globales du mouvement**. En effet, un projet élaboré sans consultation préalable pourra au mieux être durablement retardé, au pire être voué à l'échec.

Elle ajoute qu'**une meilleure communication et coordination des calendriers entre le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse (MENJ) faciliterait cette bonne anticipation**. Un agent a toujours besoin de l'appui de son ministère pour faire aboutir son projet de mobilité, qui doit prendre en considération le contexte professionnel dans lequel s'est ancré son parcours depuis l'origine. Garder le lien avec son ministère est aussi la garantie d'une meilleure prise en compte de son expérience à son retour.

Au vu des quelques situations exposées ci-après, la médiation suivra avec le plus grand intérêt les étapes de réalisation du projet de développement de la mobilité internationale conduit par le ministère.

LEVER CERTAINS OBSTACLES PERSISTANTS AUX MOBILITÉS ENTRANTES ET SORTANTES

“ EXEMPLE DE SAISINE

Madame Z. est professeure des écoles. Après X années de service dans la même académie, elle décide de postuler auprès de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) afin de diversifier sa pratique et de faire l'expérience d'un poste à l'étranger. Sa candidature est retenue pour exercer au lycée français de New York.

Lorsque Mme Z. fait savoir à sa hiérarchie qu'elle a été prérecrutée par l'AEFE, la direction académique de son département d'exercice (Dasen) lui fait savoir qu'en raison d'un déficit en professeurs des écoles dans le département, l'autorisation de quitter ses fonctions ne lui sera pas accordée.

Madame Z. commence par effectuer un recours gracieux auprès de la DGRH mais, en l'absence de réponse, elle s'adresse à la médiation afin qu'elle soutienne sa démarche auprès de sa hiérarchie et de l'administration centrale.

Devant l'urgence de la situation, la médiation prend contact avec le cabinet du recteur concerné afin de tenter de débloquer la situation.

Il aura fallu l'intervention conjointe de ce cabinet et de plusieurs élus pour que la requérante puisse obtenir l'exeat de son département, ainsi que le feu vert de l'administration centrale, pour enfin pouvoir rejoindre son nouveau poste au lycée français de New York à temps pour la rentrée.

La solution, qui ressemble plus à une « intervention » qu'à une médiation, reste, pour le médiateur, plutôt insatisfaisante, parce qu'elle ne résout pas le problème structurel de fond posé par la question des détachements dans le réseau des établissements français de l'étranger dans un contexte de pénurie d'enseignants que connaissent certains départements.

Comme en témoignent régulièrement certains médiateurs académiques dont les académies sont particulièrement concernées, **le problème de l'obtention des exeat est récurrent et ne concerne pas, du reste, seulement les détachements à l'étranger. Si l'on peut comprendre l'objectif d'assurer le meilleur service public possible de l'éducation nationale, non seulement ces refus posent souvent des problèmes humains ou des problèmes d'équité, mais se révèlent aussi au final contre-productifs.**

“ TÉMOIGNAGE

« Sur le plan humain, les enseignants qui font appel à la médiation dans ce domaine sont en souffrance d'être tiraillés entre le souci de préserver d'un côté leur vie familiale ou leur projet personnel et celui de ne pouvoir exercer leur métier.⁴

⁴ Quelques profils types de réclamants : professeures des écoles, épouses de fonctionnaires mutés en région ou outre-mer (sous-directeur des affaires étrangères, fonctionnaire de police, enseignant du second degré) et qui ont déjà obtenu un *ineat*; enseignante du premier degré, qu'un institut de recherche a recrutée comme contractuelle et dont il demande le détachement; agrégé normalien étant recruté sur un contrat de recherche ou comme attaché temporaire d'enseignement et de recherche (Ater) dans une université; enseignant du premier degré exerçant en Colombie en contrat local, marié, trois enfants, auquel il a été conseillé de passer le concours, qui a validé la formation en école supérieure du professorat et de l'éducation (Espé), et auquel on refuse un détachement à l'AEFE pour revenir sur un poste de résident, mais qui a obtenu une disponibilité et un poste en contrat local; major de l'agrégation d'histoire auquel on refuse une disponibilité, etc.

Du point de vue de l'équité, les enseignantes du premier degré auxquelles on refuse un exeat obtiennent généralement une disponibilité; de ce fait, elles ne cotisent plus pour la retraite et prennent du retard dans leur carrière. Les enseignants du second degré qui se voient refuser une disponibilité ou un détachement perdent le bénéfice d'un poste dans le supérieur ou démissionnent. On peut se demander de ce fait si, compte tenu du profil de l'académie et de celui des enseignants de l'académie, il n'est pas plus difficile d'obtenir une mobilité ici qu'ailleurs.

Si l'on se place du côté de l'académie ou si l'on considère plus généralement l'intérêt du système éducatif dans son ensemble, les refus de mobilité peuvent apparaître contre-productifs ou stériles. Les enseignant(e)s qui sont placé(e)s en disponibilité pour suivre leurs conjoints n'exercent, quoi qu'il en soit, pas dans l'académie et se trouvent empêché(e)s d'exercer ailleurs alors qu'il y a des besoins. En outre, ces refus sont en contradiction avec les objectifs de gestion des ressources humaines affichés au niveau de la fonction publique : favoriser la mobilité, enrichir les parcours, limiter les risques psychosociaux. Enfin, ils contribuent à donner une image peu attractive du métier d'enseignant.»

Une médiatrice académique en 2020

En 2020, la médiatrice exposait dans son rapport le cas d'une professeure certifiée détachée auprès de l'AEFE pour exercer ses fonctions dans un lycée français de l'étranger. Elle venait d'apprendre, après que ses démarches administratives pour son détachement avaient abouti, qu'elle était admise au concours interne de l'agrégation. Or, la réussite au concours induit un détachement dans le corps des professeurs agrégés pour y accomplir le stage préalable à la titularisation, puisque le statut particulier de ce corps ne permet pas de l'effectuer en dehors d'une académie. L'enseignante concernée a ainsi été placée par l'administration devant le choix suivant : revenir en France alors que son déménagement et son installation étaient déjà effectifs; renoncer au bénéfice de son concours, le report n'étant pas prévu pour un cas de ce type. Ce cas illustre, pour sa part, la difficulté, pour un enseignant, de pouvoir progresser dans sa carrière tout en exerçant une mobilité choisie.

La médiatrice avait regretté à ce propos **l'insuffisance du dialogue et du conseil qui auraient dû naturellement s'installer entre un agent et les services des ressources humaines en charge de la gestion de sa carrière** dans un cas aussi particulier, afin de trouver une solution innovante, même si le statut particulier des professeurs agrégés ne permet pas de valider un stage ailleurs qu'en académie et s'il est vrai qu'un fonctionnaire ne peut pas, en outre, bénéficier de deux détachements simultanément.

En l'espèce, elle avait souligné que la situation était d'autant plus surprenante que les notes de service annuelles relatives à l'affectation des lauréats des concours du second degré indiquent que des professeurs certifiés ayant réussi le concours interne de l'agrégation peuvent, dès lors qu'ils sont déjà détachés à l'étranger, par exemple dans un établissement en gestion directe de l'AEFE, effectuer leur stage statutaire d'agrégés sur place⁵.

Mais surtout, elle s'était étonnée de **l'important décalage qui existe entre, d'un côté, l'attachement du gouvernement à maintenir et développer un réseau scolaire présent dans 139 pays, représentant «un atout et un levier pour l'influence de la France» et les freins statutaires à une mobilité des enseignants qui pourrait être mise au service de ce rayonnement et garantir aux élèves du réseau français de l'étranger un niveau égal de formation et d'encadrement.**

⁵ Cf. note de service du 12-6-2020 relative à l'affectation en qualité de fonctionnaire stagiaire des lauréats des concours du second degré - rentrée 2020 (NOR : MENH2013469N).



La médiatrice réitère ses recommandations

- 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**).
- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation, à la fois pour l'agent et pour l'administration elle-même, de l'expérience acquise pendant la période de détachement, surtout lorsqu'elle a pour objet de servir les intérêts de notre système éducatif et scientifique et notre rayonnement à l'étranger. Au-delà des rendez-vous de carrière prévus par le parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR), ces entretiens permettraient de mieux préparer les projets individuels (**ReMedia 20-9**).

VALORISER AU RETOUR L'EXPÉRIENCE ACQUISE

“ EXEMPLE DE SAISINE

Madame Y. est professeure agrégée de classe normale en histoire-géographie. Au mois d'avril 2020, lorsqu'elle a saisi la médiation, madame Y. était en disponibilité de droit jusqu'au 30 juin 2020 pour suivre son conjoint en Asie.

Elle n'a jamais relevé d'aucune académie, ni exercé comme professeur dans le secondaire, sa carrière s'étant déroulée entre l'enseignement dans le supérieur, l'expertise en politique publique de l'environnement en position de détachement, ainsi que des années d'expatriation et de disponibilité.

Elle a effectué des démarches dans de nombreuses directions, en commençant par une demande d'indemnité de départ volontaire (IDV) qu'elle a ensuite abandonnée.

Mme Y. se tourne vers la médiation afin d'obtenir son aide pour une réintégration au sein de l'éducation nationale. Elle s'est en effet vite rendu compte qu'elle n'était pas « attendue » à son retour de l'étranger et que sa demande de disponibilité l'avait fragilisée. Elle était dans la situation de devoir rechercher seule un point « d'atterrissage » acceptable pour elle, ou du moins en rapport avec son parcours.

La médiation l'a aidée à explorer plusieurs pistes, et elle a déposé des candidatures auprès de l'institut national supérieur du professorat et de l'éducation (Inspé), de réseau Canopé, du ministère, d'un établissement de l'enseignement secondaire sous contrat. Aucune de ces pistes n'a cependant abouti.

EXTRAIT DE SAISINE

«Après réflexion, compte tenu de mon impuissance à trouver une perspective au sein de ce ministère et un poste en rapport avec mon parcours, malgré mon ouverture à de nombreuses éventualités, j'ai pris la décision de vous remettre ma lettre de démission, que vous trouverez en pièce jointe.»

Mme Y.

À la difficulté de voir ses compétences valorisées au retour vient parfois s'en ajouter une autre : celle, pour un enseignant ou même un personnel administratif souhaitant effectuer une mobilité à l'étranger, de trouver l'information disponible pour l'aider dans ses décisions.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'indemnité de départ volontaire (IDV) a été remplacée, depuis la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 et le décret n° 2019-1593 du 31 décembre 2019, par la possibilité de recourir à une rupture conventionnelle. L'agent et son employeur doivent se mettre d'accord sur les conditions de cette rupture, en particulier sur les conditions pécuniaires.⁶

EXEMPLE DE SAISINE

Un enseignant d'histoire-géographie ayant effectué une partie de sa carrière dans des établissements français de l'étranger ou internationaux, puis recruté sur un poste de contractuel comme expert par la Commission européenne dans le domaine de l'éducation, était arrivé au terme de sa disponibilité, position statutaire possible pendant un maximum de dix ans et à l'issue de laquelle il lui fallait réintégrer son académie de rattachement. Or, en dépit de son souhait de mettre à disposition de son académie ou de son ministère toute l'expérience internationale et européenne qu'il avait acquise pour continuer à servir le système éducatif, aucun poste tenant compte, au moins partiellement, de cette expérience n'a pu lui être proposé. Il s'est pourtant présenté, sur le conseil de la médiatrice, aux autorités de son académie, directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen) et recteur, bien en amont de la fin de sa disponibilité.

Pressenti parallèlement pour poursuivre, sur un poste d'expert national détaché (END), les travaux qu'il menait déjà auprès de la Commission européenne et espérant un soutien, et surtout un accompagnement dans sa démarche, il a saisi à nouveau la médiation.

Dans ce cadre, la médiation a commencé par recenser toutes les informations disponibles, tant au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, que de celui de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, permettant de faire connaître aux agents susceptibles d'être intéressés la procédure à suivre pour accéder à ce type de poste. Il est apparu que, s'agissant du moins des corps enseignants des premier et second degrés, si l'information sur les possibilités de mobilité à l'international étaient bien exposées dans des notes de service annuelles, celles-ci limitaient l'information au réseau de l'enseignement français à l'étranger ; que si la mobilité des enseignants faisait l'objet d'autres publications, ces dernières étaient principalement axées sur les missions

⁶ Dans son rapport 2020, la médiatrice a consacré un chapitre à ce dispositif expérimenté jusqu'au 31 décembre 2025 : partie IV « Éviter les ruptures, mieux accompagner les transitions et les départs », chapitre 3 « La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions », pp. 172-179.

d'enseignement et de direction ; que l'exercice de missions autres faisant appel à une expérience du monde de l'éducation, comme les postes d'END, faisaient l'objet d'informations ciblées vers des publics universitaires ou d'encadrement supérieur ; enfin, que l'articulation entre l'intérêt que présente, tant pour un pays que pour son administration, le recrutement de l'un de ses agents comme expert sur un poste d'END et les incidences financières, notamment sur un rectorat, d'une mise à disposition d'un agent dans ce cadre, ne semblait pas faire l'objet d'une procédure clairement établie.

La situation décrite a conduit à faire une nouvelle fois le constat de deux niveaux de difficulté : d'une part, ce que l'intéressé décrivait lui-même comme « un parcours du combattant », auquel la médiation ajouterait volontiers l'absence de procédure claire et transparente pour servir de boussole aux participants ; d'autre part, l'absence fréquente de valorisation des parcours, notamment atypiques, à l'international.

On peut encore s'étonner du fait que nos personnels de l'éducation nationale qui travaillent pour représenter la France et déployer une expertise, que ce soit dans des instances européennes, des ambassades, des instituts de recherche français ou simplement des établissements d'enseignement de notre réseau, ne soient pas considérés comme poursuivant une carrière au sein d'un espace sinon homogène, du moins contigu au nôtre, et que les échanges entre ces différents réseaux soient si complexes, pour ne pas dire opaques.

À propos du refus du ministère d'accorder un détachement à une professeure agrégée de lettres modernes, exerçant depuis cinq ans en contrat local dans un lycée français d'Amérique latine, mariée à un ressortissant du pays avec lequel elle a eu trois enfants et qui s'était vu proposer un poste de résidente au sein du réseau de l'AEFE – refus motivé par le fait qu'elle ne justifiait pas d'une « expérience minimale sur le territoire français » –, la médiatrice a eu l'occasion d'exprimer son point de vue sur le sujet à la DGRH.



Le point de vue de la médiatrice

« Je remarque que Mme S. a enseigné dans le réseau AEFE (qui est le réseau de l'enseignement français à l'étranger, homologué par l'éducation nationale). Cela devrait, à mon sens, être considéré comme équivalent au fait d'enseigner sur le territoire français. Ou sinon, pourquoi homologuer ces établissements si l'on considère qu'ils ne font pas partie du "territoire éducatif français" ?

J'ajoute que votre argument selon lequel il faut vérifier que le candidat au détachement possède "une bonne connaissance des principes de laïcité à la française" (ce qui est un sujet sensible pour le réseau AEFE, en effet) est en contradiction avec le fait que c'est l'AEFE elle-même qui a recruté cette candidate et a donc considéré qu'elle possédait les connaissances requises. Je ne vois pas pourquoi, du reste, avoir exercé un an dans une académie sur le territoire français serait une meilleure garantie de bonne connaissance des "principes de laïcité à la française".

Si je vais au terme du raisonnement mené, le refus de détachement de cette personne aura pour conséquence que l'établissement devra recruter un contractuel local. Dès lors, on est en droit de se demander en quoi ce recrutement local apportera plus de garantie en matière de "connaissance des principes de laïcité", à moins de considérer que nos élèves des établissements français de l'étranger méritent moins d'avoir des professeurs aussi compétents et formés pour encadrer leur parcours scolaire que les autres élèves qui vivent sur le territoire métropolitain. Cela paraît étrange, alors que ces établissements français à l'étranger sont censés offrir aux enfants qui y sont scolarisés la meilleure image de la France et de son système éducatif.

De surcroît, cette enseignante a déjà exercé dans l'établissement, elle y a des attaches familiales et connaît donc parfaitement le contexte du pays, de la communauté éducative du lycée français de S. et des élèves qui le fréquentent.

Il me paraît également que pour une bonne gestion des ressources humaines, il doit être tenu compte aussi des situations individuelles familiales et donc que les critères d'appréciation ne peuvent pas être appliqués uniformément.

Vous remarquerez enfin que ce sont essentiellement les femmes qui sont "touchées" par de telles mesures. Il me paraît important de prendre en compte également cet aspect des choses, qui n'est pas anecdotique en termes de mobilité et de carrière. Je sais que du côté des mises en disponibilité, d'importants progrès ont été faits; toutefois, la rémunération, la carrière et la retraite ne sont pas équivalentes entre un professeur agrégé détaché et un professeur recruté localement.

Il me semble qu'au-delà de la situation particulière évoquée, nous devrions remettre sur le chantier ces questions pour être en mesure de mieux hiérarchiser nos critères et de mieux répondre aux recours qui nous sont adressés. Je suis bien consciente qu'actuellement la situation n'est pas favorable et qu'il est difficile de laisser partir des titulaires juste après leur année de formation. Mais est-ce vraiment les laisser "partir" que de leur laisser prendre du champ tout en continuant à exercer dans l'environnement de l'enseignement français, et ne devrait-on pas craindre qu'en les privant de cette possibilité, ils ne soient amenés à quitter définitivement notre système éducatif? Je ne suis pas sûre qu'une application trop rigoureuse des principes de bonne gestion ne nous conduise pas à un effet inverse de celui escompté.

Enfin, le gouvernement nous demande de développer l'enseignement à l'international et de doubler le nombre d'élèves dans le réseau de nos établissements à l'étranger. Vous n'ignorez pas que la concurrence est rude avec d'autres systèmes éducatifs et que si la qualité de notre enseignement venait à se détériorer, nous pourrions très difficilement être à la hauteur de nos ambitions.»

La création de cellules académiques MobilitéS, chargées de l'accompagnement de la mobilité à l'international et notamment des entretiens annoncés dans la réponse apportée par la DGRH aux recommandations du médiateur lors du comité de suivi, semble donc une étape importante dans la transformation à conduire.



La médiatrice recommande

- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, tant au niveau académique qu'à celui de l'administration centrale, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et à l'étranger.
- Au-delà des mobilités des personnels enseignants et de direction au sein du réseau de l'enseignement français de l'étranger, rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches nécessaires aux mobilités européennes (expert national détaché, Erasmus+) et hors zone Europe.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Pour mieux attirer les compétences et favoriser les mobilités entrantes

- Identifier et valoriser des parcours d'enseignants avec des profils seniors et apporter une réponse à la problématique de leur recrutement.
- Adapter les textes statutaires et les barèmes pour faire bénéficier les enseignants, les psychologues de l'éducation nationale et les conseillers principaux d'éducation des dispositions déjà mises en œuvre pour d'autres corps de catégorie A visant à mieux prendre en compte et à valoriser, tant dans le classement que dans les opérations d'affectation et de mutation, leurs activités professionnelles antérieures accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public.

Pour garder et fidéliser ceux qui ont un parcours européen ou international

- 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 termes 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.
- 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**).
- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, tant au niveau académique qu'à celui de l'administration centrale, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et à l'étranger.
- Au-delà des mobilités des personnels enseignants et de direction au sein du réseau de l'enseignement français de l'étranger, rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches nécessaires aux mobilités européennes (expert national détaché, Erasmus+) et hors zone Europe.

CHAPITRE 3

Mieux anticiper
l'accompagnement
des jeunes en situation
de handicap pour

MIEUX GARANTIR LA CONTINUITÉ DES PARCOURS

« Quand vous vous occupez
des enfants en situation de handicap
à l'école, il y a par irrigation du bien
commun pour l'ensemble des enfants. »

Sophie Cluzel, ex-secrétaire d'État
chargée des personnes handicapées



Dans une décision du 30 décembre 2020 (423549), le Conseil d'État a rappelé, sur la base des articles L. 111-1 et suivants du Code de l'éducation, que « d'une part, le droit à l'éducation étant garanti à chacun quelles que soient les différences de situation et, d'autre part, le caractère obligatoire de l'instruction s'appliquant à tous, les difficultés particulières que rencontrent les enfants en situation de handicap ne sauraient avoir pour effet ni de les priver de ce droit, ni de faire obstacle au respect de cette obligation. Il incombe à cet égard à l'État, au titre de sa mission d'organisation générale du service public de l'éducation, de prendre l'ensemble des mesures et de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ce droit et cette obligation aient, pour les enfants en situation de handicap, un caractère effectif ».

En l'espèce, le litige portait sur la limitation de la mise à disposition, en 2017, d'un auxiliaire de vie scolaire pendant le temps scolaire, le rectorat n'ayant pas mis en place l'aide préconisée par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) pour les activités périscolaires. La décision du Conseil d'État, puis l'arrêt de la cour administrative d'appel (CAA) de Nantes qui en a découlé¹, rappellent toutefois qu'au-delà de la question financière, **la continuité de l'aide dont a besoin un enfant handicapé est inscrite dans le Code de l'éducation.**

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années, sous l'impulsion conjointe de la secrétaire d'État aux personnes handicapées et du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, certains problèmes persistent et les médiateurs ont encore reçu en 2021 **près de 480 saisines** relatives à des problèmes de scolarisation d'élèves ou d'étudiants en situation de handicap.

Ces problèmes ne relèvent pas uniquement d'un manque de moyens – cette question ayant tendance à s'amenuiser avec la création de nouveaux postes et de structures inclusives – mais sont liés surtout à **des discontinuités persistantes dans la conception et la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours.** En effet, les modalités de gestion des accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) et la multiplicité des organisations s'avèrent extrêmement complexes et peuvent constituer un frein au développement de l'inclusion, entraînant des situations de tension pour les agents concernés, des ruptures ou des difficultés dans la cohabitation de ces enfants avec les autres élèves et membres de la communauté éducative.

¹ CAA de Nantes, 1^{re} chambre, 15/02/2022, 21NT00696.

LE SAVIEZ-VOUS ?

À la rentrée 2021, plus de 400 000 élèves en situation de handicap étaient scolarisés en milieu ordinaire.

125 500 accompagnants étaient présents à leur côté pour favoriser leur autonomie en leur apportant une aide individuelle ou mutualisée.

En cinq ans, si le nombre d'élèves en situation de handicap scolarisés en milieu ordinaire a augmenté de 19 %², la progression du nombre d'accompagnants sur la même période atteint 35 %³.

Ce renforcement des moyens humains a entraîné une progression de 65 % des crédits consacrés à l'école inclusive pour atteindre 3,5 milliards d'euros au titre du budget 2022.

Le ministre Pap Ndiaye a annoncé dès son arrivée la création de 4 000 emplois supplémentaires à la rentrée 2022.

Les pôles inclusifs d'accompagnement localisé (Pial) ont été généralisés, avec la création d'un service de gestion spécifique aux accompagnants dans les directions des services départementaux de l'éducation nationale et les rectorats.

Parmi les discontinuités constatées, la médiation a choisi de revenir sur deux aspects particuliers, qui ont déjà fait l'objet de recommandations dans les rapports précédents du médiateur.

- **Une difficulté fréquemment signalée concerne le manque d'AESH** ou du moins l'insuffisance des heures allouées à l'accompagnement de l'enfant par rapport aux préconisations de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), ainsi que le caractère partiel de l'accueil de l'enfant dans l'établissement où il est scolarisé, qui peut en découler.

- **Des discontinuités persistent entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens et concours.**

Si le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 a simplifié la procédure de demandes d'aménagements d'examens et concours de l'enseignement scolaire pour certaines démarches et procédures au bénéfice des élèves et de leurs familles en insérant dans le Code de l'éducation un article D. 351-28-1 organisant la continuité que la médiation appelait de ses vœux depuis de nombreuses années, la période « transitoire » a posé quelques difficultés, et l'application des textes se heurte encore à des obstacles spécifiques qui concernent principalement la rédaction des projets personnalisés, en particulier des plans d'accompagnement personnalisé (PAP) pour les élèves atteints de troubles Dys et certaines inégalités dans l'appropriation de la nouvelle procédure, d'une académie à l'autre, d'un médecin à l'autre, d'un établissement à un autre, ou d'un examen à un autre, etc., qui ont mis en relief la **nécessité de consolider le suivi de l'accompagnement et des parcours.**

² De 321 500 élèves en 2017 à 400 000 en 2021.

³ De 92 700 accompagnants en 2017 à 125 500 en 2021.

MIEUX ANTICIPER LES BESOINS EN ACCOMPAGNEMENT DES ÉLÈVES

POUR SUIVRE LA POLITIQUE ENGAGÉE POUR CONSOLIDER LES MOYENS HUMAINS

“ EXTRAIT DE SAISINE

«Je voudrais porter à votre connaissance le non-respect des droits de mon fils.

En effet, il m'a été rapporté que mon fils ne bénéficiait pas, depuis sa dernière notification MDPH datant du 13/10/2020, de ses heures d'AESH mises en place pour ses troubles du comportement.

Malgré deux courriers en date du 25/11/2020 et du 08/01/2021, aucune réponse, quelle qu'elle soit, ne m'a été donnée, et je reste même sans le moindre retour. C'est pour cela que je vous demande aide et assistance pour faire valoir les droits de mon fils avant que je ne me rapproche du tribunal administratif pour une saisine.»

Malgré l'augmentation des moyens humains, la médiation a encore reçu **112 réclamations en 2021** concernant des difficultés relatives à l'accompagnement d'élèves par des AESH : 18 en maternelle, 64 en élémentaire, 30 dans le second degré, ce qui signifie qu'il y en a eu beaucoup plus au niveau local.

Les difficultés le plus souvent signalées concernent :

- L'insuffisance des heures d'AESH mises en place par rapport aux préconisations de la MDPH, ainsi que l'accueil partiel de l'enfant dans l'école qui peut en découler. Un médiateur académique a par exemple été saisi par des parents dont l'enfant, faute d'accompagnant suffisamment disponible, n'était plus accueilli à l'école qu'à mi-temps et se trouvait donc en partie déscolarisé.
- L'absence pure et simple d'AESH, soit par manque de disponibilité d'un personnel pour occuper cet emploi, soit parce que l'AESH est parti en congé (maladie ou maternité), vers une autre activité professionnelle, ou a déménagé ou démissionné sans être remplacé.
- Le non recouvrement des besoins de l'enfant par la quotité préconisée (les parents demandent une augmentation du temps accordé à leur enfant).

EXTRAIT DE SAISINE

« Mon fils, malvoyant, a une notification AESH-M depuis 2020 jusqu'en juillet 2022.

Le jour de la rentrée, il a appris qu'il n'aurait pas d'AESH cette année. Suite à une communication téléphonique avec la MDPH, il m'est confirmé que mon fils devrait bien avoir un accompagnement pour l'année scolaire en cours. »

Renseignements pris par le médiateur, le constat de situation dans le département est ainsi établi :

- la situation est extrêmement tendue entre les besoins identifiés et les moyens disponibles ;
- il est, dans un premier temps, répondu en priorité aux demandes liées à des notifications individualisées en demandant aux PIAL⁴ de réorganiser les moyens disponibles de façon à couvrir, même partiellement, les besoins ;
- les notifications mutualisées sont aussi prises en compte autant que possible au sein des PIAL, mais en début d'année, cela se révèle particulièrement difficile sur certains territoires. La situation est complexe, et d'autant plus sensible qu'elle touche une population déjà fragilisée.

Il existe donc **un hiatus entre, d'une part, l'autorité qui notifie les moyens** d'accompagnement, notification créatrice de droit (le document de la MDPH adressé aux familles précise d'ailleurs : « Vous avez officiellement le droit d'avoir l'aide décrite sur le courrier ») et, d'autre part, **l'autorité qui met en œuvre ces préconisations** : la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), dont les moyens ne sont apparemment pas en phase avec le volume des notifications.

Ce hiatus est créateur de frustration chez les familles qui s'estiment à juste titre lésées, et peut générer des contentieux.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pendant de nombreuses années, l'accompagnement des élèves en situation de handicap était en grande partie réalisé par des personnels recrutés sur « contrats aidés », dont le statut précaire ne permettait pas de se projeter sur le temps long. De plus, ces salariés qui s'inscrivaient dans une mission d'insertion ne disposaient pas toujours d'une formation adaptée aux besoins des élèves en situation de handicap et méconnaissaient très souvent mal l'environnement de l'éducation nationale.

Depuis 2019, le statut et les conditions de recrutement et le statut des AESH se sont améliorés. Ils sont recrutés désormais sur des contrats de droit public d'une durée de trois ans, avec une possibilité de renouvellement pouvant ensuite déboucher sur un contrat à durée indéterminée (CDI). Les nouveaux accompagnants bénéficient d'une formation de 60 heures pour l'accomplissement de leurs fonctions, prévue par la loi. Leur carrière et leur rémunération ont été revalorisées. Leur rémunération est désormais calculée sur la base de 41 semaines (et non sur 39 semaines).

Toutefois, la quotité moyenne de travail des AESH est actuellement de 62 %, ce qui, de fait, laisse beaucoup d'entre eux dans la précarité.

⁴ Les PIAL sont des pôles inclusifs d'accompagnement personnalisé, dont la création a été instituée par la loi n° 2019-791 du 26 juillet 2019 pour une École de la confiance. Ils fonctionnent comme des centres mutualisateurs dans chaque académie, permettant de gérer, en concentrant puis redéployant les moyens selon un équilibre parfois difficile à trouver.

Au-delà de la stabilité de l'emploi et de la rémunération conférée par ces évolutions, les fonctions d'accompagnant d'élève en situation de handicap souffrent toujours d'un manque d'attractivité.

En pratique, certains AESH rencontrent des difficultés matérielles liées au **morcellement de leurs services** entre plusieurs enfants ou entre plusieurs établissements (problèmes de transport, de temps pour la formation, de discontinuité dans l'investissement au service de l'enfant). La logique des PIAL étant de répartir la ressource de manière équitable entre les différents enfants bénéficiant d'une notification MDPH, le résultat n'est pas toujours satisfaisant sur le plan opérationnel.

Du point de vue des élèves et de leurs familles, cette discontinuité est également difficile à comprendre. Elle se double du fait que la journée de l'élève est constituée de différentes périodes en classe ou autour de la classe, comme les heures de restauration ou d'activités périscolaires, pour lesquelles **la continuité de l'accompagnement par un AESH n'est pas toujours garantie**, l'employeur étant dans ce cas la collectivité territoriale et non la DSDEN.

Dans la décision citée *supra*, le Conseil d'État, et les cours administratives après lui, rappellent que le Code de l'éducation (article L. 917-1) permet d'articuler l'aide dont a besoin l'élève pendant le temps scolaire et l'enfant pendant les temps de restauration et d'activités périscolaires.

Ainsi, même s'ils peuvent être employés en dehors du temps scolaire par un contrat distinct les liant à leur employeur territorial, les AESH peuvent également être mis à la disposition de la collectivité territoriale, comme les assistants d'éducation, **sur le fondement d'une convention conclue entre la collectivité intéressée et l'employeur relevant de l'éducation nationale**.

La médiation a eu à connaître de questions autour de ces modalités et a pu constater que les protagonistes concernés ne connaissaient pas toujours cette possibilité d'établir une convention pour **mieux articuler le service d'accompagnement de l'enfant**, et par là-même **stabiliser et sécuriser l'emploi de l'AESH**.

Il arrive que des parents s'impliquent eux-mêmes fortement dans la recherche d'un AESH ou d'un personnel formé pour encadrer leur enfant.

EXTRAIT DE SAISINE

« Ma fille, élève dans le collège Y, subit les très nombreuses absences de son AESH, et malheureusement il semble qu'il y ait beaucoup d'autres absences au sein du PIAL. Je sais que les recrutements sont difficiles. J'ai contacté une personne qui possède les compétences requises pour tenir un poste d'AESH. Il s'agit de Monsieur X. Il est directeur de séjours pour personnes en situation de handicap depuis plusieurs années, il a été assistant d'éducation (AED) en collège et il a également assuré la prise en charge de ma fille à domicile pendant cinq mois l'année dernière. Il est actuellement en train de monter un dossier de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour éducateur spécialisé et est en recherche d'emploi.

Accepteriez-vous d'examiner sa candidature ?

Je vous joins son CV.

Espérant que cette proposition puisse participer à résoudre une partie du taux d'absence des AESH sur le collège et permettre à ma fille de gagner en sérénité et efficacité dans ses apprentissages. »

Enfin, certaines familles, c'est leur droit, refusent de placer leur enfant dans une structure adaptée, même s'il s'agit d'un dispositif inclusif, comme une unité localisée pour l'inclusion scolaire⁵ (Ulis), et souhaitent que leur enfant soit scolarisé dans une classe ordinaire. Il faut alors prévoir un AESH individuel en continu pour l'accompagner... Il peut en découler une instabilité dans la prise en charge de l'élève pour peu que l'AESH soit appelé pour un remplacement (ce qui fut le cas durant la crise sanitaire), ou tombe lui-même malade et ne puisse plus assurer la continuité de la prise en charge exigée. Inversement, des tensions avec les autres familles peuvent aussi apparaître, parce que ces dernières supportent mal la présence d'un élève présentant des troubles du comportement dans la classe de leur enfant. Dans ce type de situation, la présence d'un AESH n'est pas forcément la bonne solution; elle peut même être stigmatisante pour l'élève, ne pas favoriser l'inclusion ni suffire à soulager l'équipe pédagogique qui, elle-même, ne se sent pas préparée pour gérer ce genre de situation.

Ce type de difficultés s'est présenté pour la prise en charge d'un enfant autiste dont les parents souhaitaient qu'il reste scolarisé en milieu ordinaire.

EXTRAIT DE SAISINE

« Nous tenons à vous informer que nous sommes convoqués aujourd'hui par le lycée en tant que parents de R. pour un conseil de discipline suite à un incident, provoqué en partie par la fatigue extrême de notre fils, atteint de troubles du spectre autistique, engendrée par le manque d'AESH-i. Ce n'est pas normal que notre fils et le lycée doivent subir les conséquences de ce manque de réactivité. Nous vous sollicitons à nouveau pour que notre demande soit prise sérieusement avec la mise en place d'un AESH-i pour cette année scolaire et l'année à venir. »



La médiatrice recommande

- **Poursuivre le renforcement des moyens structurels et humains** alloués à l'inclusion et à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap, qu'il s'agisse des Ulis – dont il faut rappeler qu'elles ne sont pas des structures spécialisées, mais des dispositifs d'inclusion en milieu ordinaire permettant une prise en charge globale de l'enfant –, des unités d'enseignement implantées en maternelle et en élémentaire pour les enfants autistes, ou des accompagnants (AESH) individuels ou mutualisés, pour permettre de résorber le hiatus entre les notifications créatrices de droit et la mise en œuvre par l'éducation nationale de ces notifications.
- **Rendre la profession d'AESH plus attractive** en continuant à stabiliser la situation matérielle et financière de ces personnels :
 - en favorisant les contrats à temps plein et des emplois du temps moins morcelés;
 - en veillant au remboursement de leurs frais de déplacement s'ils exercent sur plusieurs lieux;

⁵ Les élèves qui, en plus des aménagements et adaptations pédagogiques et des mesures de compensation mis en œuvre par les équipes éducatives, nécessitent un enseignement adapté dans le cadre de regroupements et dont le handicap ne permet pas d'envisager une scolarisation individuelle continue dans une classe ordinaire sont orientés en Ulis (unités localisées pour l'inclusion scolaire). Chaque élève scolarisé au titre des Ulis bénéficie, selon ses possibilités, de temps de scolarisation dans une classe de l'établissement scolaire où il peut effectuer des apprentissages scolaires à un rythme proche de celui des autres élèves.

- en leur donnant accès à la prime réseau d'éducation prioritaire (Rep) ou réseau d'éducation prioritaire renforcée (Rep+) afin qu'ils se sentent parfaitement intégrés à la communauté éducative de l'établissement où ils exercent et se perçoivent vraiment comme des « personnels de l'éducation nationale » à part entière;
- en renforçant l'information des candidats potentiels au métier d'AESH pour faire connaître les améliorations intervenues sur leur statut, la possible stabilisation de leur emploi sur un CDI, leurs possibilités d'évolution professionnelle par la voie des concours internes que leur permet leur qualité d'agent public;
- en améliorant leur formation et leur encadrement.
- **Encourager les chefs d'établissement et les collectivités locales à mieux coordonner leur action, sous la responsabilité du directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN), qui est le garant de la continuité de la prise en charge des élèves en situation de handicap et qui gère les AESH :**
 - afin d'éviter le morcellement des services des AESH en privilégiant un emploi du temps concentré sur une même aire géographique, voire un même établissement et, si besoin, sur un même enfant, en privilégiant la continuité de la journée scolaire de l'enfant, quitte à compléter un service avec des heures de coordination ou d'accompagnement mutualisé permettant de renforcer le lien avec l'enseignant;
 - en établissant des conventions pour mieux articuler la prise en charge d'un élève par un même AESH pendant tous les temps de la journée : scolaires, périscolaires (dont la restauration), afin qu'il n'incombe pas à la famille d'entreprendre les démarches auprès de la commune pour obtenir que son enfant bénéficie d'un accompagnant sur les temps périscolaires.

IDENTIFIER PLUS TÔT LES BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT, EN S'APPUYANT SUR LES ÉQUIPES PÉDAGOGIQUES, AFIN DE MIEUX PRÉVOIR ET RÉPARTIR LA PRISE EN CHARGE DE L'ÉLÈVE

L'accompagnement par un AESH n'est pas la seule modalité d'inclusion scolaire de l'enfant en situation de handicap. Cette mesure, comme on l'a vu précédemment, apparaît trop souvent comme une solution standard, qui n'est pas toujours la plus adaptée à la prise d'autonomie de l'enfant. Elle ressortit à une certaine vision de la compensation, dominée par l'approche médicale du handicap plutôt que par une approche globale de l'enfant. En outre, elle est souvent souhaitée par défaut, pour compenser le manque de préparation des équipes pédagogiques qui n'ont pas toutes été suffisamment formées à l'accueil d'élèves porteurs de handicap dans leur classe et se sentent souvent démunies.

L'activité des AESH s'organise autour de trois domaines :

- l'accompagnement de l'élève dans les actes de la vie quotidienne (un étayage visant à assurer les conditions de confort et de sécurité, etc.);
- l'accompagnement de l'élève dans l'accès aux activités d'apprentissage (qui facilite son expression, l'aide à communiquer, etc.);
- l'accompagnement de l'élève dans les activités de la vie sociale et relationnelle (qui favorise les interactions entre l'élève et son environnement, etc.).

L'organisation de leur travail est définie au niveau du chef d'établissement. Elle doit s'intégrer à une démarche plus globale et concertée autour de l'enfant et **s'appuyer sur le projet personnalisé de scolarisation (PPS)**, qui définit des mesures d'adaptation pédagogiques et qui fixe les modalités de déroulement de la scolarité de l'élève.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Aux termes de l'article L. 112-2 du Code de l'éducation, il est proposé à chaque enfant, adolescent ou adulte en situation de handicap, ainsi qu'à sa famille, un parcours de formation qui fait l'objet d'un projet personnalisé de scolarisation assorti des ajustements nécessaires en favorisant, chaque fois que possible, la formation en milieu scolaire ordinaire.

Le projet personnalisé de scolarisation constitue un élément du plan de compensation mentionné à l'article L. 146-8 du Code de l'action sociale et des familles. Il propose des modalités de déroulement de la scolarité coordonnées avec les mesures permettant l'accompagnement de celle-ci figurant dans le plan de compensation.

Si le plan de compensation s'appuie bien sur l'évaluation **d'une équipe pluridisciplinaire**⁶ qui comprend, lorsqu'elle se prononce sur des questions relatives à la scolarisation, un enseignant du premier ou du second degré, les conclusions de cette équipe d'évaluation tardent parfois à arriver. Elles sont en décalage avec le calendrier de l'année scolaire, et ne correspondent pas toujours à la perception que les équipes pédagogiques locales qui connaissent l'enfant, ou bien encore les parents de cet enfant, se font de ses besoins réels pour qu'il développe son potentiel et ses compétences au sein d'un environnement scolaire ayant ses propres contraintes.

Les préconisations de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) en matière d'accompagnement restent souvent centrées sur la quotité d'heures dont doit bénéficier l'enfant en situation de handicap, et les réclamations que reçoit la médiation, comme les réflexions qui s'y attachent, ont tendance à rester focalisées sur cette modalité d'accompagnement.

Pourtant, l'article L. 351-3 du Code de l'éducation mentionne cette aide comme faisant partie, potentiellement, d'autres moyens d'aide individuelle.⁷

En outre, ces préconisations arrivent souvent en cours d'année scolaire, soit que la reconnaissance du handicap de l'enfant ne soit pas encore effective, que l'évaluation du dossier par la MDPH ait pris du retard, soit que l'enfant fasse sa première rentrée dans l'établissement ou dans le cycle.

Mieux anticiper en début d'année scolaire – au moment des inscriptions des enfants dans les établissements ou du passage d'une classe à un niveau supérieur, lors du conseil de classe de fin d'année, par exemple – les besoins, notamment en accompagnants, qui se profilent pour l'année suivante, sans attendre l'arrivée de la notification de la MDPH, pourrait permettre aux DSDEN d'avoir **une approche prévisionnelle plus fine des besoins** et de mieux dialoguer avec les conseils départementaux sur la nature et la réception des demandes d'accompagnement.

⁶ Article R. 146-27 du Code de l'action sociale et des familles (CASF). Cette équipe réunit des professionnels ayant des compétences médicales ou paramédicales, des compétences dans les domaines de la psychologie, du travail social, de la formation scolaire et universitaire, de l'emploi et de la formation professionnelle.

⁷ Article L. 351-3 du Code de l'éducation : « Lorsque la commission mentionnée à l'article L. 146-9 du Code de l'action sociale et des familles constate que la scolarisation d'un enfant dans une classe de l'enseignement public ou d'un établissement mentionné à l'article L. 442-1 du présent code requiert une aide individuelle dont elle détermine la quotité horaire, cette aide peut notamment être apportée par un accompagnant des élèves en situation de handicap recruté conformément aux modalités définies à l'article L. 917-1. »

En outre, cette approche favoriserait **la continuité des aménagements d'une année sur l'autre**, en impliquant mieux aussi l'entourage de l'élève dans la constitution des dossiers de demande, qu'il s'agisse des familles ou des équipes pédagogiques et éducatives.

C'est bien, du reste, ce que dit la loi (article L. 351-4 du Code de l'éducation) : « Les parents ou les représentants légaux de l'enfant ou de l'adolescent en situation de handicap bénéficient d'un entretien avec le ou les enseignants qui en ont la charge, ainsi qu'avec la personne chargée de l'aide individuelle ou mutualisée. Cet entretien a lieu préalablement à la rentrée scolaire ou, le cas échéant, au moment de la prise de fonction de la personne chargée de l'aide individuelle ou mutualisée. Il porte sur les modalités de mise en œuvre des adaptations et aménagements pédagogiques préconisés dans le projet personnalisé de scolarisation prévu à l'article L. 112-2. »

Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent que dans le cas d'un handicap déjà reconnu. Si tel n'est pas encore le cas, ou si la situation a évolué pendant l'année scolaire, l'anticipation suppose d'une part un dialogue ouvert et constructif avec les parents qui, parfois, n'ont pas la même interprétation des besoins de leur enfant, voire pour certains ont des difficultés à reconnaître et accepter que leur enfant ait des besoins particuliers, et d'autre part que l'équipe pédagogique fasse remonter suffisamment tôt les besoins à la DSDEN pour que les PIAL puissent prévoir en connaissance de cause les recrutements, la répartition des moyens et les formations, quitte à les ajuster ensuite – ce qui est toujours possible et se pratique d'ailleurs déjà très largement.



La médiatrice recommande

- **Étudier tout moyen permettant de résorber le hiatus** entre une autorité qui notifie les moyens d'accompagnement (la MDPH), notifications créatrices de droit, et une administration qui doit mettre en œuvre ces notifications en travaillant notamment sur la mise en phase des procédures :
 - En anticipant mieux les besoins au moment de l'inscription d'un enfant dans un établissement ou au moment du passage dans la classe supérieure, sans attendre la notification MDPH, et en les faisant remonter suffisamment tôt vers la DSDEN pour qu'elle puisse avoir une approche plus prévisionnelle des recrutements, de la répartition des moyens et des formations.
 - En recentrant la conception de l'accompagnement de l'enfant sur la continuité de son parcours et non sur les moyens disponibles.
 - En diversifiant les modes d'accompagnement et en privilégiant ceux qui visent à conduire l'enfant vers plus d'autonomie plutôt que d'accroître son isolement et sa différence. Une réflexion plus « collective » impliquant des regards croisés et complémentaires pourrait déboucher sur une répartition de la charge négociée entre les différents acteurs d'une communauté éducative, dont l'AESH fait partie, impliquant mieux les familles, les enseignants et les personnels de l'établissement. Cette approche plus collective autour de l'enfant, outre qu'elle ne réduirait pas la question des aménagements à la présence d'un AESH, pourrait s'inscrire dans un projet d'établissement sur le volet du « vivre ensemble » et favoriser chez les élèves le développement de compétences civiques et socio-comportementales dont notre système éducatif a fort besoin.

- En distinguant mieux dans la prescription ce qui relève d'un accompagnement pédagogique (soutien aux apprentissages) de ce qui relève d'un étayage à la vie quotidienne (conditions de confort et de sécurité) et aux interactions entre l'élève et son environnement. En effet, certaines aides pourraient ainsi, plus aisément que d'autres, s'appuyer sur l'organisation et la solidarité au sein de l'équipe éducative ou même sur l'entraide entre pairs (les autres enfants) – ce que l'ex-secrétaire d'État Sophie Cluzel appelle la « pair-aide », d'autres aides relevant plutôt de l'accompagnement dans les apprentissages et de l'accessibilité pédagogique (rôle de l'AESH en appui sur le professeur).
- Fluidifier les échanges entre les différentes instances pour permettre à l'équipe pédagogique de saisir plus facilement et plus rapidement la CDAPH de toute proposition motivée de révision ou d'adaptation des aides préconisées.

MIEUX ASSURER LA CONTINUITÉ DES AMÉNAGEMENTS ENTRE LA SCOLARITÉ ET LES EXAMENS ET CONCOURS

La nécessité de veiller à « **une cohérence pédagogique entre les aménagements accordés durant la scolarité, autorisés dans le cadre légal, et les aménagements accordés dans le cadre des examens ou des concours** » a été signalée à plusieurs reprises depuis le rapport 2016 du médiateur et rappelée chaque année lors des comités de suivi des recommandations.

La médiatrice s'est particulièrement mobilisée sur ce sujet depuis six ans, aux côtés de plusieurs associations, pour obtenir qu'une simplification et une plus grande continuité dans la procédure d'octroi des aménagements pour les examens et concours soient mises en place. L'objectif était d'éviter aux familles d'avoir à redéposer une demande auprès du médecin à chaque étape du parcours de l'enfant, et notamment au moment d'un examen, alors qu'un médecin désigné par la MDPH avait déjà prescrit des aménagements durant sa scolarité (dans le cadre d'un PPS, d'un PAP ou d'un PAI, projet d'accueil individualisé).

Lors du comité de suivi du 28 février 2019, le ministère chargé de l'éducation nationale avait annoncé de fortes évolutions grâce à un travail de refonte des textes, allant dans le sens d'une simplification importante des procédures avec une anticipation des décisions d'aménagements à l'année N-1 de l'examen (en quatrième pour le diplôme nationale du brevet et en seconde pour le baccalauréat) et **l'unicité de la décision couvrant à la fois les aménagements de la scolarité et des épreuves**.

Le processus de concertation a cependant ralenti ces évolutions. À la session 2019, la médiation a reçu un nombre important de réclamations de candidats qui n'avaient pas obtenu les aménagements octroyés durant l'année scolaire pour se préparer à l'examen. Elle a également observé des différences importantes de traitement des demandes d'aménagements, selon les médecins désignés par la CDAPH, ou selon le service académique décisionnaire. Un point d'alerte a été fait lors de la conférence de presse du 27 juin 2019 au moment de la remise du rapport portant sur l'année 2018.

Un groupe de travail, auquel la médiation a été associée, s'est réuni pendant près de deux ans et a finalement abouti à la publication de deux textes très attendus :

- **Le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020** portant diverses dispositions relatives à l'aménagement des épreuves des examens et concours de l'enseignement scolaire et modifiant le Code de l'éducation et le Code rural et de la pêche maritime, ayant pour objectif :
 - d'apporter une réponse cohérente sur l'ensemble du territoire aux demandes d'aménagements d'examens sans dévaloriser les diplômes ni créer une rupture d'égalité, quels que soient les examens (du certificat de formation générale/CFG au brevet de technicien supérieur/BTS) et leurs modalités de passation (orales, écrites, pratiques ou de contrôle continu);
 - de prendre en compte tous les élèves (quel que soit le projet ou le plan dont ils bénéficient) et notamment les élèves atteints de Dys qui le requièrent;
 - de simplifier la procédure.

- **La circulaire du 8 décembre 2020**, qui a explicité l'organisation de la procédure et les adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap.

Des formulaires nationaux de demande ont été mis en annexe de la circulaire du 14 mars 2022 publiée au Bulletin officiel de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports du 7 avril 2022 afin de garantir une harmonisation de la procédure entre les territoires et d'assurer une égalité de traitement des candidats.

Par arbitrage du ministère chargé de l'éducation nationale, il a été décidé que :

- les aménagements de scolarité sont à transposer en intégralité en aménagements d'examens (en conformité avec la réglementation de l'examen); la prise en charge en classe doit être identique à la prise en charge des épreuves, que ce soit en contrôle continu, en contrôle en cours de formation ou en épreuves terminales;
- les aménagements d'examens n'impliquent pas automatiquement des aménagements de scolarité.

Ces textes constituent un progrès considérable pour les élèves en situation de handicap et tout particulièrement ceux qui sont dans la sphère des Dys.

Cependant, durant l'année scolaire 2020-2021, la publication tardive du décret et de la circulaire intervenue après la date de clôture des examens dans la grande majorité des examens, a engendré des problèmes pour mettre en place, de manière rétroactive, la continuité annoncée, les demandes d'aménagements ayant été formulées plusieurs semaines avant la publication de ce nouveau dispositif. À la rentrée 2021, ces difficultés ne devaient en principe plus exister.

Les réclamations liées aux examens et concours représentent une part importante des saisines adressées à la médiation par les usagers (22 %), même si leur nombre est en baisse cette année, après une très forte augmentation en 2019 et 2020, due notamment à la crise sanitaire.

En 2020, s'agissant plus particulièrement des saisines portant sur les aménagements, les médiateurs ont traité une centaine de réclamations pour le second degré et une trentaine de dossiers pour l'enseignement supérieur.

En 2021, ces chiffres ont été en progression sensible (autour de 130 réclamations) pour le second degré et en diminution pour le supérieur (moins d'une vingtaine).

Si ces chiffres peuvent paraître peu importants, le traitement de certaines réclamations s'avère dans certains cas très chronophage.

LE SAVIEZ-VOUS ?

En application de l'article D. 351-28 du Code de l'éducation, la demande d'aménagement d'épreuves doit être formulée au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen ou au concours concerné, sauf dans le cas où le handicap est révélé après cette échéance.

Pour le baccalauréat, la décision concernant les aménagements est valable pour les deux sessions de l'examen, à moins que des aménagements spécifiques soient demandés pour les épreuves terminales. Dans ce cas, de nouvelles démarches doivent être entreprises.

UNE MÉFIANCE PERSISTANTE À L'ÉGARD DES DEMANDES D'AMÉNAGEMENTS QUI NÉCESSITE D'AMÉLIORER L'INFORMATION

Après la publication des nouveaux textes, la médiation a pu observer des points d'achoppement persistants dans la pratique :

- des procédures qui ne sont pas toujours bien assimilées par tous les acteurs concernés ;
- des établissements qui, malgré leur grande bienveillance à l'égard des élèves à besoins particuliers, n'apportent pas le soin nécessaire aux procédures et à la rédaction du plan d'accueil personnalisé (PAP), et compromettent sans le vouloir l'octroi d'aménagements à l'enfant pour ses épreuves d'examen ;
- des médecins désignés par la CDAPH qui ne connaissent pas l'enfant et ne reconnaissent pas sa situation de handicap parce qu'ils se basent sur les bons résultats obtenus et des progrès durant la scolarité, alors que ces résultats sont justement liés à l'existence d'aménagements et d'accompagnements ;
- des autorités qui, méconnaissant les réelles fonctionnalités des outils numériques, soupçonnent le candidat de vouloir tirer parti de son handicap pour bénéficier d'un avantage par rapport aux autres élèves.

Même si les regards sur le handicap se sont transformés et que d'importants progrès ont été accomplis en quelques années, la médiation observe la persistance de certaines représentations et parfois une forme de méfiance de l'institution pour accorder des aménagements nécessaires lors des examens. S'agissant de handicaps invisibles, et notamment des troubles du langage (Dys), le soupçon s'installe rapidement et l'égalité de traitement est facilement invoquée pour motiver des refus d'aménagement (tiers temps, logiciels, correcteur orthographique, etc.).

Les responsables doivent encore être sensibilisés à l'esprit de la loi et des textes, pour comprendre que les aménagements de la scolarité et des examens sont prévus pour compenser la situation de handicap des candidats et visent à leur assurer des chances égales de réussite et non à leur octroyer des conditions plus favorables qui conduiraient à la délivrance d'un diplôme de moindre valeur.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Une élève diagnostiquée dyslexique-dysorthographique a bénéficié d'un plan d'accueil personnalisé (PAP), avec un temps majoré pour les contrôles dès la sixième. Pour le diplôme national du brevet (DNB), la famille a formulé une demande d'aménagement (temps supplémentaire et dictée aménagée). Le médecin désigné par la CDAPH a donné un avis favorable.

Le même aménagement a été sollicité pour le baccalauréat (la dictée aménagée n'ayant plus lieu d'être). Mais un nouveau médecin désigné par la CDAPH examine le dossier, en appliquant les dispositions du décret n° 2005-1617 du 21 décembre 2005 et la circulaire n° 2011-220 du 27 décembre 2011, textes pourtant abrogés.

Visiblement ce médecin n'avait pas connaissance des nouvelles dispositions.

Le médiateur est intervenu auprès de la division des examens et concours (Dec) pour rappeler que cette élève avait bénéficié d'un temps supplémentaire pour les contrôles durant toute sa scolarité et déjà obtenu un avis favorable du médecin désigné par la CDAPH pour le DNB.

La Dec a finalement accordé les aménagements demandés.

Pour que les nouveaux dispositifs soient pleinement effectifs, l'information a besoin d'être mieux diffusée.



La médiatrice recommande

- Renforcer la communication sur les nouvelles dispositions issues du décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 et de la circulaire du 8 décembre 2020 en direction de l'ensemble des acteurs concernés : chefs d'établissement, familles, médecins désignés par la CDAPH.

DES AMÉNAGEMENTS PRÉVUS PENDANT LA SCOLARITÉ QUI RISQUENT DE NE PAS POUVOIR ÊTRE REPRODUITS DANS LEUR GLOBALITÉ LORS DES EXAMENS

Les nouvelles dispositions devraient **inciter les équipes d'établissement à être plus rigoureuses et plus précises dans la rédaction des projets personnalisés, en indiquant dans le détail les mesures d'adaptation mises en place pendant la scolarité**. Si un PAP n'a pas été bien rédigé et ne fait pas apparaître tout ce qui a été prévu pour permettre à l'enfant de progresser, celui-ci risque de se voir refuser un certain nombre d'aménagements qui lui sont indispensables, sans qu'il soit possible de défendre son dossier.

Confrontées aux difficultés de leur enfant lorsqu'il souffre de troubles des apprentissages, de la sphère des Dys notamment, certaines familles entreprennent de les inscrire dans des établissements privés réputés pour la prise en charge de ce type de handicap et pour la mise en place de dispositifs adaptés à la scolarité d'élèves à besoins particuliers. De fait, les élèves y sont particulièrement bien accueillis et bénéficient de conditions favorables pour surmonter leurs difficultés (prise de notes sur ordinateur, temps supplémentaire lors des contrôles et des examens « blancs », diminution du nombre d'exercices, etc.), ainsi que d'une bienveillance de l'équipe pédagogique qui adhère à cette démarche. Mais ces mesures sont plus ou moins formalisées dans un document, parfois visé par un médecin « de ville » qui a passé un accord avec l'établissement.

À l'approche des examens, lorsque le dossier est présenté à un médecin désigné par la CDAPH pour reconduire les dispositifs mis en place durant l'année scolaire, il arrive que ces aménagements ne soient pas accordés pour les épreuves finales. Le médecin peut en effet considérer que le trouble du langage est mineur et ne nécessite pas de mesures particulières.

EXEMPLE D'AVIS

« Avis défavorable au vu de l'ensemble des pièces fournies.

Le dossier de votre enfant ne comporte pas d'éléments susceptibles de répondre aux exigences demandées à l'article L. 112-4 et D. 351-27 à D.351.3 du Code de l'éducation. »

Émis le 7 février 2022

La décision est ressentie comme un choc par les parents et l'enfant, qui sort brutalement, et sans comprendre, de l'espace protecteur auquel il était habitué.

Il est donc important, dès l'octroi d'aménagements de la scolarité, que les établissements s'inscrivent dans le dispositif mis en place par l'éducation nationale, en établissant un PAP en bonne et due forme, signé par un médecin désigné par la CDAPH. La pénurie de médecins peut être une difficulté, mais tout doit être mis en œuvre pour faire approuver les aménagements par le médecin agréé.

Pour maintenir une cohérence et ne pas perdre l'information sur les aménagements obtenus par l'élève durant sa scolarité ou un précédent examen, le livret de parcours inclusif (LPI) semble tout indiqué.⁸



La médiatrice recommande

- Rappeler aux chefs d'établissement qu'ils doivent veiller à bien inscrire dès le projet personnalisé de scolarisation (PPS) ou le plan d'accompagnement personnalisé (PAP), de manière claire et suffisamment anticipée, les aménagements liés à la scolarité et qui préfigureront les aménagements nécessaires lors des futurs examens.
- Se saisir du livret de parcours inclusif pour mieux formaliser et partager les différentes mesures prévues pour accompagner et adapter le parcours scolaire des élèves à besoins éducatifs particuliers.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Conçu pour tous les professionnels qui accompagnent l'élève dans sa scolarité (professeurs et chefs d'établissement, médecins de l'éducation nationale, professionnels des MDPH, etc.), le **livret de parcours inclusif** est une application numérique accessible, depuis un ordinateur, qui vise à faciliter :

- la mise en place rapide et effective des aménagements et adaptations, dès l'identification d'un besoin éducatif particulier par l'enseignant, qui pourra s'appuyer sur une banque de données d'aménagements et d'adaptations mobilisables tout au long du parcours de l'élève en fonction de ses besoins ;
- la simplification des procédures de renseignement et d'édition des plans et projets par l'équipe pédagogique ;
- la formalisation de ces différents plans et projets permettant d'organiser, en tant que de besoin, le recours à divers aménagements en association avec les familles ;
- la circulation d'information entre l'école et la MDPH via une interface dédiée.

Il est tout aussi important de **veiller à ce que les aménagements prévus pendant la scolarité et inscrits dans le PAP prennent en compte les exigences de futurs examens**. Ainsi, par exemple, même si une famille en fait la demande et que leur médecin le prescrit, il faut éviter qu'un élève obtienne une dispense dans une matière dont la maîtrise sera

⁸ Le livret de parcours inclusif est une application qui propose des réponses pédagogiques aux besoins éducatifs particuliers des élèves, et ceci, avant la mise en œuvre ou dans le cadre de la mise en œuvre d'un programme personnalisé de réussite éducative (PPRE), d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP), d'un projet d'accueil individualisé (PAI) ou d'un projet personnalisé de scolarisation (PPS) : <https://eduscol.education.fr/2506/le-livret-de-parcours-inclusif-lpi>

ensuite obligatoirement évaluée lors d'un examen comme le BTS. C'est aux concepteurs de sujets et aux organisateurs des examens de concevoir des supports et modalités de passation aussi compatibles que possible avec toutes les formes de handicap : par exemple, pour des élèves malentendants, une évaluation écrite ou en langue des signes pour remplacer l'oral ; pour des élèves malvoyants, des supports en braille et la possibilité de composer avec leur équipement personnel ; pour les élèves souffrant de troubles du langage et des apprentissages, la possibilité d'utiliser des logiciels comme le correcteur d'orthographe.

Il faut rappeler que la plupart des élèves atteints de trouble Dys poursuivent des études supérieures et les réussissent. Or, la dispense de langue vivante s'est avérée très pénalisante pour une orientation future. De nombreux cursus tels que les BTS commerciaux, les études d'ingénieur, les parcours d'un certain nombre de masters ne peuvent pas être suivis sans apprentissage de l'anglais.

À ce sujet, dans son rapport 2017, afin de préparer l'élève en situation de handicap à poursuivre des études dans l'enseignement supérieur :



La médiatrice recommandait

- S'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques (outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, logiciels de synthèse vocale, etc.) (ReMedia 17-07).

DES AVIS MÉDICAUX TROP SOUVENT DÉCORRÉLÉS DE LA DÉMARCHE PRÉCONISÉE PAR L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Pour l'obtention d'un aménagement des conditions d'examen, l'article D. 351-38 du Code de l'éducation dispose que :

« Les candidats sollicitant un aménagement des conditions d'examen ou de concours adressent leur demande à l'un des médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées territorialement compétente.

[...] Le médecin rend un avis, qui est adressé au candidat et à l'autorité administrative compétente pour ouvrir et organiser l'examen ou le concours, dans lequel il propose des aménagements. L'autorité administrative décide des aménagements accordés et notifie sa décision au candidat. »

D'un point de vue réglementaire, cet avis d'un médecin désigné par la CDAPH est indispensable pour obtenir des aménagements, mais la décision est prise *in fine* par la division des examens et concours (Dec). En pratique, les Dec ne s'écartent jamais de l'avis du médecin, et c'est la compétence médicale qui prédomine, même si l'équipe pédagogique ou la famille n'ont pas la même appréhension de la situation de l'enfant.

La marge d'intervention du médiateur, dans ces conditions, est très étroite. Les lettres rédigées par des professeurs et/ou le chef d'établissement pour mettre en évidence une difficulté rencontrée, les copies de devoirs de l'élève, les certificats du médecin de famille qui connaît bien l'enfant, etc., rien ne peut faire modifier une décision de refus.

Il arrive même que des médecins désignés par la CDAPH, alors qu'ils ne connaissent pas l'élève, regardent ses résultats scolaires et, s'ils sont bons, en déduisent que les aménagements sont rendus inutiles, alors que ce sont justement ces aménagements qui ont permis à l'enfant de progresser dans ses apprentissages, en contournant son handicap. Ce manque de confiance dans le jugement de **l'équipe pédagogique, qui est pourtant la mieux placée pour évaluer les besoins de l'enfant du point de vue des apprentissages, connaître les attendus des disciplines enseignées et les compétences à maîtriser et mettre en place des aménagements permettant d'évaluer la maîtrise de ces compétences,** peut être très préjudiciable à l'enfant, et dénote d'une approche très médicalisée du sujet.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Le service des examens a refusé d'octroyer un tiers temps à notre fille pour les épreuves écrites et orales de français alors qu'elle en bénéficie depuis le primaire et que ces aménagements avaient été autorisés pour les épreuves du brevet. Ce refus comporte des conséquences importantes pour elle car cet aménagement mis en place depuis le collège pendant l'année lui a permis de progresser de manière constante et est jugé nécessaire tant par le corps enseignant que par le pédopsychiatre et les professionnels qui la suivent. Ce revirement brutal de position la met aujourd'hui en panique face aux épreuves qu'elle va devoir affronter en disposant d'un temps réduit de rédaction pour l'écrit et de préparation pour l'oral. Il est vital pour elle de disposer d'un tiers temps pour affronter de manière sereine les épreuves de baccalauréat préparées en partie dans le contexte déjà difficile de Covid [...]. »

Un avis favorable avait été donné par le médecin désigné par la CDAPH lors du DNB. Le même aménagement a été sollicité par la famille pour le baccalauréat en utilisant la procédure simplifiée (la dictée aménagée n'ayant plus lieu d'être). L'établissement s'est toutefois tourné vers le service du rectorat pour savoir quel formulaire devait être rempli par les parents. Le rectorat a demandé d'effectuer la procédure complète. Les parents ont donc joint au dossier toutes les pièces demandées. Un nouveau médecin désigné par la CDAPH a examiné le dossier. Cette intervention, alors qu'elle n'était pas nécessaire, a débouché sur un refus.

Le médiateur est intervenu auprès du service des examens pour que la décision soit réexaminée, faisant valoir que l'élève avait bénéficié d'un temps supplémentaire pour les contrôles durant toute sa scolarité, en application des PAP reconduits année après année ; qu'elle avait obtenu un avis favorable du médecin désigné par la CDAPH pour le DNB.

Une suite favorable a été réservée par le service des examens.



La médiatrice recommande

- Impliquer autant que possible les médecins de la CDAPH dans la rédaction des PAP en amont de la signature du document.
- Faire confiance et redonner une marge d'action aux équipes pédagogiques, dont l'avis doit être pleinement pris en compte pour l'évaluation des besoins de l'enfant.
- Informer et former les médecins désignés par la CDAPH aux enjeux et à la philosophie qui président aux nouvelles dispositions.

UNE UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES TOUJOURS EN QUESTION

L'évaluation de l'orthographe aux examens pour les élèves dyslexiques

Le maîtrise de la langue écrite, et en particulier de l'orthographe, reste dans les représentations collectives un symbole fort d'une scolarité accomplie. Pour les élèves dyslexiques, qui souffrent de troubles invisibles affectant leurs apprentissages et leur compréhension de l'écrit, leur difficulté se double d'une résistance de ces représentations rendant difficile l'obtention d'aménagements pour les examens.

Pour le DNB, des aménagements comme un tiers temps, une dictée aménagée à trous, un secrétaire scripteur ou une non pénalisation des erreurs orthographiques peuvent être accordés. En revanche, pour le baccalauréat, la reconduction de ces aménagements est plus difficile dès lors qu'il n'existe pas d'épreuve spécifique pour évaluer le niveau en orthographe et que la non pénalisation des fautes n'est pas prévue par la réglementation. En outre, aucune mention concernant le handicap du candidat ne peut être portée sur les copies, qui doivent être corrigées dans le respect de l'anonymat.

RÉPONSE D'UNE DEC

« Je vous informe que cet aménagement d'épreuve n'est pas prévu par la réglementation. Toutefois, conformément à la circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap, l'utilisation d'un ordinateur avec correcteur orthographique peut être autorisée, sauf pour les épreuves visant réglementairement à évaluer la compétence du candidat en orthographe. » (Réponse à une demande de non pénalisation des fautes d'orthographe.)

La possibilité de composer sur un ordinateur équipé d'un correcteur orthographique est de plus en plus utilisée pour les examens de l'enseignement secondaire ou supérieur.

Elle implique toutefois que les élèves ou les étudiants aient été habitués à cette modalité pendant leur scolarité, ce qui n'est pas toujours le cas, et elle ne devrait pas dispenser les jurys d'être attentifs à ne pas pénaliser ou stigmatiser des candidats qui utilisent ce type de matériel pour leur examen. Certains parents expriment parfois des doutes à cet égard.

EXTRAIT DE SAISINE

« Après un recours auprès du service des examens et trois mois d'attente et d'angoisse pour notre fils, ayant obtenu pour son bac français un 07/20 à l'oral et un 07/20 à l'écrit, il a été constaté qu'une erreur de saisie de la note à l'oral avait été commise. Le bordereau nous a enfin été transmis par courrier, un 14/20 était sa véritable note. Cependant, il reste une incompréhension totale sur l'épreuve écrite pour laquelle le service des examens confirme la note de 07/20. Nous nous permettons donc de vous solliciter afin d'étudier notre demande et de nous aider à régler un désaccord sur le jugement porté à la copie de bac français de notre fils.

Il a un dossier MDPH depuis le début de sa scolarité. Son handicap est une dysorthographe et dyslexie massives (inversion de mots, fautes d'orthographe,

oubli de mots, de ponctuation, écriture phonétique, problème de syntaxe, etc.) considéré au plus haut niveau de pathologie par les professionnels de santé (médecins, orthophonistes, ergothérapeutes). Son handicap doit donc être pris en compte lors de l'examen et de la correction. Notre fils a bien bénéficié d'une prise en charge adaptée lors du passage de l'examen du bac de français (temps supplémentaire, utilisation du logiciel Dragon) mais, et c'est ce que nous contestons fermement, son handicap ne semble pas avoir été pris en compte lors de la correction de sa copie. En atteste le commentaire du correcteur qui ressemble à s'y méprendre à un diagnostic de dyslexie massive.

“Certes on constate la volonté de commenter le texte de façon développée et la personnification a été perçue mais le nombre de maladroites (syntaxe, ponctuation, orthographe et répétitions) nuisent à la compréhension du devoir.”

Difficile d'être plus clair, notre fils a été pénalisé pour les raisons inhérentes à son handicap. Nous contestons donc cette décision du jury qui nous semble irrégulière. Une injustice majeure qui résulte en une note désastreuse complètement déconnectée des notes qu'il a obtenues pendant toute sa scolarité.»



La médiatrice recommande

- Familiariser très tôt durant la scolarité les élèves atteints de Dys, en difficulté à l'écrit, avec les logiciels et outils numériques permettant de compenser leur handicap. L'utilisation d'un correcteur d'orthographe implique en effet une adaptation et des compétences spécifiques qui s'acquièrent pendant la scolarité. Ils seront ainsi préparés à la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur et plus largement à leur insertion dans la vie professionnelle.

L'utilisation des logiciels d'adaptation lors des concours

La question la plus épineuse est celle de l'utilisation des logiciels d'adaptation lors des concours, qui s'est heurtée pendant longtemps à des refus systématiques. Le principe d'égalité de traitement de tous les candidats, qui sont en concurrence lors des concours, primait sur le principe de compensation du handicap.

“ EXEMPLE DE SAISINE

À la session 2018, un étudiant de classe préparatoire, dyslexique, avait constitué un dossier médical pour obtenir un aménagement des concours d'entrée dans des écoles d'ingénieurs. La CDAPH lui avait accordé les aménagements sollicités.

Alors que pour les autres écoles d'ingénieurs, ces aménagements ne posaient pas de problème, il lui avait été demandé de renoncer à se présenter au concours d'entrée à l'École polytechnique, au motif qu'il s'agissait d'une école militaire. La médiatrice était intervenue auprès du directeur général de l'école pour solliciter un réexamen de cette situation. Sans succès dans un premier temps.

En n'obtenant pas les aménagements d'épreuves liés à leur handicap, les candidats comme ce jeune homme étaient objectivement placés dans une situation de désavantage par rapport à leurs concurrents,

ce qui contrevenait aux dispositions de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, qui oblige à mettre en place les compensations nécessaires durant les études, lors des examens, mais également lors des concours.

La médiatrice s'est beaucoup attachée au suivi de ce dossier. Avec l'appui du cabinet de la ministre chargée de l'enseignement supérieur, et grâce au soutien des associations, l'arrêté du 17 novembre 2016 fixant les règles relatives au concours d'admission de l'École polytechnique a été modifié l'année suivante, par l'arrêté du 5 novembre 2019, mettant en place une procédure permettant aux candidats en situation de handicap de bénéficier d'aménagements aux épreuves du concours d'admission à l'École polytechnique⁹.

L'utilisation des supports numériques se développe de plus en plus dans l'enseignement supérieur, et la crise sanitaire a accéléré la transformation de l'organisation des examens et concours à cet égard. L'intérêt de permettre aux étudiants de composer à distance, par exemple avec l'aide de solutions sécurisées de contrôle à distance (*proctoring*), dans certaines situations d'empêchement, a été démontré. Cela devrait contribuer à dédramatiser le sujet et à faire également avancer les choses pour la mise en place d'environnements numériques adaptés au bénéfice des candidats en situation de handicap.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Un étudiant en situation de handicap (handicap de naissance qui provoque des tremblements de ses bras, l'empêchant d'écrire à la main), a suivi ses études et passé des examens et concours avec l'aide de son propre ordinateur, qui contient un logiciel très particulier avec des raccourcis personnels. Pour passer l'agrégation, il obtient l'accord du médecin agréé pour un tiers temps et l'utilisation d'un ordinateur adapté à son handicap et à ses habitudes (dans l'idéal son ordinateur personnel), ainsi qu'un vidéoprojecteur pour les épreuves orales.

Le candidat sollicite auprès du bureau des examens et concours la possibilité d'utiliser son propre ordinateur avec le logiciel qui y est installé, ainsi que ses raccourcis personnels.

La réponse du rectorat est négative, car le certificat médical transmis n'exclut pas formellement l'utilisation d'un ordinateur fourni par l'administration et ne mentionne pas explicitement l'utilisation de logiciels spécifiques et/ou de raccourcis personnels. Il est, en outre, mentionné que lui « accorder ce droit serait de nature à [lui] donner un avantage supplémentaire par rapport aux autres candidats et engendrerait une situation d'inégalité manifeste mettant en péril la sécurité juridique du concours ». Il lui est accordé une majoration d'un tiers temps supplémentaire et l'utilisation d'un ordinateur fourni par l'administration.

L'intéressé conteste le refus en indiquant qu'écrire des mathématiques avec la suite Office est quasiment impossible et que sans son ordinateur avec le logiciel et les raccourcis personnels, il ne pourra pas composer.

Le rectorat l'informe que sa demande a été remontée au niveau ministériel, qu'elle a fait l'objet d'une étude sérieuse par la présidente du jury, que le médecin prescripteur a été contacté et que l'échange a permis de conclure à la mise à disposition d'une assistance humaine (secrétaire-scripteur) à l'aide d'un tiers temps supplémentaire.

⁹ Arrêté du 5 novembre 2019 modifiant l'arrêté du 17 novembre 2016 fixant les règles relatives au concours d'admission de l'École polytechnique : www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039402159

Le candidat saisit alors le médiateur académique et fait appel aussi au délégué du Défenseur des droits. Il explique qu'il n'a jamais utilisé un scribe, il n'a pas l'habitude de réfléchir en parlant à une personne et qu'il va très vite se fatiguer, l'épreuve durant 8 heures.

Le médiateur académique intervient auprès du rectorat en expliquant que la mesure de compensation est non conforme aux aménagements accordés à l'intéressé durant toutes ses études et non conforme aussi à sa demande. Le médiateur académique rappelle aussi au rectorat qu'il a refusé précédemment d'accorder des aménagements à d'autres candidats au motif qu'un tel type d'aide nécessitait une habitude de travail antérieure.

La médiation nationale échange de son côté sur ce dossier avec la Direction générale des ressources humaines (DGRH).

En définitive, la DGRH informe le rectorat qu'elle autorise le candidat à utiliser pour ses épreuves un ordinateur fourni par l'administration, qui sera équipé du logiciel paramétré selon les préconisations de la présidente du jury. Il est prévu d'inviter le candidat la veille des épreuves pour tester le matériel en présence d'un informaticien et d'un inspecteur.

Le ministère s'est beaucoup mobilisé sur ce sujet, et la médiation a eu plusieurs fois l'occasion d'intervenir devant le groupe de travail, coordonné conjointement par la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco), la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip), l'Inspection générale et la Direction générale des ressources humaines (DGRH), chargé de **réfléchir à l'utilisation des équipements numériques et logiciels sur l'ensemble du parcours des étudiants, de l'enseignement scolaire à l'insertion professionnelle**. Ce groupe de travail doit réfléchir également à l'adaptation des supports d'épreuves et à leur compatibilité avec toutes les formes de handicap, depuis la conception de sujets adaptés jusqu'aux outils et solutions utilisables dans chaque discipline pour aménager les conditions d'examen.

Une question reste encore délicate toutefois, celle qui concerne **les concours de recrutement des enseignants**, l'utilisation de logiciels ne faisant pas l'unanimité, en particulier les logiciels correcteurs d'orthographe, dont on a vu précédemment qu'ils heurtaient les représentations qu'on se fait de la réussite et de la maîtrise des connaissances scolaires dans notre pays. La médiatrice considère que les outils numériques ont ouvert d'immenses possibilités pour que les personnes en situation de handicap puissent exercer le métier d'enseignant à tous les niveaux et dans toutes les disciplines, et qu'à terme, l'utilisation de solutions techniques pour compenser toutes les formes de handicap lors des concours de recrutement devrait être rendue possible. Un groupe de travail a été mis en place associant la DGRH et la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) sur ce point particulier.



La médiatrice recommande

- Conduire une étude approfondie sur toutes les possibilités offertes par les environnements et solutions numériques, dans chaque discipline et pour chaque forme de handicap, pour compenser les difficultés rencontrées lors des examens et concours par les étudiants handicapés, en prévoyant très en amont la possibilité d'utiliser ces outils pendant la scolarité afin de faciliter la continuité des aménagements choisis.

EN CONCLUSION

Pour rendre hommage au travail remarquable accompli par les chefs d'établissement, les équipes pédagogiques, les divisions des examens et concours des rectorats et les centres d'examens qui se mobilisent pour mettre en place les conditions de réussite aux examens et concours des candidats en situation de handicap, la médiatrice souhaite mettre en valeur un exemple emblématique de ce que le système éducatif, au service de tous les élèves et étudiants, est capable d'accomplir, sans pour autant déroger à la réglementation en vigueur.

“ EXEMPLE DE SAISINE

Un jeune lycéen de 16 ans, porteur d'un lourd polyhandicap, se déplace en fauteuil électrique et, ne pouvant pas s'exprimer oralement, communique grâce à un équipement numérique sophistiqué. Sa scolarisation a été un exemple de réussite, du point de vue de ses progrès, mais aussi du point de vue de l'investissement de toute l'équipe qui l'a suivi et a permis son inclusion.

Au mois d'août, pour anticiper les aménagements d'épreuves du baccalauréat, les parents ont demandé l'autorisation que leur fils puisse valider ses épreuves en contrôle continu. Ils considéraient que les épreuves et les aménagements proposés par l'éducation nationale ne lui permettraient pas de restituer ses connaissances de manière équitable, car la restitution est très lente et la verbalisation orale lui est impossible. Pour eux, le contrôle continu était la solution la plus adaptée et celle qui était approuvée par l'ensemble de l'équipe pédagogique. En outre, ce mode d'évaluation en contrôle continu avait fait ses preuves, ayant été utilisé pendant toute la période de la pandémie et pouvait donc être réutilisé pour l'évaluation de leur fils, compte tenu de la particularité de son handicap. La réponse qui leur est faite le 11 décembre 2021 indique que les modalités du contrôle continu telles qu'elles ont été instaurées pendant la pandémie ne peuvent pas être mises en place cette année pour un seul candidat, mais que le jeune homme « bénéficiera, pour l'ensemble des épreuves, d'aménagements en cohérence avec ceux accordés pour sa scolarité ».

Dans cette continuité, toute l'équipe pédagogique, médicale et accompagnant l'enfant durant sa scolarité, en accord avec les parents, ont proposé que soient mises en place les mesures suivantes :

- un temps supplémentaire de 100/100 pour chaque épreuve;
- la présence de l'AESH pour l'aider comme dans son quotidien au lycée, avec des pauses pour le passage aux toilettes, pour la collation, etc.;
- l'utilisation de supports numériques et d'un ordinateur personnel (écran secondaire, ordinateur secondaire pour l'AESH);
- la dispense de l'oral de la première langue vivante (LV1) et la suppression de la seconde langue vivante (LV2);
- pour le passage de l'épreuve de français, la dispense de la lecture d'un texte à voix haute.

Les parents, inquiets de la suite réservée à leur demande d'aménagements, ont saisi la médiation pour qu'elle suive le dossier et les aide à le faire aboutir.

Après plusieurs échanges entre la famille, l'établissement, la division des examens et concours, le ministère, la médiation académique, la médiation nationale, ont été arrêtés les aménagements ci-après :

« Compte tenu de l'avis du médecin désigné par la CDAPH et conformément aux dispositions prévues par les articles D. 112-1, D. 311-13-1, D. 351-28, D. 351-28-1 et D. 613-27 du Code de l'éducation, précisés par la circulaire MENE2034197C du 8/12/2020 parue au Bulletin officiel n° 47 du 10/12/2020, les mesures particulières suivantes ont été autorisées :

- MH102 - Majoration 1/3 de temps pour les épreuves écrites
- MH103 - Majoration 1/3 de temps pour la passation des épreuves orales
- MH104 - Majoration 1/3 de temps pour la préparation des épreuves orales
- MH105 - Majoration 1/3 de temps pour les épreuves pratiques
- MH118 - Temps compensatoire pour se lever, marcher, aller aux toilettes
- MH120 - Possibilité de se lever ou pause sans temps compensatoire
- MH129 - Majoration 1/3 de temps pour la préparation des épreuves pratiques
- MH201 - Accès facile aux sanitaires
- MH204 - Accessibilité des locaux rez-de-chaussée avec accès direct ou non
- MH206 - Accessibilité des locaux fauteuil roulant
- MH207 - Proximité de prises de courant
- MH211 - Poste de travail ou mobilier adapté (à préciser)
- MH212 - Isolement du candidat (salle séparée)
- MH306 - Sujets en format numérique (cederom, etc.)
- MH403 - Utilisation de matériel particulier
- MH405 - Utilisation de logiciels spécifiques habituellement utilisés en classe
- MH413 - Utilisation de l'ordinateur ou de la tablette du candidat
- MH505 - Aide à l'installation matérielle dans la salle
- MH506 - Aide pour le passage aux toilettes
- MH513 - Assistance d'un(e) secrétaire scripteur
- MH514 - Assistance d'un AVS ou AESH
- MH602 - Communication par écrit pour les épreuves orales et pratiques
- MH625 - Remplacement du croquis par un écrit pour l'épreuve d'histoire-géographie au baccalauréat général
- MH636 - Dispense de l'expression orale de l'épreuve de langue vivante A
- MH645 - Dispense de la LVB écrit et oral
- Majoration 1/3 temps également pour la partie écrite des épreuves pratiques.
- Doublement du temps nécessaire pour MH102-MH103-MH105-MH102-MH104-MH129.
- MH211 - Table ergonomique.
- MH306 - Format numérique et papier nécessaire.
- MH514 - 2 AESH en alternance sur le temps des épreuves.

Ces aménagements ont été accordés au titre de l'examen auquel le candidat se présente. Ils seront reconduits automatiquement sans nouvelle démarche de sa part pour une durée de deux ans à compter de la date de la présente notification. En cas d'évolution de sa situation (évolution du handicap ou d'une nouvelle orientation), il lui appartient de formuler une nouvelle demande.»

Les parents se sont montrés reconnaissants de la mise en place de tels aménagements.

“ TÉMOIGNAGE

« La notification des aménagements a été clarifiée et notre fils pourra avoir un doublement de temps pour toutes ses épreuves à l'oral et à l'écrit !
Merci à tous pour votre mobilisation ! Nous sommes très heureux pour notre fils qui va pouvoir passer ses épreuves sereinement ! »

La question de l'inclusion et de l'accessibilité pédagogique est à la fois l'aiguillon et le fer de lance de la réussite de l'école de la République : tout ce qu'on a inventé pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, toute la mobilisation et l'ingénierie mises en place pour faire en sorte qu'elles accèdent comme les autres à l'éducation, à la formation et aux diplômes, sont des leviers essentiels qui permettent au système éducatif de tester ses limites et de progresser.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Pour mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves

- **Poursuivre le renforcement des moyens structurels et humains** alloués à l'inclusion et à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap, qu'il s'agisse des Ulis – dont il faut rappeler qu'elles ne sont pas des structures spécialisées, mais des dispositifs d'inclusion en milieu ordinaire permettant une prise en charge globale de l'enfant –, des unités d'enseignement implantées en maternelle et en élémentaire pour les enfants autistes, ou des accompagnants (AESH) individuels ou mutualisés, pour permettre de résorber le hiatus entre les notifications créatrices de droit et la mise en œuvre par l'éducation nationale de ces notifications.
- **Rendre la profession d'AESH plus attractive** en continuant à stabiliser la situation matérielle et financière de ces personnels :
 - en favorisant les contrats à temps plein et des emplois du temps moins morcelés;
 - en veillant au remboursement de leurs frais de déplacement s'ils exercent sur plusieurs lieux;
 - en leur donnant accès à la prime réseau d'éducation prioritaire (Rep) ou réseau d'éducation prioritaire renforcée (Rep+) afin qu'ils se sentent parfaitement intégrés à la communauté éducative de l'établissement où ils exercent et se perçoivent vraiment comme des « personnels de l'éducation nationale » à part entière;
 - en renforçant l'information des candidats potentiels au métier d'AESH pour faire connaître les améliorations intervenues sur leur statut, la possible stabilisation de leur emploi sur un CDI, leurs possibilités d'évolution professionnelle par la voie des concours internes que leur permet leur qualité d'agent public;
 - en améliorant leur formation et leur encadrement.
- **Encourager les chefs d'établissement et les collectivités locales à mieux coordonner leur action, sous la responsabilité du directeur académique des services de l'éducation nationale (DASEN)**, qui est le garant de la continuité de la prise en charge des élèves en situation de handicap et qui gère les AESH :
 - afin d'éviter le morcellement des services des AESH en privilégiant un emploi du temps concentré sur une même aire géographique, voire un même établissement et, si besoin, sur un même enfant, en privilégiant la continuité de la journée scolaire de l'enfant, quitte à compléter un service avec des heures de coordination ou d'accompagnement mutualisé permettant de renforcer le lien avec l'enseignant;
 - en établissant des conventions pour mieux articuler la prise en charge d'un élève par un même AESH pendant tous les temps de la journée : scolaires, périscolaires (dont la restauration), afin qu'il n'incombe pas à la famille d'entreprendre les démarches auprès de la commune pour obtenir que son enfant bénéficie d'un accompagnant sur les temps périscolaires.
- **Étudier tout moyen permettant de résorber le hiatus** entre une autorité qui notifie les moyens d'accompagnement (la MDPH), notifications créatrices de droit, et une administration qui doit mettre en œuvre ces notifications en travaillant notamment sur la mise en phase des procédures :
 - En anticipant mieux les besoins au moment de l'inscription d'un enfant dans un établissement ou au moment du passage dans la classe supérieure, sans attendre la notification MDPH, et en les faisant remonter suffisamment tôt vers la DSDEN pour qu'elle puisse avoir une approche plus prévisionnelle des recrutements, de la répartition des moyens et des formations.
 - En recentrant la conception de l'accompagnement de l'enfant sur la continuité de son parcours et non sur les moyens disponibles.

- En diversifiant les modes d’accompagnement et en privilégiant ceux qui visent à conduire l’enfant vers plus d’autonomie plutôt que d’accentuer son isolement et sa différence. Une réflexion plus « collective » impliquant des regards croisés et complémentaires pourrait déboucher sur une répartition de la charge négociée entre les différents acteurs d’une communauté éducative, dont l’AESH fait partie, impliquant mieux les familles, les enseignants et les personnels de l’établissement. Cette approche plus collective autour de l’enfant, outre qu’elle ne réduirait pas la question des aménagements à la présence d’un AESH, pourrait s’inscrire dans un projet d’établissement sur le volet du « vivre ensemble » et favoriser chez les élèves le développement de compétences civiques et socio-comportementales dont notre système éducatif a fort besoin.
- En distinguant mieux dans la prescription ce qui relève d’un accompagnement pédagogique (soutien aux apprentissages) de ce qui relève d’un étayage à la vie quotidienne (conditions de confort et de sécurité) et aux interactions entre l’élève et son environnement. En effet, certaines aides pourraient ainsi, plus aisément que d’autres, s’appuyer sur l’organisation et la solidarité au sein de l’équipe éducative ou même sur l’entraide entre pairs (les autres enfants) – ce que l’ex-secrétaire d’État Sophie Cluzel appelle la « pair-aidance », d’autres aides relevant plutôt de l’accompagnement dans les apprentissages et de l’accessibilité pédagogique (rôle de l’AESH en appui sur le professeur).
- Fluidifier les échanges entre les différentes instances pour permettre à l’équipe pédagogique de saisir plus facilement et plus rapidement la CDAPH de toute proposition motivée de révision ou d’adaptation des aides préconisées.

Pour mieux assurer la continuité des aménagements entre la scolarité et les examens et concours

- Renforcer la communication sur les nouvelles dispositions issues du décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 et de la circulaire du 8 décembre 2020 en direction de l’ensemble des acteurs concernés : chefs d’établissement, familles, médecins désignés par la CDAPH.
- Rappeler aux chefs d’établissement qu’ils doivent veiller à bien inscrire dès le projet personnalisé de scolarisation (PPS) ou le plan d’accompagnement personnalisé (PAP), de manière claire et suffisamment anticipée, les aménagements liés à la scolarité et qui préfigureront les aménagements nécessaires lors des futurs examens.
- Se saisir du livret de parcours inclusif pour mieux formaliser et partager les différentes mesures prévues pour accompagner et adapter le parcours scolaire des élèves à besoins éducatifs particuliers.
- Poursuivre la réflexion sur l’adaptation des modalités d’apprentissage et d’évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd’hui grâce à l’apport d’outils numériques (outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, logiciels de synthèse vocale, etc.) (**ReMedia 17-07**).
- Impliquer autant que possible les médecins de la CDAPH dans la rédaction des PAP en amont de la signature du document.
- Faire confiance et redonner une marge d’action aux équipes pédagogiques, dont l’avis doit être pleinement pris en compte pour l’évaluation des besoins de l’enfant.
- Informer et former les médecins désignés par la CDAPH aux enjeux et à la philosophie qui président aux nouvelles dispositions.
- Familiariser très tôt durant la scolarité les élèves atteints de Dys, en difficulté à l’écrit, avec les logiciels et outils numériques permettant de compenser leur handicap. L’utilisation d’un correcteur d’orthographe implique en effet une adaptation et des compétences spécifiques qui s’acquièrent pendant la scolarité.
- Conduire une étude approfondie sur toutes les possibilités offertes par les environnements et solutions numériques, dans chaque discipline et pour chaque forme de handicap, pour compenser les difficultés rencontrées lors des examens et concours par les étudiants handicapés, en prévoyant très en amont la possibilité d’utiliser ces outils pendant la scolarité afin de faciliter la continuité des aménagements choisis.

RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

LES RECOMMANDATIONS 2021

Les usagers

La procédure d'inscription aux examens : repenser les services en ligne au bénéfice de l'utilisateur

Si la dématérialisation facilite indéniablement les démarches des usagers et les activités des personnels et peut favoriser l'accès aux droits et simplifier l'action administrative, tout utilisateur d'une plateforme en ligne peut être un jour confronté à un dysfonctionnement ou à une procédure peu lisible et, par suite, être bloqué dans sa démarche.

Ainsi, un simple détail peut entraîner des conséquences matérielles et psychologiques parfois dramatiques. Compte tenu des enjeux de la mission du système éducatif et de la diversité des publics qu'il accueille, il importe de garantir des voies alternatives durables aux démarches dématérialisées afin d'éviter que ce mode de relation entre le public et l'administration n'interrompe le dialogue et n'accroisse les phénomènes d'exclusion et d'inégalité.

ReMedia 21-1

Penser le parcours du point de vue de l'utilisateur

La médiatrice recommande

- Faire apparaître pour toute démarche en ligne, dès le premier écran, une infographie permettant à l'utilisateur de visualiser les actions qui vont être requises et les pièces dont il faudra se munir.
- Mentionner avec clarté, s'agissant de Cyclades, sur ce même écran préalable puis à la fin de la phase déclarative, le fait que la démarche s'effectue en deux étapes.
- Prévoir dans le formulaire d'identification du demandeur, la possibilité d'insérer plusieurs adresses mail et des adresses postales différentes pour les représentants légaux.
- Tester chaque téléservice en amont d'une mise en ligne puis en fonction des difficultés observées, en s'appuyant sur un comité d'usagers, incluant des publics fragiles ou des personnes en situation de handicap pour garantir l'accessibilité et la fluidité de la démarche dématérialisée ainsi que l'emploi d'un langage clair et adapté (cf. **ReMedia 18-03**).

- Organiser au moins une relance par courrier postal afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs de corriger leur erreur, en leur laissant une marge de temps raisonnable pour finaliser la procédure, en application de l'article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA). Pour les relances électroniques dans le cas d'un outil national à déclinaison locale, il convient de s'assurer que les pratiques soient harmonisées entre académies. Une relance uniquement opérée dans l'espace dématérialisé la priverait d'effet.
- Prévoir des horaires élargis d'accueil physique et téléphonique, sans rendez-vous, avec des personnels dédiés pendant la période des inscriptions pour aider les candidats en difficulté.

ReMedia 21-2

Assouplir le traitement des dossiers de candidats scolarisés au Centre national d'enseignement à distance (Cned), et au-delà celui des candidats individuels

La médiatrice recommande

- Adopter une approche au cas par cas, souple et bienveillante, pour régulariser les dossiers incomplets ou les demandes hors-délais, dès lors que cela ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers et résulte, en général, d'erreurs commises de bonne foi, en lien avec des difficultés d'utilisation d'une plateforme numérique.
- Poursuivre le projet de construction d'une interopérabilité entre Cyclades et le système d'information du Cned afin que ses élèves s'inscrivent dans les mêmes conditions que les autres candidats scolaires (cf. **ReMedia 20-24**).

ReMedia 21-3

Concevoir et conserver des alternatives à la dématérialisation

La médiatrice recommande

- Prévoir des alternatives durables à la voie dématérialisée et informer les usagers de leur faculté d'opter pour une démarche par courrier postal, par mail, via un téléservice ou au guichet (cf. **ReMedia 18-01**).
 - À ce titre, la Défenseure des droits recommande d'insérer une disposition législative dans le Code des relations entre le public et l'administration en vue de consacrer la pluralité des modalités d'échanges avec l'administration et d'accès aux services publics.
- Créer un délai de régularisation plus étendu lorsqu'il est fait appel à une procédure intégralement dématérialisée.
- Favoriser la diffusion de bonnes pratiques existantes, telles que la mise à disposition de postes informatiques dans les services académiques des examens ou l'ouverture de tiers lieux au sein de nos administrations et de nos établissements pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, avec des personnels aidants numériques connaissant bien le système éducatif.

Mieux garantir la continuité des parcours pour les jeunes en situation de handicap

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années, sous l'impulsion conjointe de la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et les évolutions de la réglementation, la médiation constate la persistance de discontinuités dans la conception et la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours.

La médiation souhaite ainsi revenir sur deux aspects particuliers, qui ont déjà fait l'objet de recommandations dans les rapports précédents :

- d'une part une difficulté fréquemment signalée concernant le manque d'accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) ou du moins l'insuffisance des heures allouées à l'accompagnement de l'enfant par rapport aux préconisations de la maison départementale des personnes handicapées (MDPH), ce qui peut conduire à une déscolarisation partielle de l'enfant lorsque son accueil dépend de la disponibilité d'un AESH ;
- d'autre part, des discontinuités entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens ou les concours.

ReMedia 21-4

Mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves

La médiatrice recommande

- Poursuivre le renforcement des moyens structurels et humains alloués à l'inclusion et à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap, qu'il s'agisse des unités localisées pour l'inclusion scolaire (Ulis) – dont il faut rappeler qu'elles ne sont pas des structures spécialisées, mais des dispositifs d'inclusion en milieu ordinaire permettant une prise en charge globale de l'enfant –, des unités d'enseignement implantées en maternelle et en élémentaire pour les enfants autistes, ou des accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) individuels ou mutualisés, pour permettre de résorber le hiatus entre les notifications créatrices de droit et la mise en œuvre par l'éducation nationale de ces notifications.
- Rendre la profession d'AESH plus attractive en continuant à stabiliser la situation matérielle et financière de ces personnels
 - en favorisant les contrats à temps plein et des emplois du temps moins morcelés ;
 - en veillant au remboursement de leurs frais de déplacement s'ils exercent sur plusieurs lieux ;
 - en leur donnant accès à la prime réseau d'éducation prioritaire (Rep) ou réseau d'éducation prioritaire renforcée (Rep+) afin qu'ils se sentent parfaitement intégrés à la communauté éducative de l'établissement où ils exercent et se perçoivent vraiment comme des « personnels de l'éducation nationale » à part entière ;
 - en renforçant l'information des candidats potentiels au métier d'AESH pour faire connaître les améliorations intervenues sur leur statut, la possible stabilisation de leur emploi sur un contrat à durée indéterminée (CDI), leurs possibilités d'évolution professionnelle par la voie des concours internes que leur permet leur qualité d'agent public ;
 - en améliorant leur formation et leur encadrement.

- Encourager les chefs d'établissement et les collectivités locales à mieux coordonner leur action, sous la responsabilité du directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen), qui est le garant de la continuité de la prise en charge des élèves en situation de handicap et qui gère les AESH :
 - afin d'éviter le morcellement des services des AESH en privilégiant un emploi du temps concentré sur une même aire géographique, voire un même établissement et, si besoin, sur un même enfant, en privilégiant la continuité de la journée scolaire de l'enfant, quitte à compléter un service avec des heures de coordination ou d'accompagnement mutualisé permettant de renforcer le lien avec l'enseignant ;
 - en établissant des conventions pour mieux articuler la prise en charge d'un élève par un même AESH pendant tous les temps de la journée : scolaires, périscolaires (dont la restauration), afin qu'il n'incombe pas à la famille d'entreprendre les démarches auprès de la commune pour obtenir que son enfant bénéficie d'un accompagnant sur les temps périscolaires.
- Étudier tout moyen permettant de résorber le hiatus entre une autorité qui notifie les moyens d'accompagnement (la MDPH), notifications créatrices de droit, et une administration qui doit mettre en œuvre ces notifications en travaillant notamment sur la mise en phase des procédures.
 - En anticipant mieux les besoins au moment de l'inscription d'un enfant dans un établissement ou au moment du passage dans la classe supérieure, sans attendre la notification MDPH, et en les faisant remonter suffisamment tôt vers la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) pour qu'elle puisse avoir une approche plus prévisionnelle des recrutements, de la répartition des moyens et des formations.
 - En recentrant la conception de l'accompagnement de l'enfant sur la continuité de son parcours et non sur les moyens disponibles.
 - En diversifiant les modes d'accompagnement et en privilégiant ceux qui visent à conduire l'enfant vers plus d'autonomie plutôt que d'accentuer son isolement et sa différence. Une réflexion plus « collective » impliquant des regards croisés et complémentaires, pourrait déboucher sur une répartition de la charge négociée entre les différents acteurs d'une communauté éducative, dont l'AESH fait partie, impliquant mieux les familles, les enseignants et les personnels de l'établissement. Cette approche plus collective autour de l'enfant, outre qu'elle ne réduirait pas la question des aménagements à la présence d'un AESH, pourrait s'inscrire dans un projet d'établissement sur le volet du « vivre ensemble » et favoriser chez les élèves le développement de compétences civiques et socio-comportementales dont notre système éducatif a fort besoin.
 - En distinguant mieux dans la prescription ce qui relève d'un accompagnement pédagogique (soutien aux apprentissages) de ce qui relève d'un étayage à la vie quotidienne (conditions de confort et de sécurité) et à aux interactions entre l'élève et son environnement. En effet, certaines aides pourraient ainsi, plus aisément que d'autres, s'appuyer sur l'organisation et la solidarité au sein de l'équipe éducative ou même sur l'entraide entre pairs (les autres enfants) – ce que l'ex-secrétaire d'État Sophie Cluzel appelle la « pair-aidance », d'autres aides relevant plutôt de l'accompagnement dans les apprentissages et de l'accessibilité pédagogique (rôle de l'AESH en appui sur le professeur).
- Fluidifier les échanges entre les différentes instances pour permettre à l'équipe pédagogique de saisir plus facilement et plus rapidement la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) de toute proposition motivée de révision ou d'adaptation des aides préconisées.

ReMedia 21-5

Mieux assurer la continuité des aménagements entre la scolarité et les examens et concours

La médiatrice recommande

- Renforcer la communication sur les nouvelles dispositions issues du décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 et de la circulaire du 8 décembre 2020 en direction de l'ensemble des acteurs concernés : chefs d'établissement, familles, médecins désignés par la CDAPH.
- Rappeler aux chefs d'établissement qu'ils doivent veiller à bien inscrire dès le projet personnel de scolarisation (PPS) ou le projet d'accompagnement personnalisé (PAP), de manière claire et suffisamment anticipée, les aménagements liés à la scolarité et qui préfigureront les aménagements nécessaires lors des futurs examens.
- Se saisir du livret de parcours inclusif pour mieux formaliser et partager les différentes mesures prévues pour accompagner et adapter le parcours scolaire des élèves à besoins éducatifs particuliers.
- Poursuivre la réflexion sur l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques (outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, logiciels de synthèse vocale, etc.) (**ReMedia 17-07**).
- Impliquer autant que possible les médecins de la CDAPH dans la rédaction des PAP en amont de la signature du document.
- Faire confiance et redonner une marge d'action aux équipes pédagogiques, dont l'avis doit être pleinement pris en compte pour l'évaluation des besoins de l'enfant.
- Informer et former les médecins désignés par la CDAPH aux enjeux et à la philosophie qui président aux nouvelles dispositions.
- Familiariser très tôt durant la scolarité les élèves atteints de Dys, en difficulté à l'écrit, avec les logiciels et outils numériques permettant de compenser leur handicap. L'utilisation d'un correcteur d'orthographe implique en effet une adaptation et des compétences spécifiques qui s'acquièrent pendant la scolarité. Ils seront ainsi préparés à la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur et plus largement à leur insertion dans la vie professionnelle.
- Conduire une étude approfondie sur toutes les possibilités offertes par les environnements et solutions numériques, dans chaque discipline et pour chaque forme de handicap, pour compenser les difficultés rencontrées lors des examens et concours par les étudiants handicapés, en prévoyant très en amont la possibilité d'utiliser ces outils pendant la scolarité afin de faciliter la continuité des aménagements choisis.

Les personnels

Mieux attirer et conserver les compétences dont le système éducatif a besoin : veiller à une juste affectation des personnels et à lever les freins à la mobilité

Pour les personnels, et particulièrement les nouvelles générations d'enseignants, la possibilité d'être affecté ou muté sur un poste, dans un département ou une académie compatible avec la poursuite d'une vie familiale équilibrée s'est avérée un élément essentiel de la qualité de vie au travail.

Force est de constater que les modalités actuelles d'affectation des personnels constituent, dans bien des cas, un frein à une mobilité fonctionnelle ou géographique choisie. Pourtant, le système éducatif pourrait également tirer bénéfice d'expériences diversifiées. Mieux accompagner et mieux reconnaître ceux de ses agents qui ont l'opportunité et la volonté d'exercer des missions variées au cours de leur carrière ou de contribuer à son rayonnement à l'étranger lui permettrait de concilier les engagements pris lors du Grenelle de l'éducation avec son propre intérêt.

Dans le contexte d'accentuation de la pénurie d'enseignants et de personnels administratifs, cet objectif implique de prendre pleinement en compte les nouveaux profils des agents publics qui choisissent le système éducatif pour une deuxième ou une troisième carrière et de valoriser plus justement l'expérience qui les a construits et amenés à le rejoindre.

ReMedia 21-6

Mieux attirer les compétences et favoriser les mobilités entrantes

La médiatrice recommande

- Identifier et valoriser des parcours d'enseignants avec des profils seniors et apporter une réponse à la problématique de leur recrutement.
- Adapter les textes statutaires et les barèmes pour faire bénéficier les enseignants, les psychologues de l'éducation nationale et les conseillers principaux d'éducation des dispositions déjà mises en œuvre pour d'autres corps de catégorie A visant à mieux prendre en compte et à valoriser, tant dans le classement que dans les opérations d'affectation et de mutation, leurs activités professionnelles antérieures accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public.

ReMedia 21-7

Garder et fidéliser ceux qui ont un parcours européen ou international

La médiatrice recommande

- 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 termes 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.
- 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**).

- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, tant au niveau académique qu'à celui de l'administration centrale, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et à l'étranger.
- Au-delà des mobilités des personnels enseignants et de direction au sein du réseau de l'enseignement français de l'étranger, rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches nécessaires aux mobilités européennes (expert national détaché, Erasmus+) et hors zone Europe.

LES RECOMMANDATIONS 2020

Le médiateur, au-delà de son rôle pour faire diminuer les tensions au sein du système éducatif, à travers notamment 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 et de la qualité du système éducatif.

Ces recommandations sont examinées chaque année et donnent lieu à des échanges en Comité de suivi avec l'ensemble des directeurs de l'administration centrale, en présence des deux directeurs de cabinet des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Les pages qui suivent reprennent l'essentiel de ces échanges et les réponses adressées par les différentes directions au médiateur pour l'année 2020.

Les usagers

I L'affectation des élèves dans les écoles, collèges et lycées

ReMedia 20-16

Mieux informer et accompagner les élèves et les familles dans leur démarche

La médiatrice recommande

- Mieux informer les familles sur les conséquences de la formulation de vœux « par défaut » et sur l'importance de la hiérarchisation des vœux.
- Présenter aux familles de manière plus transparente le fonctionnement d'Affelnet par département, voire par établissement, en publiant les modes de calcul et de sélection : constituants du barème et pondérations appliquées.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco)

Cette recommandation s'adresse aux recteurs et directeurs académiques des services de l'éducation nationale en département. La responsabilité de l'affectation est en effet déconcentrée et Affelnet-lycée est une application nationale à paramétrage académique.

En 2019, la Dgesco a adressé aux recteurs un memento réglementaire réalisé avec l'appui de la Direction des affaires juridiques (Daj) précisant les obligations de l'administration dans la communication des procédures et des critères d'affectation. Lors de la préparation de chaque campagne, ces obligations sont rappelées aux services académiques. Outre les informations diffusées sur les sites académiques, certaines académies proposent aux familles des documents d'information qui présentent précisément et de façon intelligible les critères d'affectation. C'est par exemple le cas dans l'académie de Paris.

La médiatrice est consciente des efforts fournis par l'administration, ainsi que de la contradiction qui existe entre la nécessité d'élargir les vœux d'affectation pour qu'une place soit trouvée pour chaque élève et celle de se concentrer sur des vœux choisis.

Elle pense néanmoins utile que les usagers soient bien informés des risques qu'il y a à formuler des vœux « par défaut » : sauf contexte particulier, la formulation de tels vœux ne devrait pas être conseillée par l'administration.

- Bien faire la distinction entre, d'une part, des demandes légitimes de dérogation, correspondant aux critères publiés et, d'autre part, des démarches qui relèvent plutôt de stratégie de contournement de la carte scolaire.
- Rappeler, à l'administration comme aux usagers, un certain nombre de principes de droit comme : l'obligation de motiver les décisions de refus de dérogation ou l'acceptation implicite d'une demande de dérogation au bout de trois mois de silence gardé par l'administration.

Réponse de la Dgesco

Le memento réglementaire diffusé aux académies en 2019 rappelle les obligations de l'administration, notamment dans la communication des mentions à porter sur la notification d'affectation conformément aux dispositions de l'article L. 211-2 du Code des relations entre le public et l'administration. Ce memento indique précisément que les décisions d'affectation doivent être motivées en droit et en fait.

La médiation souhaiterait disposer de ce memento à destination de l'administration.

- Mieux faire connaître les possibilités de recours devant l'administration ou devant le juge administratif (dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision) des décisions d'affectation ou des refus aux demandes de dérogation.

Réponse de la Dgesco

La maquette de notification de la décision d'affectation est pré-remplie par défaut dans l'application Affelnet-lycée avec une mention des voies et délais de recours qui peut être personnalisée en fonction des interlocuteurs ou médias propres au département. Celle-ci a été rédigée avec l'appui de la Direction des affaires juridiques (Daj).

La médiation souhaiterait également disposer de cette maquette.

- Prévoir des solutions pour remédier à la fermeture des services pendant l'été et répondre aux angoisses des familles, en organisant, par exemple, une permanence ou en mettant en place un numéro vert à l'instar de ce qui existe avec la plateforme Parcoursup.

Réponse de la Dgesco

Les services académiques sont présents jusque mi-juillet, puis à partir de la mi-août. Pour le baccalauréat général et technologique, les nouvelles modalités d'évaluation permettent aux candidats d'avoir connaissance d'une partie de leurs résultats avant la publication définitive. Par conséquent, il devrait y avoir moins de demandes à l'issue des publications.

La médiatrice précise que sa recommandation portait sur les résultats d'affectation et non sur les résultats aux examens.

- Prévoir un accompagnement des personnels affectés dans les services « Vie de l'élève » des DSDEN et des rectorats – tout en gardant à l'esprit que la crise sanitaire a limité, en 2020, les possibilités de réunion de parents d'élèves et accentué les difficultés liées à une mauvaise compréhension des réformes du baccalauréat et de l'orientation post-bac.

Réponse de la Dgesco

Ces services travaillent en lien étroit avec l'inspecteur de l'éducation nationale chargé de l'information et de l'orientation (IEN-IO) du département et le service académique d'information et d'orientation. Que ce soit dans la préparation et la mise en œuvre des procédures d'affectation ou pendant la phase de post-affectation, ils peuvent trouver un appui auprès des personnels d'orientation. À la rentrée scolaire, les psychologues de l'éducation nationale exerçant en centre d'information et d'orientation (CIO) sont nombreux à participer aux permanences d'accueil des familles en DSDEN.

La médiation a fait le constat d'un turn-over important des équipes dans certaines académies et pense qu'il serait nécessaire de mieux les accompagner. Des médiateurs académiques lui font remonter la souffrance de ces personnels affectés dans les Divisions de la vie de l'élève, dont ils ont pu être témoins.

- Poursuivre l'effort d'information des familles sur les liens existant entre choix de spécialités et poursuite d'études dans le supérieur, en portant à leur connaissance les documents d'orientation publiés à cet effet.

Réponse de la Dgesco

Depuis 2017, avec la mise en place du Plan étudiants et suite aux dispositions de la loi pour l'orientation et la réussite des étudiants du 8 mars 2018 et de la loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018, l'accompagnement à l'orientation a été grandement renforcé. Deux professeurs principaux sont notamment désormais désignés pour chaque classe de terminale et depuis la rentrée scolaire 2021 des professeurs référents peuvent aussi être chargés d'accompagner des groupes d'élèves sur le cycle terminal du lycée. Ces personnels sont des interlocuteurs privilégiés des élèves et de leur famille, de même que les psychologues de l'éducation nationale qui interviennent au lycée et en CIO.

Dans le cadre des plans académiques de formation, ils bénéficient d'actions de formation qui leur font découvrir et s'approprier l'ensemble des ressources disponibles pour accompagner les élèves et les familles, en particulier les ressources de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions (Onisep) telles que les sites www.terminales2021-2022.fr et www.horizons21.fr qui précisent les liens entre enseignements de spécialité au lycée et attendus des formations d'enseignement supérieur. Ces ressources sont en outre accessibles via la plateforme Parcoursup.

La médiatrice précise que ce chapitre de recommandations portait sur l'affectation des élèves au lycée et concernait donc plutôt les conseils en classe de seconde en vue des choix de spécialités.

ReMedia 20-17

Améliorer l'organisation de la procédure d'affectation

La médiatrice recommande

- Limiter la pratique de la «surréservation» pour l'affectation dans les établissements scolaires et renforcer la gestion prévisionnelle afin d'éviter que des élèves se retrouvent après la rentrée scolaire soit avec une affectation différente de celle qui leur avait été notifiée préalablement soit sans affectation.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

Le point pourra être à nouveau discuté par la Dgesco avec les services académiques d'information et d'orientation (SAI). Toutefois, les mouvements après l'affectation peuvent avoir des causes variables :

- des affectations qui ne sont pas suivies d'une inscription (départs dans le privé, déménagements, etc.) et libèrent des places à la rentrée; un «surbooking» anticipant ce phénomène peut être pratiqué dans certaines académies sur la base du nombre des désistements de l'année précédente, mais avec une marge d'erreur pouvant entraîner des ajustements d'affectation;
- des réservations en prévision de redoublements ou d'emménagements observés les années précédentes, mais qui n'ont pas eu la même ampleur au final;
- l'établissement de listes supplémentaires qui permettent à des élèves de remonter sur liste principale dans des vœux mieux placés alors qu'ils avaient été affectés dans un autre établissement.

La médiation a parfaitement compris ces mécanismes, qu'elle explique dans son rapport, et évoquait plutôt certains dysfonctionnements dans la pratique du calibrage des surréservations.

Sa recommandation prend appui sur des réclamations provenant de familles qui avaient reçu une notification d'affectation pour leur enfant avant les vacances conforme à leurs vœux et qui ont vu cette affectation annulée, puis modifiée quelques jours avant la rentrée scolaire pour la remplacer par une affectation dans un établissement qu'elles n'avaient pas choisi. Ces changements étaient dus à des surréservations mal calibrées.

- Proposer plus souvent, comme cela existe déjà, des options ou des combinaisons de spécialités attractives dans les établissements souffrant d'un déficit d'image, afin d'attirer sur de nouvelles bases les élèves de familles de catégories socioprofessionnelles (CSP) plus favorisées et d'encourager la mixité sociale; mutualiser certains enseignements « rares » entre plusieurs établissements pour « mélanger » les élèves.

Réponse de la Dgesco

Les sections linguistiques – sections européennes ou de langue orientale (Selo) et les sections internationales – peuvent constituer un levier en termes de mixité sociale. La scolarisation dans une section linguistique est fortement liée à l'origine sociale. Ainsi, en lycée général et technologique, 8,5 % des élèves d'origine sociale défavorisée y sont scolarisés, contre 20,2 % d'origine très favorisée. Les dossiers de candidature d'établissements (écoles, collèges et lycées) pour les ouvertures sections linguistiques incluent depuis l'année dernière des critères liés à la mixité sociale des publics accueillis.

S'agissant de la mutualisation d'enseignements :

- À la rentrée scolaire de l'année 2020-2021, 3 785 élèves ont été accueillis dans un autre établissement que le leur afin d'y suivre une spécialité non offerte dans leur propre établissement. Au total, 11,8 % des établissements (publics et privés sous contrats) ont accueilli à la rentrée scolaire 2020-2021 des élèves qui ne pouvaient pas suivre l'enseignement de spécialité de leur choix dans leur propre établissement.
- En moyenne, un établissement (public et privé sous contrat confondus) accueille 18 élèves issus d'un établissement différent afin de les faire profiter de son offre d'enseignements de spécialité. La mise en place de cette offre de formation peut parfois répondre à des situations dans lesquelles, suite à un déménagement en zone rurale par exemple, l'élève ne peut pas suivre les mêmes enseignements de spécialité que dans son établissement précédent et qu'il est contraint d'en choisir un autre. Cette moyenne varie selon l'académie.
- Le nombre d'élèves accueillis dans un autre établissement varie selon l'enseignement de spécialité. Les enseignements numérique et sciences informatiques, arts, sciences de l'Ingénieur et humanités, littérature et philosophie sont les quatre spécialités pour lesquelles les élèves sont le plus accueillis dans un autre établissement. Au contraire, peu d'élèves changent d'établissement pour suivre l'enseignement de mathématiques; 21 élèves en classe de première et 14 en classe de terminale et l'enseignement de littérature et langues et cultures de l'Antiquité (10 élèves en classe de première et 9 en classe de terminale).

La recommandation de **la médiatrice** portait sur des spécialités rares mais convoitées susceptibles d'attirer vers des établissements souffrant d'un déficit d'image des élèves issus de milieu défavorisés – et donc de favoriser la mixité sociale. C'est, en effet, ce qui, a été initié avec l'ouverture de sections européennes ou internationales dans certains établissements et qui semble avoir produit des effets.

La médiatrice souhaiterait si possible disposer d'éléments statistiques et d'analyse sur ce sujet (corrélation entre l'ouverture de spécialités rares et l'amélioration de la mixité sociale).

- Encourager, avant le premier tour d'affectation, dans toutes les académies, l'intégration dans la base Affelnet des inscriptions définitives des élèves admis dans les établissements privés sous contrat.

Réponse de la Dgesco

L'intégration des offres de formation de l'enseignement privé est encouragée au niveau national, notamment auprès des représentants nationaux des établissements privés. En effet, dans certaines académies, des conventions ont pu être établies avec les directeurs diocésains. Dans d'autres territoires, les recteurs ne parviennent pas à emporter l'adhésion des représentants de l'enseignement privé sous contrat, notamment les responsables diocésains, pour intégrer le calendrier et la gestion de l'affectation par le traitement Affelnet-lycée.

La médiation prend acte de cette réponse, mais elle se demande s'il ne serait pas possible d'être plus incitatif pour amener les établissements privés sous contrat à intégrer le calendrier et la gestion de l'affectation dans Affelnet.

ReMedia 20-18

Améliorer la prise en compte des publics à besoins spécifiques et éviter des ruptures de scolarité

La médiatrice recommande

- Prévoir une procédure spécifique prenant en considération les conditions de transport en commun pour réaffecter des élèves déscolarisés, à la suite d'une exclusion définitive ou pour d'autres problèmes liés notamment à l'état de santé de l'enfant.
- Mettre en place des procédures particulières pour l'affectation des élèves déscolarisés ou en voie de l'être dès lors que l'administration est au courant de la situation, afin que ce public soit traité en priorité et que l'application du processus d'affectation classique n'entraîne pas lui-même une déscolarisation.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

Une procédure particulière pour la réaffectation des élèves déscolarisés est mise en place en lien avec les dispositifs de lutte contre le décrochage scolaire et de l'obligation de formation. Les besoins particuliers du jeune sont identifiés au niveau des réseaux Foquale ou des plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD) selon la situation. L'orientation proposée est prise en compte lorsqu'une rescolarisation est possible. L'affectation en lycée professionnel peut toutefois être plus complexe du fait des capacités contingentées des formations professionnelles et de spécialités qui sont parfois offertes dans un nombre limité d'établissements en fonction de la carte des formations définie avec la région.

La médiatrice connaît bien cette procédure, mais elle constate que, dans la pratique elle n'est pas toujours appliquée ou qu'elle est tout simplement trop difficile à mettre en œuvre.

- Organiser entre les établissements du même secteur ou district et/ou entre des secteurs ou districts proches, l'affectation des élèves victimes de harcèlement ou souffrant de phobie scolaire en tenant compte de leur histoire particulière.
- Réserver un nombre suffisant de places dans les classes de terminale ou de brevet de technicien supérieur (BTS) des lycées pour anticiper l'accueil d'élèves redoublants grâce à un repérage en amont (à l'occasion des conseils de classe notamment).
- Rappeler avec précision sur tous les sites des rectorats les règles applicables en la matière.
- Expliciter la procédure à suivre pour les familles dans ce type de situation en faisant en sorte de limiter le nombre de pièces à fournir pour justifier de la situation familiale.

Réponse de la Dgesco

Le nombre de places qui peuvent être réservées aux doublants peut se trouver limité par la capacité d'accueil physique totale de l'établissement. Celle-ci est définie avec la région en fonction de critères de sécurité. La capacité d'accueil doit permettre l'accueil des entrants en seconde jusqu'aux classes de terminale, et aux classes de BTS et classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE) le cas échéant. Lorsqu'une tension existe dès l'entrée en seconde, celle-ci peut réduire la capacité à accueillir les doublants de terminale ou inversement, si l'on privilégie l'accueil des doublants, c'est l'accueil des élèves du secteur qui peut être mis à mal.

Dans ces situations qui restent exceptionnelles, il peut être proposé une nouvelle préparation à l'examen selon d'autres modalités que le doublement dans l'établissement d'origine en fonction des situations singulières et des besoins individuels des élèves. Les académies mettent en œuvre toutes les mesures à leur disposition pour que chaque élève doublant puisse préparer à nouveau son examen.

La médiatrice rappelle que la possibilité de redoubler dans son ancien établissement est prévue par le Code de l'éducation. Tout doit être mis en œuvre pour anticiper ce type de situations.

L'admission en master : un goulet d'étranglement qui devrait se desserrer

ReMedia 20-19

Améliorer la configuration du portail Trouver mon master (TMM)

La médiatrice recommande

- Expliquer clairement, sur la page d'accueil du portail [trouvermonmaster.gouv.fr](https://www.trouvermonmaster.gouv.fr), la distinction à faire entre d'une part, la procédure de recours au recteur en cas d'absence de proposition par les universités et, d'autre part, les voies et délais de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission des universités dans une filière.

- Préciser sur le portail trouvermonmaster.gouv.fr 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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelles (Dgesip)

La rubrique Foire aux questions (FAQ), accessible via l'en-tête du site, évoluera et sera enrichie à l'occasion de l'actualisation annuelle du portail d'information, en février 2022.

Seront ainsi mises prochainement à disposition des étudiants les informations suivantes :

- la non automaticité de l'accès au master choisi par le candidat et le rappel des dispositions de l'article L. 612-6 du Code de l'éducation, qui prévoient que « les établissements peuvent fixer des capacités d'accueil pour l'accès à la première année du deuxième cycle. L'admission est alors subordonnée au succès à un concours ou à l'examen du dossier du candidat »;
- les délais et voies de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission (information clairement distinguée de l'information relative au dispositif de saisine du recteur de région académique);
- les dispositions prévues à l'article D. 612-36-2 du Code de l'éducation, prévoyant la communication, à la demande des candidats, des motifs pour lesquels leur admission en première année de master est refusée;
- un renvoi vers la page du site du ministère permettant de contacter les services sociaux et concernant l'aide sociale aux étudiants, ainsi qu'un lien vers le plan « 1 jeune, 1 solution ».

La médiation se félicite des informations fournies par la Dgesip qui vont dans le sens de ses recommandations. Elle insiste cependant pour que ces informations ne soient pas disponibles uniquement dans une Foire aux questions mais bien en page d'accueil du portail.

- Mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information, qui pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, pourrait être accessible à tout moment (pendant et après les campagnes de recrutement) et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir si des places sont encore disponibles ou non. 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 ».

Réponse de la Dgesip

Les capacités d'accueil initiales offertes aux candidats sont d'ores et déjà disponibles pour la campagne 2022, mais sans bénéficier d'un affichage dynamique en l'absence de plateforme.

Durant la phase de recrutement, comme pendant la campagne de saisine du recteur, la future plateforme de candidature en première année de master (M1) permettra aux différents acteurs (candidats, établissements, services rectoraux et ministère) de disposer d'une visibilité en temps réel sur les capacités d'accueil disponibles dans chaque M1.

Il est à noter que, d'ores et déjà, les étudiants ayant saisi le recteur sont informés par courriel des demandes d'admission les concernant, adressées par les services rectoraux aux établissements.

La médiation estime nécessaire, dans l'attente de la disponibilité de l'information en temps réel sur les capacités d'accueil, qu'un suivi régulier et transparent des sollicitations des services rectoraux auprès des universités pour les candidats qui ont saisi le recteur soit mis en place pour les étudiants (information transmise tous les 15 jours par les rectorats aux étudiants concernant l'avancement de leur dossier).

- Informer les étudiants de l'existence d'autres formations ouvertes aux titulaires de la licence (formations proposées par la région, apprentissage, formations non diplômantes type diplôme universitaire, offre privée, sous réserve d'agrément, etc.), en plus des formations répertoriées sur TMM, pour élargir le spectre des possibilités de poursuite d'études.
- 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.

Réponse de la Dgesip

Sont déjà répertoriées dans les fiches de formation du portail national d'information Trouver mon master :

- dans la rubrique « modalités d'enseignement », les formations donnant lieu à un enseignement en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation) ;
- les formations dispensées dans des établissements privés d'enseignement supérieur et faisant l'objet de conventions avec les universités qui délivrent le diplôme.

Pour ce qui concerne les formations non répertoriées sur le portail national d'information Trouver mon master (dont la vocation est de recenser l'ensemble des formations conduisant à l'obtention du diplôme national de master ou DNM), les universités sont tenues d'informer les étudiants titulaires d'une licence qui ne poursuivent pas une formation en deuxième cycle sur les différentes perspectives offertes en matière d'insertion professionnelle ou de poursuite de leur formation (décret n° 2017-851 du 6 mai 2017 en annexe 3). Cette information est assurée par les services universitaires chargés de l'information, de l'orientation et de l'insertion professionnelle des étudiants.

Ce rôle des services d'orientation pourra être utilement souligné dans le cadre du chantier de réflexion initié sur le sujet. Concernant la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup, voir la réponse infra.

ReMedia 20-20

Clarifier le dispositif d'admission en master, réduire les contraintes qui obèrent la formulation de propositions par les recteurs

La médiatrice recommande

- Harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou a 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.
- 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.

Réponse de la Dgesip (ReMedia 20-19 et 20-20)

Mme la ministre a annoncé, au mois de juillet 2021, qu'une plateforme nationale de candidature serait mise en œuvre pour le recrutement en première année des formations conduisant au DNM (M1).

Cette plateforme dont le déploiement final devrait être effectif en 2023, aura pour finalités principales de faciliter les démarches des candidats en M1 – notamment en harmonisant les calendriers de recrutement sur le plan national – et d'optimiser la répartition des places, de manière à faire baisser le nombre d'étudiants sans affectation en M1.

Le déploiement progressif de cette nouvelle procédure d'admission en master devrait débuter dès 2022 par la mise en place d'un calendrier commun permettant aux candidats de recevoir l'ensemble des propositions en provenance des établissements avant la fin du mois de juin et de procéder rapidement ensuite à leur inscription administrative. Ce nouveau calendrier, bien moins efficace qu'une plateforme de candidature commune, permettra néanmoins de commencer à libérer les places occupées par des candidats en réalité inscrits ailleurs.

L'année suivante, en 2023, l'outil applicatif mettra en place un système commun de redistribution des places vacantes au fil des acceptations des propositions d'admission par les étudiants et en fonction du classement pédagogique proposé par le jury de recrutement.

Les autres grands principes régissant la future plateforme devraient être les suivants :

- Lors de la phase de candidature : les candidats formuleront un ou plusieurs vœux non hiérarchisés – dont le nombre maximal sera fixé par arrêté – et compléteront leurs dossiers en déposant les informations et pièces demandées.
- Lors de la phase d'examen des candidatures : les établissements examineront les dossiers de candidature déposés sur la plateforme, attribueront un rang de classement à tous les candidats dont le profil répond aux attendus de la formation, et rejetteront les autres candidatures.
- Lors de la phase d'admission : des propositions d'admission seront transmises aux candidats classés par les établissements, en fonction de leur rang de classement, des capacités d'accueil disponibles et des places libérées au fil de l'eau par les candidats.
- Lors de la phase complémentaire : les étudiants auront accès aux formations disposant de places disponibles, permettant notamment aux candidats sans proposition de formuler de nouveaux vœux.
- Un candidat ne pourra conserver qu'une seule proposition d'admission à la fois.

Toutes ces propositions vont dans le sens des recommandations de la **médiatrice**, qui regrette néanmoins que le projet de création de la plateforme n'ait pas pu aboutir dès cette année, alors que le besoin et les constats semblaient largement partagés.

Elle se félicite de la mise en place d'un calendrier commun de formulation des réponses des universités dès 2022, dans l'attente de la création d'une plateforme permettant la gestion de l'offre et la demande programmée en 2023.

Elle souhaite que l'information prévue dans la FAQ concernant les capacités d'accueil soit visible sur la page d'accueil du portail.

ReMedia 20-21

Prévoir un accompagnement pour éviter la précarisation des étudiants non admis en master

La médiatrice recommande

- Ajouter à la plateforme TMM un volet indiquant le contact des services sociaux des universités et l'ensemble des dispositifs à solliciter en cas d'absence de poursuite d'études après la licence, pour bénéficier le cas échéant d'aides en cas de difficulté financière, ainsi que le lien vers le plan « 1 jeune, 1 solution ».
- Inviter les étudiants qui souhaitent poursuivre en master (sélectif ou non), à prendre contact, dès la fin du premier semestre de la troisième année de licence (L3), avec les responsables de la filière souhaitée et avec le service commun universitaire d'information, d'orientation et d'insertion professionnelle (SCUIO) de leur faculté pour s'informer des prérequis et du niveau attendu pour entrer en master dans cette filière. Cette préconisation pourrait se concrétiser par un message de quelques lignes accompagnant le relevé de notes d'examen du premier semestre de L3.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesip

La Dgesip a initié un chantier de réflexion sur le sujet de l'information et de l'orientation des étudiants durant le cycle licence. Ce sujet a notamment été abordé lors des concertations relatives aux évolutions réglementaires liées au dispositif de saisine de recteur de région académique et lors des concertations relatives à la mise en œuvre d'une plateforme unique de candidatures en première année de master.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement l'approfondissement du rôle d'accompagnement à l'orientation du portail d'information Trouver mon master (qui opère déjà un renvoi vers les fiches des formations sur le site internet des établissements, où se trouve un large éventail d'informations) :

Au titre de la rentrée universitaire 2022, de nouvelles informations seront portées à la connaissance des étudiants pour leur permettre de mieux cibler leurs choix d'orientation :

- des attendus précis pour chaque formation de master dispensée au sein des établissements, c'est-à-dire l'ensemble des connaissances et compétences requises pour réussir dans cette formation ;

- le taux de pression à l'entrée de chaque formation de master au titre de la rentrée 2021, c'est-à-dire le rapport entre le nombre de candidatures reçues et le nombre de candidats admis;
- le taux d'insertion professionnelle des étudiants issus de chaque formation de master.

La FAQ du portail sera enrichie à l'occasion de l'actualisation annuelle du portail d'information, en février 2022, par un renvoi vers le site monorientationenligne.fr mettant en relation les étudiants avec des experts de l'Onisep et conseillers d'orientation-psychologues chargés de répondre aux questions sur l'orientation, les filières de formation et les métiers ainsi que tout autre réseau pour l'orientation et la mobilité au niveau régional, européen, ou toute autre formation, etc.

Être attentif au bien-être des élèves et des étudiants

ReMedia 20-23

Soutenir les étudiants, moralement et financièrement, afin qu'ils puissent effectuer leurs études dans les meilleures conditions

La médiatrice recommande

- Poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesip

L'information des étudiants sur les différentes aides existantes progresse. Ainsi, les étudiants ont accès à des informations sur le site internet etudiant.gouv.fr, reprises sur service-public.fr, ainsi que sur les sites du réseau des œuvres et des établissements. De plus, le site internet interministériel 1jeune1solution propose une liste de l'ensemble des aides existantes pour les jeunes.

La médiation remercie la Dgesip, le Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) et les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) pour l'important travail d'information qui a été réalisé et la mise en place d'outils qui permettent aux étudiants de voir s'ils peuvent avoir droit à une bourse sur critères sociaux et consulter par ailleurs les aides existantes pour ceux qui ne relèvent pas d'une bourse sur critères sociaux.

Elle fait le constat d'un nombre encore élevé de réclamations (plus de 1 000 réclamations en 2021) mais aussi d'échanges réguliers avec les Crous qui aboutissent favorablement.

- Accélérer le recrutement des travailleurs sociaux afin que tous les supports créés puissent être pourvus et prévoir des conditions de recrutement plus attractives (notamment des contrats à durée indéterminée).

Réponse de la Dgesip

Le Crous a été en capacité de recruter 45 travailleurs sociaux en contrat à durée déterminée (CDD) suite aux annonces du Premier ministre en novembre 2020.

Ces contrats des travailleurs sociaux recrutés ont été prolongés suite aux annonces du 9 juillet 2021. L'objectif est d'atteindre un recrutement total de 60 équivalents temps plein (ETP) en 2022, des crédits pérennes sont inscrits en projet de loi de finances (PLF) 2022 à ce titre.

Convaincue du rôle clé de ces personnels, la médiation ne peut qu'encourager une démarche allant le sens d'une plus grande attractivité des contrats réservés aux travailleurs sociaux (recrutement de CDI, notamment).

- Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles aux étudiants.

Réponse de la Dgesip

La connaissance du parc du logement étudiant se construit. Pour la première fois, depuis début 2020, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) agrège les données des principales sources sur le logement étudiant qui jusqu'ici n'étaient pas mutualisées : le répertoire permanent du logement social (RPLS) du ministère du Logement, la base du réseau des œuvres Crous, la base nationale de l'Association interprofessionnelle des résidences étudiants et services (AIRES) et le tableau de bord national de suivi de la production de logement étudiant. Il est ainsi recensé, dans une base Info centre sur le logement étudiant en France (CLEF), l'ensemble des informations disponibles sur l'offre existante en structure totalement ou partiellement dédiée, qu'il s'agisse des cités universitaires, de résidences étudiantes à caractère social ou de résidences à loyers libres, que ces dernières soient gérées par un Crous, une association, un bailleur social ou privé voire une collectivité ou encore un établissement d'enseignement supérieur.

CLEF est d'abord un outil technique, accessible uniquement aux acteurs professionnels du logement étudiant, mis à jour notamment par les équipes des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (Dreal), ingénieurs régionaux de l'équipement (IRE) et Crous sur lesquelles la Dgesip du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, administrateur de la plateforme CLEF, s'appuie pour le suivi des chiffres du Plan national de la production de logement étudiant. Le renforcement de CLEF et l'intégration de données complémentaires pour chaque résidence se poursuit. La base est aujourd'hui ouverte aux référents vie étudiante/accueil/internationaux/Campus France au sein des établissements d'enseignement supérieur ou écoles qui accompagnent les étudiants dans leur démarche d'accès au logement et souhaitent avoir la cartographie et la liste des résidences universitaires.

Après la migration technique, une nouvelle mise à jour et de nouvelles configurations technique et ergonomique, la Dgesip souhaite ouvrir cette base aux étudiants ou la mettre à disposition dans les sites utilisés par les étudiants ou consacrés à la vie étudiante.

Par ailleurs, il apparaît que les sites etudiant.gouv.fr et messervices.etudiants.gouv.fr relaient des informations exclusivement sur les plateformes gérées par les Crous (trouverunlogement.lecrous.fr et lokaviz.fr). La Dgesip mène actuellement une réflexion sur un vecteur permettant de diffuser une information plus exhaustive sur les différents types de logements étudiant (incluant notamment les résidences étudiantes privées, le logement intergénérationnel, etc.).

- Reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire, qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à faciliter la poursuite de leurs études.

Réponse de la Dgesip

L'amélioration des conditions d'études et de vie des étudiants est une préoccupation constante du ministère. De nombreuses mesures ont été mises en place durant la crise sanitaire et ont bénéficié à l'ensemble des étudiants : aide exceptionnelle pour les étudiants en situation de précarité (perte d'emploi ou de stage, étudiants ultra-marins en mobilité en métropole), aides ponctuelles d'urgence accordées par les Crous, mobilisation de la contribution vie étudiante et de campus (CVEC), repas à 1 € dans les restaurants universitaires, gel de l'indexation des loyers dans les résidences universitaires gérées par les Crous, dispositif Santé psy.

En ce qui concerne l'année universitaire 2021-2022, la mesure destinée à appliquer un tarif spécifique à 1 € au repas en restaurant universitaire a été prolongée, à compter du 31 août 2021, pour les étudiants bénéficiant d'une bourse sur critères sociaux et pour les étudiants en situation de précarité.

Les étudiants précaires non boursiers, après une évaluation sociale réalisée par les services sociaux des Crous, pourront également bénéficier du tarif à 1 € pour toute ou partie de l'année universitaire.

Par ailleurs, le gel de l'indexation des loyers sur l'indice de référence a été prolongé jusqu'au 1^{er} septembre 2022 dans les résidences universitaires gérées par les Crous.

La médiation se félicite des nombreux dispositifs mis en place au cours de l'année 2020 (même si certains n'ont été effectifs qu'en fin d'année). Elle souhaiterait savoir si les freins concernant la mise en œuvre des recrutements des psychologues, comme le souligne le rapport public annuel de la Cour des comptes 2022, ont pu être levés. Par ailleurs elle souhaiterait savoir si des actions nouvelles en matière de communication concernant les « Psy étudiant » sont prévues car il semble que le dispositif soit méconnu de la part de nombreux étudiants.

- Développer le réseau des référents formés sur les aides sociales aux étudiants.

Réponse de la Dgesip

Pour le réseau des Crous, le déploiement des référents a constitué un atout précieux et essentiel dans la lutte contre l'isolement des étudiants, particulièrement frappés par la crise sanitaire et ses conséquences. Surtout, ces référents en résidence sont apparus comme des acteurs indispensables dans la politique d'hébergement des Crous : en garantissant un accompagnement par les pairs de qualité, ils jouent en effet un rôle moteur dans l'amélioration du vivre-ensemble comme dans l'accès aux droits des résidents et dans le repérage des situations de fragilité. Aussi, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation se félicite de la prolongation de ces référents en résidence afin de compléter l'offre de services aux étudiants hébergés tout en augmentant ses efforts en matière d'emploi étudiant.

Pour assurer la prolongation de cette mesure pour la rentrée prochaine, le réseau des Crous s'est doté d'un cadre national de référence, qui fixe les objectifs de recrutement pour chacun des Crous et donne des instructions quant aux dispositions relatives au recrutement, à la formation, à l'encadrement ou encore aux missions de ces référents. Ce cadre commun finalisé a été présenté à l'ensemble des Crous le 5 juillet dernier. À titre d'exemple, il prévoit le renouvellement des formations mises en place en 2020-2021 permettant aux référents de disposer, d'une part, de tous les éléments de connaissance des dispositifs et services existants au bénéfice des étudiants afin de pouvoir les informer au mieux et lutter contre le non recours, et, d'autre part, de pouvoir les aider à réagir de manière appropriée comme de ne pas être placés eux-mêmes en difficulté lorsque des étudiants leur font part de celles qu'ils rencontrent. L'objectif est de disposer au total de 1 000 référents étudiants en résidence.

La médiation se félicite du recrutement des référents étudiants et de la mise en place d'un cadre national de référence pour leur recrutement, leur formation, leur encadrement et leurs missions; toutefois, elle regrette que ce dispositif ne puisse bénéficier qu'aux étudiants logés dans les résidences universitaires gérées par les Crous.

Faire diminuer la pression liée aux examens, apprendre à gérer l'incertitude

ReMedia 20-24

Réparer «en équité» les erreurs involontaires d'inscription aux examens

La médiatrice recommande

- Prévoir une marge de souplesse, notamment en période de crise (sanitaire ou sociale), pour réparer les erreurs d'inscription aux examens des candidats, après vérification de leur bonne foi, dans l'hypothèse où une telle réparation ne porte pas préjudice aux autres candidats.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

Pour le baccalauréat général et technologique comme pour le diplôme national du brevet (DNB), les inscriptions se font à partir de l'inscription de scolarité, réalisée par les établissements des candidats scolaires. Par conséquent les erreurs et les demandes de modifications sont peu importantes.

Pour la voie professionnelle, il en est de même pour les candidats scolaires. Pour les autres candidats, ils bénéficient d'un accompagnement particulier avec une phase d'inscriptions spécifiques et un guide adapté selon l'examen.

Les académies procèdent aux relances nécessaires notamment pour les examens professionnels pour demander les pièces justificatives et les compléments de dossier afin de valider les inscriptions.

Le contexte sanitaire des deux dernières sessions a été pris en compte dans les académies pour les confirmations d'inscriptions.

La médiation a noté que les relances pour la confirmation d'inscription envoyées par les divisions des examens et concours (Dec) ou le service interacadémique des examens et concours (Siec) se font souvent via les applications d'inscription sans nécessairement une notification par mail ou courrier, ce qui rend dans ces cas la procédure inadaptée pour les candidats individuels. Toutefois, il semblerait que les usages de Cyclades et des mails varient fortement.

- Simplifier la procédure d'inscription aux examens – comme indiqué dans le rapport 2016 du médiateur (**ReMedia 16-13**).

Réponse de la Dgesco

Comme indiqué précédemment, notamment pour les scolaires, l'inscription à l'examen est le reflet de la scolarité, le plus souvent porté par l'établissement d'origine. Néanmoins le candidat doit toujours procéder à la confirmation d'inscription afin de prendre en compte les changes éventuels entre la classe de première ou de terminale (change de langue vivante ou de spécialité, etc.)

En revanche pour les candidats individuels, inscriptions avec les choix des candidats et la confirmation d'inscription restent les deux étapes pour les candidats.

La médiation a constaté que les formulaires utilisés pour cette procédure prêtent à confusion et souhaiterait pouvoir les consulter pour en comprendre le cheminement. Il semble que le document de pré-inscription se dénomme autrement, ce qui induit en erreur les candidats qui pensent qu'ils sont inscrits alors qu'ils sont seulement préinscrits.

Elle souhaiterait pouvoir faire le « parcours utilisateur » pour comprendre les points d'achoppement soulevés par les requérants.

Réponse de la Direction du numérique pour l'éducation (DNE)

Une séance va être organisée avec le centre informatique de Rennes, la DNE, la médiation et la Dgesco pour comprendre ce qui crée des difficultés aux candidats et améliorer le formulaire.

- Permettre au Cned de procéder lui-même à l'inscription de ses élèves candidats aux examens dans les différentes Dec dont ils relèvent.

Réponse de la Dgesco

Les échanges avec le Cned permettent un meilleur accompagnement des élèves concernant l'inscription des candidats et l'information aux familles, notamment dans le cadre du baccalauréat réformé. L'articulation des différents systèmes d'informations du Cned et des examens fait l'objet de travaux avec la DNE (voir question **ReMedia 20-27**).

La médiation comprend bien qu'il s'agit d'un problème d'articulation entre les systèmes d'information, mais cette difficulté risque de s'accroître avec le passage à Cyclades si les services informatiques du Cned ne sont pas rapidement interfacés avec ceux du ministère.

Les médiateurs traitent encore trop souvent des réclamations des élèves du Cned qui ne se sont pas correctement inscrits à l'examen et qui sont obligés d'attendre l'année suivante pour se présenter à l'examen.

Du côté des agents qui travaillent dans les services académiques des examens, c'est aussi un sujet de tension supplémentaire. Certains nous ont confié qu'ils se font régulièrement insulter. En parallèle, de nombreux requérants font état d'une impossibilité de les joindre, en particulier par téléphone.

S'agissant des élèves du Cned qui saisissent la médiation pour des inscriptions annulées, il a été constaté que la procédure fait l'objet d'une communication par le Cned (mail, article de blog sur le site institutionnel, information sur la plateforme pédagogique Cned 360). Néanmoins, compte tenu du profil des élèves (sportifs de haut niveau, élèves avec des difficultés de santé,

de phobie scolaire, de harcèlement, etc.), qui sont concentrés sur la préparation de leur examen, la persistance des difficultés plaide pour que le Cned ait les moyens de s'occuper de l'inscription de ses élèves, ce qui pourrait peut-être mettre fin mécaniquement à ce type de réclamations.

Dans l'attente d'une telle possibilité, il pourrait être intéressant de renforcer l'information pour les élèves qui s'inscrivent au Cned après la rentrée scolaire.

Il conviendrait aussi que l'information soit la plus claire possible car les candidats ne sont pas familiers avec de telles procédures et les calendriers d'inscription varient d'une académie à une autre.

ReMedia 20-25

Développer les modalités de passation des examens à distance

La médiatrice recommande

- Développer les possibilités d'organiser des épreuves par visioconférence afin de permettre aux candidats éloignés géographiquement des centres d'examen, ou dans l'impossibilité de se déplacer, d'être évalués.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La réglementation actuelle permet pour toutes les épreuves orales d'avoir recours à la visioconférence pour toutes les épreuves obligatoires. Lors des deux dernières sessions, la visioconférence a été largement déployée notamment dans les centres à l'étranger.

En ce qui concerne les épreuves écrites : les centres ont été multipliés afin de répondre à la difficulté de mobilité liée à la crise sanitaire en privilégiant la proximité des centres et réduisant les déplacements des candidats.

Au regard du contexte sanitaire, à l'étranger, des dérogations ont été accordées pour des ouvertures de centre dans des pays où les frontières étaient fermées pour que les candidats puissent présenter les épreuves dans des conditions adaptées.

Réponse de la Dgesip

Les établissements d'enseignement supérieur définissent eux-mêmes les modalités de passation de leurs épreuves, dans le respect des consignes sanitaires transmises par le ministère par voie de circulaire. Ils peuvent donc déjà avoir recours à des examens à distance à condition d'en informer au préalable les étudiants. L'appel à manifestation d'intérêt (AMI) Hybridation, lancé par le ministère en 2020, a ainsi permis d'équiper un grand nombre d'établissements. À cet égard, le ministère continuera, via des AMI, à accompagner les établissements à diversifier leur pédagogie, que ce soit du point de vue des contenus pédagogiques ou des épreuves de contrôle des connaissances et compétences.

- Développer la mise en place de solutions sécurisées de contrôle à distance (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations à distance, comme c'est le cas déjà dans l'enseignement supérieur, notamment pour les élèves et étudiants du Cned.

La Dgesco renvoie sur ce point à la réponse précédente, et rappelle qu'une procédure spécifique a été mise en place lors de la session 2021 à l'étranger (en particulier pour le Grand oral dans certains pays pour lesquels les déplacements étaient totalement ou presque interdits vers les centres d'examen).

ReMedia 20-26

Garantir la cohérence et l'équité en matière d'évaluation et mieux cadrer les pratiques du contrôle continu

La médiatrice recommande

- Rédiger un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.).

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

S'agissant des diplômes professionnels : le contrôle en cours de formation (CCF) (qui concerne, selon les diplômes, tout ou partie des épreuves) est ouvert aux candidats des établissements publics et privés sous contrat et aux centres de formation d'apprentis habilités. Les candidats des établissements privés hors contrat ou centres de formation d'apprentis (CFA) non habilités et les candidats individuels passent l'examen sous forme d'épreuves ponctuelles terminales. Le règlement de l'examen et les définitions d'épreuves, publics et annexés à l'arrêté de création de chaque spécialité de diplôme, précisent, pour chacune des épreuves, les compétences et critères d'évaluation, la durée et les modalités du mode ponctuel terminal et les modalités relatives aux situations d'évaluation en CCF.

S'agissant du baccalauréat général et technologique, **l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR) a produit** à la rentrée scolaire 2021-2022 un **Guide de l'évaluation des apprentissages et des acquis des élèves dans le cadre de la réforme du lycée général et technologique**. Grâce à sa mise en ligne sur Éduscol, cet outil est accessible très largement à tous les publics, qu'il s'agisse des élèves, de leur famille ou des professeurs, quels que soient les établissements concernés. Outre des considérations générales et transversales sur les différentes questions liées à l'évaluation, ce guide décline des conseils et recommandations, enseignement par enseignement.

Lien vers le guide : <https://eduscol.education.fr/2688/projet-d-evaluation-de-l-etablissement-et-modalites-d-evaluation-pour-le-baccalaureat>

- Motiver simplement mais clairement les décisions de refus de validation en contrôle continu des matières et/ou des diplômes qui sont éligibles à cette modalité d'évaluation.

Réponse de la Dgesco

Dans le cadre de la session 2020, le contexte sanitaire a conduit à l'annulation des épreuves, les moyennes de contrôle continu ont été prises en compte, y compris pour les établissements privés avec la mise en place de dossiers de contrôle continu contenant des pièces justificatives notamment pour les contenus pédagogiques des évaluations menées pendant l'année dans

les établissements concernés. L'ensemble des dossiers a été contrôlé par l'autorité académique et soumis au jury de délibération selon la procédure définie dans la note de service du 3 juin 2020 relative aux modalités de l'examen du certificat d'aptitude professionnelle, du brevet d'études professionnelles, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, du brevet des métiers d'art et de la mention complémentaire pour la session 2020 dans le contexte de l'épidémie de Covid-19. Ainsi, les académies comme la Dgesco ont pu traiter l'ensemble des demandes des candidats à partir des éléments de décisions constitués à partir de ces dossiers. Les candidats dont les dossiers n'ont pas été validés par le jury ont été convoqués aux épreuves de remplacement de septembre 2020 comme prévu dans les modalités de cette session.

En dehors de la session 2020, pour le baccalauréat général et technologique, seuls peuvent être évalués en contrôle continu les candidats sous statut scolaire, à savoir les candidats inscrits dans un établissement public, un établissement privé sous contrat, au Cned en scolarité réglementée, ou dans un établissement d'enseignement à l'étranger homologué pour le cycle terminal du lycée général et technologique.

En outre, pour ces seuls candidats sous statut scolaire, seuls trois types d'enseignement sont évalués en contrôle continu pour l'examen :

- les enseignements du tronc commun (histoire-géographie, langue vivantes A, langue vivante B, enseignement scientifique dans la voie générale, mathématiques dans la voie technologique, enseignement moral et civique, ainsi que, via le contrôle en cours de formation, l'éducation physique et sportive);
- l'enseignement de spécialité suivi uniquement en première;
- les enseignements optionnels (deux options pour l'examen, choisis parmi une liste fixée par arrêté).

La réglementation est précise sur ces questions. Ainsi, tout candidat ne remplissant pas les conditions précisées ci-dessus ne peut faire valoir le contrôle continu pour l'examen et doit, en lieu et place, présenter des « évaluations ponctuelles » dans les enseignements correspondants.

La médiation a pu observer, à travers les réclamations qu'elle a reçues en 2021, que le changement de réglementation n'avait pas toujours été bien compris par les candidats, soit que les réponses apportées n'aient pas toujours été suffisamment explicites soit que l'information sur le cadre réglementaire ait tardé à leur parvenir (cf. les vagues-hésitations concernant les élèves du Cned réglementé).

- Apporter un cadre plus clair aux candidats individuels et à ceux qui sont préparés par des organismes privés hors contrat. Il est primordial de leur donner en même temps qu'aux autres candidats une lisibilité sur les règles d'examen qui vont s'appliquer à eux, sans attendre le dernier moment pour le faire, sous peine de les démotiver et de leur laisser un sentiment d'amertume.

Les modalités d'évaluation du baccalauréat à compter de la rentrée scolaire 2021-2022 ont été publiées par notes de service dès le mois de juillet 2021 pour tous les candidats, quel que soit leur statut. Un complément a été publié le 9 novembre 2021 pour apporter notamment des précisions concernant les dispositions transitoires, en termes de coefficients, pour les candidats individuels.

La description fine du format des évaluations ponctuelles dans les enseignements optionnels pour les candidats individuels (nouveau rentrée 2022) a fait l'objet de la publication d'une note de service dès le 25 octobre 2021, au Bulletin officiel n° 41 du 4 novembre 2021. Une page est spécifiquement dédiée aux candidats individuels dans Éduscol, et actualisée régulièrement en fonction des évolutions réglementaires : <https://eduscol.education.fr/2343/candidats-individuels-au-baccalaureat-general-et-au-baccalaureat-technologique>

La médiation salue le travail réalisé en 2021 par le ministère pour apporter un cadre plus clair à ces candidats qui avaient besoin, peut-être encore plus que d'autres d'une lisibilité sur les règles les concernant. La page dans Éduscol est très claire. Sa recommandation portait sur l'année 2020.

ReMedia 20-27

Assurer un traitement équitable aux élèves du Cned scolarisés dans un organisme public

La médiatrice recommande

- Accélérer les travaux portant sur l'interopérabilité des systèmes d'information entre le ministère et le Cned de sorte que l'ensemble des élèves du Cned bénéficie d'un identifiant national de l'élève (INE) et d'un livret scolaire (LSL).
- Poursuivre la réflexion engagée par le ministère et l'opérateur sur l'évaluation, tant orale qu'écrite, en situation de scolarisation à distance.
- Mettre en place des solutions de contrôle à distance pour renforcer la fiabilisation des évaluations.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

La **Dgesc** répond que ces questions devront être reprises et traitées avec la Direction du numérique pour l'éducation (DNE).

Les personnels

Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations

ReMedia 20-1

Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant et ne pas décourager les vocations

La médiatrice recommande

- Réserver des logements à faible loyer aux fonctionnaires stagiaires et néo titulaires afin de les aider lors de leur arrivée dans une nouvelle académie, notamment celles dans lesquelles le niveau des loyers est très élevé, et prévoir des aides à l'installation.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la Direction générale des ressources humaines (DGRH)

Depuis 2017, le ministère chargé de l'éducation nationale s'est engagé dans une politique volontariste en matière de logement pour aider les académies, qui accueillent le plus grand nombre de personnels enseignants stagiaires et néo-titulaires des premier et second degrés, à conclure des conventions de réservations de logements avec les bailleurs sociaux. Initiée d'abord les académies de Créteil et de Versailles, cette mesure Logement a été élargie aux académies d'Amiens et de Lille en 2018.

De 2017 à 2020, cette mesure a permis de réserver, dans ces académies, 389 logements pour un nombre total de 328 attributaires.

Dans le cadre du Grenelle de l'éducation, le ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports a annoncé un développement des prestations d'action sociale au bénéfice de l'ensemble des personnels et notamment un renforcement des actions conduites en faveur du logement.

Plusieurs actions sont envisagées afin d'étendre cette mesure logement :

- Élargir les personnels bénéficiaires : l'offre de logements doit être ciblée sur les personnels enseignants stagiaires et néo-titulaires des premier et second degrés mais peut aussi concerner les lauréats des concours des autres filières (notamment administrative, médico-sociale, etc.) ou certains contractuels (accompagnants d'élèves en situation de handicap/AESH, assistants d'éducation/AED). Enfin, les situations des personnels confrontés à de graves difficultés sociales doivent pouvoir être prises en compte.
- Étendre le périmètre géographique de la mesure de réservation de logements à de nouvelles académies : afin d'accompagner ces académies, la direction générale des ressources humaines a réalisé et diffusé en juillet 2021 un guide méthodologique relatif au logement.

La DGRH réfléchit également au développement de partenariats nationaux pour accroître les réservations de logements sociaux, voire intermédiaires.

Enfin, pour donner une meilleure visibilité à l'action sociale interministérielle, la DGRH a travaillé avec la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) pour élaborer de nouveaux outils et supports de communication relatifs aux différentes prestations interministérielles (chèque emploi service universel, garde d'enfants, chèque vacances, aide à l'installation des personnels). Une communication très régulière est effectuée depuis plusieurs mois dans la newsletter. La newsletter du 3 septembre a ainsi notamment permis d'informer les personnels primo-arrivants (fonctionnaires et contractuels) sur l'aide à l'installation des personnels. Celle-ci est destinée à accompagner leur accès au logement locatif en prenant en charge une partie des premières dépenses engagées lors de la conclusion d'un bail.

La médiatrice se félicite de l'ensemble de ces mesures. La question du logement et plus largement de l'installation en début de carrière est en effet un des facteurs d'attractivité du métier. Elle avait mis en relief dans son rapport 2020, sous la rubrique « Bonnes pratiques » (p. 79), le dispositif de l'académie d'Amiens.

Il serait intéressant de disposer d'un bilan statistique plus précis sur les 389 logements cités et mis à disposition entre 2017 et 2020 (nombre par année, population concernée, corps et grade, départements ciblés, etc.) et d'un plan de développement.

- Mettre plus en relief, sur les sites d'inscription au concours d'enseignant, le caractère national de ces concours pour le second degré et ses conséquences en termes d'affectation : les lauréats

peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national, et même si un certain nombre de situations, dont les situations familiales, sont prises en considération, les candidats, en particulier ceux qui sont en reconversion professionnelle ou qui disposent déjà d'une expérience dans l'enseignement en tant que contractuels, doivent s'engager en connaissance de cause : lorsqu'ils se présentent aux concours internes et de la troisième voie, leur réussite peut conduire à une affectation éloignée de leur résidence familiale.

Réponse de la DGRH

La DGRH propose d'enrichir le site devenirenseignant.gouv.fr d'une information générique sur le sujet, les sites d'inscription n'offrant pas la même visibilité et lisibilité. Il pourrait ainsi être indiqué que, s'agissant de concours nationaux, les lauréats peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national.

La médiatrice remercie la DGRH pour cette proposition et demande si la campagne de recrutement par concours de 2023 pourrait l'intégrer.

- Mieux faire connaître le comparateur de mobilité créé en octobre 2020 pour le mouvement des enseignants du second degré, qui permet aux néo titulaires de définir leur stratégie de classement de vœux et de vérifier leurs chances d'entrer dans l'académie convoitée.

Réponse de la DGRH

Le comparateur de mobilité est évoqué dans les lignes directrices de gestion (LDG) ministérielles (III. Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports informe ses personnels et les accompagne dans leurs démarches de mobilité), et dans la note de service B2-2 (II. Dispositif d'accueil et d'information).

Lorsque la médiation a rédigé le rapport 2020, ce comparateur de mobilité venait juste d'être mis en place. La lecture des saisines reçues en 2021 à la médiation démontre que ce comparateur est désormais très utilisé : en effet, la plupart des requérants qui nous saisissent l'évoquent. Du point de vue de la médiatrice, cet outil est d'une très grande utilité pour les agents.

- Mettre davantage en relief dans les LDG mobilité, notamment pour les enseignants du second degré, les enjeux et stratégies possibles permettant aux néo titulaires et à tous les personnels qui participent au mouvement – en particulier ceux qui réintègrent après une disponibilité ou sont affectés à titre provisoire dans une académie – de préserver leurs chances d'obtenir une affectation conforme à leurs souhaits. En effet, cette information est actuellement « noyée » dans une annexe des LDG sans renvoi à la table d'extension proprement dite, qui se trouve elle-même en annexe dans un autre document, à savoir la note de service annuelle adressée aux recteurs.

Réponse de la DGRH

- En cas de réintégration, le retour dans l'académie d'origine de l'agent est de droit.
- La note de service annuelle informe utilement les enseignants, cadres A en capacité de saisir les enjeux. Cette note est accessible par tous, publiée dans le même bulletin officiel spécial que celui consacré aux LDG ministérielles.

Les LDG édictent les règles de gestion applicables aux personnels de l'éducation nationale. Elles n'ont pas vocation à concevoir des stratégies,

Pour faciliter la compréhension du barème, la DGRH ouvre une plateforme téléphonique pendant toute la durée de saisie des vœux afin que le ministère accompagne chaque agent dans leur participation au mouvement. De plus, le ministère et les académies proposent des outils aux agents, comme le comparateur de mobilité, pour simuler leur mouvement et ainsi connaître les académies potentiellement accessibles en fonction de leur barème.

La médiation voulait simplement signaler dans cette sous-recommandation un certain manque de lisibilité, et évoquer l'utilité de mentionner la table d'extension pour les personnels qui sont obligés de participer au mouvement annuel (parce qu'ils sont sans poste). Même en admettant que la rédaction de cette sous-recommandation ne soit pas totalement claire, elle maintient que l'utilité de la consultation de la table d'extension n'est pas suffisamment mise en évidence ni dans les LDG ni dans la note de service annuelle (le constat est le même en 2022). Selon elle, il serait utile d'inciter les candidats qui sont obligés de participer au mouvement à formuler le nombre maximum de vœux possibles, à la lumière de cette table, pour éviter une affectation en extension qui risque ensuite de faire l'objet de recours (voir pp. 76 et 78 du rapport 2020).

- Inciter tous les personnels à ne pas limiter leurs souhaits de mobilité à la mutation classique au barème mais à élargir le champ des possibles, avec les mouvements spécifiques qui se basent sur le profil des candidats.

Réponse de la DGRH

Le point 1.2. des LDG (Le développement des postes spécifiques) énonce cette volonté ministérielle. Le mouvement sur postes à profil (POP) a fait l'objet d'une large campagne de communication (lettre d'information envoyée aux enseignants, messages I-prof, rappels sur le site Siam (système d'information et d'aide pour les mutations) et sur le site internet. La vidéo d'accompagnement et la plateforme téléphonique ont été à disposition des candidats de la publication des LDG à la fermeture des serveurs Siam).

- Réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en CDI depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifiant d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique.

Réponse de la DGRH

Chaque réussite au concours impose la participation au mouvement afin de recevoir une première affectation. Cette participation obligatoire met de facto en concurrence des contractuels en CDI en concurrence avec d'autres titulaires pouvant comptabiliser

davantage de priorités légales (conjoint avec enfant, handicap, expérience très importante, mesure de carte scolaire, etc.). Il est de fait illégal de faire apparaître comme prioritaire un candidat – fût-il ancien contractuel en CDI – du seul fait qu'il soit ressortissant local au détriment d'un autre candidat dans l'une des situations évoquées ci-dessus. Cette mesure ne peut donc pas être appliquée sans être entachée d'illégalité.

La médiation est convaincue par cet argument et avait rédigé cette recommandation avec beaucoup de prudence et de précautions dans le cadre d'une réflexion sur l'attractivité du métier d'enseignant (cf. « dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique ») : concrètement, la plupart des saisines de la médiatrice relatives au mouvement des néo titulaires concernent des personnels qui sont déjà installés et qui ont eu d'autres expériences professionnelles avant de passer le concours d'enseignant.

Si la médiation ne peut bien sûr pas imposer un choix parmi l'ensemble des pistes existantes pour ces personnels, elle note simplement que, dès lors que l'éducation nationale cherche à les attirer et à les recruter de manière pérenne (les inspecteurs ou chefs d'établissements les incitant à passer le concours), et compte tenu du fait que ces personnels souhaitent, pour la plupart, être nommés là où ils sont installés, il y a forcément ensuite un effet déceptif. Il faut donc approfondir la réflexion sur les pistes existantes pour trouver des solutions équitables : concours réservés, concours régionaux, règles de classement pour une meilleure prise en compte de leurs expériences dans le secteur public ou celui du privé, etc.

- Rappeler aux personnels enseignants, conseillers principaux d'éducation (CPE) et psychologues, qu'ils peuvent obtenir des bonifications sur certains vœux dès lors qu'ils sont titulaires de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou que le médecin de prévention considèrera, en fonction des éléments dont il dispose, qu'une affectation à tel endroit devrait permettre d'améliorer leur état de santé ou celui de leur conjoint ou de leur enfant.

Réponse de la DGRH

Le point 3.3.2.1. des LDG mentionne cette possibilité.

En 2021, pour le second degré 1 112 personnes ont bénéficié d'une bonification au titre du handicap, soit 4,4 % des participants :

- 538 personnes ont bénéficié d'une bonification à 100 points accordée automatiquement dès lors que l'intéressé est titulaire d'une RQTH accordée par une maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Parmi eux, 350 ont obtenu une mutation, soit 44 %.
- 574 personnes ont bénéficié d'une bonification à 1 000 points accordée par le médecin conseiller technique du recteur si ce dernier reconnaît que la mobilité améliorera de manière substantielle la qualité de vie du candidat. Parmi eux, 557 ont obtenu une mutation, soit 96 %.

En 2021, pour le premier degré, 392 enseignants ont bénéficié d'une bonification de 800 points au titre du handicap. 96,68 % ont obtenu leur mutation.

Par ailleurs, une démarche a été initiée à l'automne 2021, afin de sensibiliser les services académiques et départementaux sur le respect du secret médical, y compris pour les pièces justificatives à fournir dans le cadre des mouvements. La Mission à l'intégration des personnes handicapées (MIPH) a été associée à la rédaction d'un vademecum, visant à clarifier le « mouvement interdépartemental des personnels enseignants du premier degré pour la campagne 2022 ». Ce travail a permis de préciser notamment les circuits de communication

et de transmission des pièces médicales, ainsi que les références réglementaires relatives aux catégories de bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Un rappel va également être effectué aux interlocuteurs du second degré, à l'instar du premier degré.

Sur cette thématique particulière, des actions ont été menées par la MIPH avec certains bureaux de gestion au sein de la DGRH.

Ainsi, une démarche a été initiée à l'automne 2021, afin de sensibiliser les services académiques et départementaux sur la transmission des pièces médicales au titre d'une situation de santé ou de handicap. La MIPH a été associée à la rédaction d'un vademecum, visant à clarifier le « mouvement interdépartemental des personnels enseignants du premier degré pour la campagne 2022 ». Ce travail a permis de préciser notamment les circuits de communication et de transmission des pièces médicales, ainsi que les références réglementaires relatives aux catégories de bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Un rappel va également être effectué aux interlocuteurs du second degré, à l'instar du premier degré.

En complément de l'ensemble des travaux déjà réalisés, une approche de fond est actuellement initiée à la DGRH, en vue d'insister sur le respect du secret médical dans le cadre de la mobilité, également afin d'améliorer la rédaction des prochaines LDG (clarification de la procédure de demande de mobilité au titre du handicap) et de mettre à jour la note n° 2016-077, de manière globale à l'ensemble des corps.

La médiatrice ne peut que se féliciter des dispositions prises pour la protection des données personnelles de santé concernant les situations de handicap. Elle serait intéressée par la lecture du vademecum mentionné par la DGRH.

Elle souhaiterait connaître l'évolution sur trois ans du nombre de personnels enseignants (par corps et grade) bénéficiaires des 100 points et des 1 000 points pour le second degré et des 800 points pour le premier degré. Elle constate que la pénurie de médecins du travail dans certaines académies a pu poser de réelles difficultés pour la constitution et l'étude de leur dossier médical : beaucoup de requérants, en effet, signalent qu'ils ont du mal à rencontrer un médecin à ce sujet.

- Réaffirmer, dans les notes de service et les LDG mouvement, le respect des dispositions prohibant toute forme de discrimination, et, le cas échéant, établir explicitement que les personnels concernés ne sont traités d'une manière différente que lorsqu'ils ne sont pas placés dans la même situation.

Réponse de la DGRH

Les LDG ministérielles rappellent ces dispositions aux pages 1, 4 et 5. Pour le mouvement POP, des guides sur le recrutement ont été envoyés aux académies.

La médiatrice avait remarqué que ces informations étaient bien délivrées dans les LDG. Toutefois, dans le rapport 2020, elle a signalé des situations de requérants qui lui ont fait part de traitement discriminatoire de leur situation (pp. 81 et 82 : « Discrimination liée à la maternité »). Elle invite donc à la plus grande vigilance sur ce sujet.

- Prolonger d'une année supplémentaire, si l'intéressé(e) en fait la demande, la durée de la qualification universitaire prévue par le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences dans les cas de congés de maternité ou d'adoption.

Réponse de la DGRH

Le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences fait actuellement l'objet d'une modification après un examen par le Conseil d'État le 1^{er} février dernier.

Le chapitre deuxième de ce décret modificatif tire les conséquences de la suppression de la condition de qualification par le Conseil national des universitaires pour les maîtres de conférences titulaires candidats aux concours de recrutement des professeurs des universités. Cette suppression résulte des dispositions de l'article 5 de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030 (LPR). Les neuf dixièmes des candidats qui se présentent aux concours de professeurs sont donc dispensés de l'obligation d'inscription sur la liste de qualification.

Par ailleurs, pour ceux qui auront besoin encore d'être inscrits sur cette liste, l'inscription sera désormais valable sans limitation de durée.

En revanche, la limitation de la durée de la qualification à quatre années demeure à ce jour pour les candidats aux concours de maîtres de conférences.

Le projet de décret du 6 juin 1984 devant faire l'objet d'une nouvelle modification à l'été 2022, notamment pour mettre en œuvre la procédure expérimentale pour le recrutement des maîtres de conférences prévue également par l'article 5 de la LPR, votre proposition de prolonger d'une année supplémentaire la durée de la qualification pourra alors être mise à l'étude.

La médiatrice se réjouit de cette perspective d'évolution de la réglementation et souhaite, le temps venu, être destinataire du projet de décret modificatif.

- Tirer toutes les conséquences, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030, dans le décret statutaire du 6 juin 1984, des modifications apportées à la procédure de qualification (cf. la recommandation précédente).

Réponse de la DGRH

Les réponses sont contenues dans la réponse précédente : le texte sera bientôt mis en signature s'agissant de la suppression de la qualification aux concours de recrutement de professeurs des universités pour les maîtres de conférences titulaires et celui sur l'expérimentation de la dispense de qualification pour les concours de recrutement de maîtres de conférences sera mis en chantier en mai prochain.

Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels

ReMedia 20-2

Publier rapidement l'acte arrêtant les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

La médiatrice recommande

- Publier sans délai l'acte arrêtant les procédures de signalement à mettre en œuvre au sein du ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, ainsi que des services de l'administration centrale communs à nos deux ministères.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

L'arrêté portant sur le périmètre de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports nécessite des temps de concertation d'une part avec les académies, d'autre part avec les représentants du personnel. Certains arbitrages sont en attente pour pouvoir publier cet arrêté.

La médiatrice souhaiterait connaître plus précisément les points sur lesquels portent ces arbitrages. Si l'arrêté nécessite sans nul doute des temps de concertation avec les académies et avec les représentants du personnel, pour autant le décret prévoyant que les procédures relatives au dispositif de signalement sont mises en place par un arrêté daté du 13 mars 2020, c'est-à-dire il y a près de deux ans maintenant et il précise dans son article 8 que le dispositif devait être mis en place au plus tard le 1^{er} mai 2020. La médiation a en outre pu constater que, bien souvent, les situations qui lui arrivent se sont enlisées faute, pour l'ensemble des protagonistes, de savoir vers qui se tourner ou comment agir. Ces délais de prise en charge sont souvent le plus douloureux pour les requérants qui ont le sentiment que leurs interlocuteurs se « renvoient la balle » et qu'on ne traite pas leur cas.

- Revoir les termes de l'arrêté du 17 mars 2021 qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, lui paraît présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre.

L'arrêté du 17 mars 2021 a pour objet de rendre applicable le décret du 13 mars 2020 dans les établissements relevant de la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Des éléments de méthode sur les procédures ont été communiqués aux établissements d'enseignement supérieur et de recherche sous la forme d'un *Référentiel des plans d'action relatifs à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes* en octobre 2020, pour les accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'actions égalité, notamment en matière de dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.

Ce référentiel renvoie à la charte de fonctionnement des dispositifs de signalement et de traitement de situations de violences, discriminations, harcèlement et agissements

sexistes diffusé par le ministère chargé de la fonction publique. Les orientations stratégiques ministérielles en matière de politique de prévention des risques professionnels dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche pour l'année 2022 comprennent une partie portant spécifiquement sur les questions de signalement, de traitement et de prévention de ces situations.

La médiatrice fait remarquer que des éléments de méthode ou des orientations stratégiques ne présentent pas les mêmes garanties de mise en œuvre que la fixation de mesures dans un arrêté.

Or elle constate que l'arrêté du 17 mars 2021 se borne à indiquer que les procédures relatives au dispositif de signalement sont fixées par décision du directeur ou de la directrice, du président ou de la présidente de l'établissement, alors que l'article 4 du décret du 13 mars 2020 précise que les procédures relatives au dispositif de signalement sont fixées par arrêté du ministre.

ReMedia 20-3

Fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative et ne pas différer les réponses

La médiatrice recommande

- Former les cadres académiques et du ministère au signalement des incidents, à l'accompagnement et au suivi des personnels qui ont subi des actes de harcèlement, de violence ou de discrimination, et confier les enquêtes à des responsables neutres et impartiaux (inspecteurs territoriaux, inspecteurs de santé et sécurité au travail, inspecteurs généraux).

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Le ministère a diffusé en 2019 un guide d'accompagnement des personnels, victimes d'un dépôt de plainte ou objet de critiques virulentes de la part des usagers. Ce guide peut également être mis en œuvre dès lors qu'apparaissent, dans le collectif de travail, des signes perceptibles de tension, de conflits, d'ambiance de travail dégradée pouvant donner lieu à une judiciarisation.

Ce guide présente les différentes étapes de l'accompagnement des personnels en précisant notamment le rôle de la chaîne hiérarchique, la mobilisation des acteurs des ressources humaines et les actions de prévention des risques professionnels.

Même si ce guide est tout à fait intéressant, **la médiatrice** note qu'il est principalement axé sur les risques professionnels spécifiques liés à **la relation avec les usagers** et à des personnels **visés** par un dépôt de plainte. S'il est sans doute possible de s'en inspirer, effectivement, pour résoudre certains problèmes de tension et ne pas différer les réponses aux personnes s'estimant victimes de harcèlement, il ne répond absolument pas aux observations de la médiation relative à **la nécessité de fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative**. La médiation, a sur ce point, besoin d'avoir l'assurance que dans certains cas où les faits lui paraissent suffisamment étayés, l'enquête qu'elle demande puisse être effectivement enclenchée, et cela dans les meilleurs délais.

Réponse de la DGRH

Un groupe de travail sur le harcèlement des personnels enseignants se réunit à compter de début février dans le cadre de l'agenda social ministériel.

La médiatrice se félicite d'être associée à cette réflexion. Elle note qu'à la suite de la réunion préparatoire du 2 février, il a bien été envisagé d'une part, de ne pas se limiter aux enseignants et d'élargir les dispositions aux personnels non enseignants, d'autre part de considérer toutes les situations de harcèlement et de violence (par les usagers, par les pairs, par la hiérarchie ou inversement, etc.), même si chacune d'entre elles appelle des modes de traitement différents. Ces deux points peuvent-ils être confirmés ?

- Bien faire la distinction entre le temps de l'écoute et le temps d'une éventuelle investigation, sans que le premier risque de retarder l'échéance d'un signalement, la mise en place d'un suivi personnalisé, l'ouverture d'une enquête administrative, voire une saisine du tribunal.
- Permettre au médiateur de saisir directement le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative, dès lors qu'il a connaissance d'une situation qui s'apparente à du harcèlement ou à une discrimination.
- Engager l'administration à mettre en œuvre cette enquête au plus vite et d'y apporter une réponse personnalisée.

Réponse de la DGRH

Par ailleurs, la mobilisation des ISST des académies dans des situations de risques psychosociaux est variable d'une académie à l'autre. Le fait de les mobiliser sur ces risques, et en particulier sur des situations de harcèlement, de violence ou de discrimination est toutefois envisageable, sous réserve de les former à la conduite des enquêtes. Une réflexion en ce sens est en cours, en lien avec l'inspection générale qui assure le pilotage de ce réseau.

La médiatrice attend donc le retour sur la réflexion en cours, qui répond à une recommandation qu'elle avait déjà formulée dans son rapport 2019. Elle appelle également l'attention sur la nécessité de veiller, à ce que l'enquête ne soit pas confiée à des collègues ou proches de la personne mise en cause, ce qui laisse la place à la critique et au doute sur la crédibilité de l'enquête.

ReMedia 20-4

Mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles pour les personnels souhaitant changer d'emploi après un signalement de harcèlement, violence ou discrimination

La médiatrice recommande

- Prévoir, lorsqu'une personne exprime la volonté de changer d'emploi pour des faits de harcèlement subis ou ressentis comme tels, une véritable prise en charge de cet agent par son administration en lui proposant un suivi personnalisé, effectif et opérationnel, l'aidant dans sa recherche d'une affectation conforme à son parcours professionnel et, le cas échéant, conforme à ses vœux géographiques.

- Mettre en place des dispositifs pour prévenir et/ou répondre au mal-être des personnels de l'éducation nationale, dans la mesure où il peut avoir des répercussions non seulement sur leur vie personnelle et sur leur santé, mais aussi sur l'ensemble du service qui les emploie, étant considéré que si les faits ne permettent pas toujours d'apporter la preuve de l'existence d'un harcèlement, cela toutefois ne doit pas dispenser l'administration de prévoir un accompagnement ou une protection de la personne.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Dans le cadre du Grenelle de l'éducation, les académies ont été invitées à formaliser leurs dispositifs de ressources humaines (RH) dans des feuilles de route RH académiques. Ces feuilles de route comprennent notamment des actions d'accompagnement des personnels victimes de harcèlement, de violences ou de discrimination, et plus généralement des actions structurantes de prévention des risques psychosociaux (RPS) et d'amélioration de la qualité de vie au travail. Ces actions prennent en compte les recommandations que le ministère diffuse aux académies, par le biais des orientations stratégiques ministérielles annuelles, des guides ministériels ou à l'occasion des temps d'échanges dans le cadre des réunions d'animation des réseaux (secrétaires généraux d'académie, directeurs des ressources humaines et acteurs académiques de prévention).

La publication de guides ministériels, portant sur la prévention des RPS, sur la reconnaissance des accidents de travail et des maladies professionnelles ou sur l'accompagnement des personnels de l'éducation nationale visés par un dépôt de plainte est de nature à faciliter la mise en œuvre d'actions académiques. Enfin, les partenariats que le ministère conduit avec la MGEN et avec l'Anact se traduisent par des actions de nature à prévenir ou à accompagner ces situations.

Le document fourni à la médiation présente la diversité des actions académiques issues des feuilles de route RH académiques.

La médiatrice souhaite savoir si un bilan des mesures de protection fonctionnelle prises sur l'ensemble du territoire a été établi par le ministère et s'il serait possible d'en disposer, le cas échéant.

Comme elle l'a dit précédemment, quelle que soit la qualité des guides ou des feuilles de route académiques diffusés, ces documents ne peuvent se substituer à la publication d'un texte officiel prescriptif garantissant l'égalité de mise en œuvre d'une procédure définie pour l'ensemble des territoires académiques.

Elle souhaiterait également avoir une réponse sur la première partie de la recommandation : la question de la recherche d'une affectation conforme au parcours professionnel de la personne qui exprime la volonté de changer d'emploi ou de lieu d'exercice.

ReMedia 20-5

Améliorer la mise en œuvre du parcours professionnel, carrières et rémunérations (PPCR) pour éviter les incompréhensions ou l'amertume des personnels concernant l'appréciation de la valeur professionnelle

La médiatrice recommande

- Revoir la rédaction de la note de service fixant les LDG relatives aux promotions en supprimant la mention d'une corrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de promouvables.
- Dans l'attente des conclusions de l'inspection générale, et de manière provisoire, mentionner dans les LDG l'existence d'une harmonisation au niveau du rectorat, et préciser les motifs justifiant un éventuel « recalibrage » des appréciations, en indiquant qui y procède et comment.
- Conserver de préférence les appréciations de premier niveau portées par les inspecteurs et, pour les cas où les listes résultant des barèmes feraient apparaître des ex aequo en trop grand nombre, procéder avec les inspecteurs à un classement collégial et transparent des dossiers. Les avancements pourraient ainsi être prononcés, en respectant les pourcentages fixés, dans l'ordre du classement, et pour les agents dont l'appréciation est « excellent », leur permettre de la conserver, même après une éventuelle harmonisation. Le départage se ferait à nouveau, l'année suivante, en tenant compte de l'ancienneté, mais sans obérer les chances des nouveaux arrivants d'obtenir à leur tour une appréciation « excellent » et d'être classés dans le tableau.
- Communiquer systématiquement aux agents concernés, en cas de modification de l'appréciation par le recteur/le directeur des services départementaux (Dasen)/le ministre, une explication détaillée de ce changement.
- Tirer rapidement les conclusions du bilan que l'inspection générale est en train d'effectuer, notamment sur l'enjeu que représente l'appréciation portée lors du dernier rendez-vous de carrière et sur les améliorations possibles à envisager.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Pour l'avancement bonifié et l'accès à la hors classe, les autorités s'appuient sur l'appréciation finale issue du rendez-vous de carrière (RDVC). Pour autant, la réglementation applicable ne contraint pas l'expression de la valeur professionnelle au nombre de promotions possibles.

Cependant, au regard d'un constat partagé avec l'IGÉSR, il sera rappelé très prochainement aux services, dans un premier temps, s'agissant des deux premiers RDVC, que les exercices d'évaluation et de promotion doivent être distingués et qu'en conséquence, les évaluateurs formulent leurs appréciations en cohérence avec les évaluations effectuées.

Concernant les appréciations issues des troisièmes RDVC, sur lesquelles s'appuie en partie l'examen de l'accès à la hors classe, la prochaine révision des LDG carrières sera l'occasion d'asseoir la réflexion en cours.

Réponse de l'IGÉSR

L'IGÉSR a encouragé la DGRH à travailler sur le sujet de la décorrélation des appréciations qui sont notifiées aux personnels à l'issue de leur premier ou deuxième RDVC, de la campagne d'examen des bonifications d'ancienneté limitées à 30 % des promouvables. La DGRH est en passe de fournir une réponse pour la rentrée prochaine.

Pour ce qui est du volet accompagnement du PPCR, l'IGÉSR n'a pas réalisé de missions sur ce sujet précis, mais constate toujours que ce volet n'est pas très investi. Cela relève de la hiérarchisation des missions des inspecteurs, du pilotage de leur travail et de leurs missions par les recteurs. Ces derniers sont encouragés à y réfléchir. Près d'une vingtaine de déplacements en académie a été réalisée pour rencontrer les corps d'inspection et les recteurs sur ce sujet. La DGRH, à l'initiative de l'IGÉSR, crée actuellement la fonction de chargé de mission d'inspection dans le second degré, de manière à renforcer les équipes autour des inspecteurs pédagogiques régionaux ou IPR (en particulier) et des inspecteurs de l'éducation nationale enseignement technique/enseignement général (IEN ET-EG) de manière à améliorer cette répartition des tâches au profit d'un meilleur accompagnement des enseignants et des équipes. Ce modèle a vocation aussi à encourager les académies à créer des viviers pour de futurs candidats à des postes d'encadrement.

Une mission est inscrite au programme de travail académique des corps d'inspection (PTA) sur le rôle et la place des agrégés. Les travaux sont en cours sur ce sujet, qui n'est pas sans lien avec tout ce qui précède.

L'IGÉSR soutient une gestion des ressources humaines plus personnalisée, plus souple, plus innovante, sur les plans de l'accompagnement, de l'évaluation comme de l'avancement de carrière et de la mobilité. Son implication forte dans le Grenelle ne peut que le confirmer, et elle continuera de porter cette approche dans l'ensemble de ses recommandations, ce qui semble aller dans le même sens que ce que la médiation écrit à la suite des constats faits relativement aux sollicitations qu'elle reçoit.

La médiatrice remercie l'IGÉSR pour l'attention portée à ce dossier qui va dans le sens souhaité.

Sur le point particulier de la décorrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de possibilités de promotion, de ce qu'elle comprend l'exemple déjà cité dans le rapport 2019 ne devrait plus se produire (exemple d'une personne évaluée « excellent » qui a vu son appréciation ramenée à « très satisfaisant » avec comme explication que cet abaissement était dû à l'existence de quotas). Si tel est le cas, la médiation ne peut que s'en réjouir.

La médiation a bien noté que l'inspection générale s'implique fortement dans la réflexion sur une meilleure gestion des ressources humaines. Elle maintient sa demande (cf. rapport 2019 pp. 172-173) qu'une mission spécifique lui soit confiée pour établir un bilan comportant des propositions d'améliorations dans la mise en œuvre du PPCR, face au sentiment d'incompréhension de certaines catégories de personnels.

ReMedia 20-6

Assouplir la contrainte liée à l'avis « pérenne » porté sur l'évaluation professionnelle

La médiatrice recommande

- Autoriser les directions des ressources humaines (DRH) à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes, dans des cas d'erreurs avérées.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Concernant la possibilité pour les DRH de procéder à des mesures correctives d'appréciations pérennes, dans les cas d'erreur avérées : le principe de la pérennisation des avis rendus hors RDVC a été pris depuis 2018. Ces avis ne sont pas susceptibles de faire l'objet d'une campagne de recours. Il n'est pas envisagé de revenir sur ce principe.

Pour la médiatrice, cette réponse ne correspond pas à ce qu'elle a pointé dans sa recommandation. Il s'agit de pouvoir « procéder à des mesures correctives d'avis pérennes **dans des cas d'erreurs avérées** ». Les réclamations reçues montrent des situations où des erreurs ou des oublis ont été commis, et le sens de la recommandation est de pouvoir les corriger.

- Étudier, au cas particulier, les demandes de personnes qui, n'ayant pas fait de recours dans les délais indiqués, présenteraient des arguments recevables pour que leur appréciation soit reconsidérée (grossesse, accident, maladie, etc.).

La DGRH répond que s'agissant d'agents ayant eu un RDVC mais n'ayant pas respecté les délais de recours concernant l'appréciation issue de leur RDVC, parce qu'ils auraient été en congé maternité ou malade etc., il n'est pas prévu de dérogation aux délais fixés par la réglementation : les délais de recours sont prévus par les décrets statutaires et obéissent à une organisation de la campagne de recours mais aussi des campagnes d'avancement et de promotion qui lui succèdent. Les agents sont par ailleurs informés en amont, notamment via le guide du RDVC, des conditions de déroulement du RDVC et suite.

La médiatrice considère que cette réponse ne peut convenir et qu'elle est contraire aux principes affichés par la RH de proximité : quel intérêt y aurait-il, tant sur le plan humain que sur le plan juridique, à maintenir une position de principe qui conduit à refuser de rectifier une erreur lorsqu'elle est avérée ?

Les personnes qui s'adressent au médiateur souffrent, pour la plupart, d'une absence de prise en considération de leur situation particulière liée à des problèmes de santé. Refuser de traiter ces situations particulières parce que les délais sont écoulés, c'est infliger à ces personnes une « double peine », celle de la maladie – qui peut, dans certains cas avérés être imputable à un accident de service – et celle de l'absence de reconnaissance (promotion) qui en découle.

ReMedia 20-7

Reconnaître et valoriser tous les parcours professionnels sans distinction

La médiatrice recommande

- Renforcer, voire mettre en place un suivi des rendez-vous de carrière pour les personnels détachés ou affectés hors école ou établissement public local d'enseignement (EPLÉ).
- Prévoir, pour tous les personnels exerçant des fonctions d'enseignement en situation d'affectation ou de détachement, un entretien pédagogique avec un inspecteur de leur discipline, s'ils en éprouvent le besoin ou en font la demande.
- Rapprocher les différents modèles de compte rendu du rendez-vous de carrière, au moins par corps, pour que la valeur professionnelle des agents placés, dans le cadre d'un avancement ou d'une promotion, dans la même situation, puisse être appréciée dans des conditions équivalentes.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Accompagnement de certains personnels hors RDVC :

La DGRH répond, sur le rapprochement des différents modèles de RDVC, au moins par corps, pour que les agents puissent être appréciés dans des conditions équivalentes, que l'appréciation de la valeur professionnelle doit tenir compte des conditions d'exercice.

Le niveau d'expertise évalué doit correspondre aux activités des agents, qui sont différentes selon leur corps d'appartenance ou leur affectation (en EPLÉ ou dans le supérieur ou en détachement, en situation d'enseignement ou non). Les différents types de compte rendu répondent en tout état de cause à un cadrage commun et homogène au regard du référentiel des compétences (appréciation des compétences professionnelles propres, de la contribution au service, du respect de principes éthiques, etc.). Conformément aux LDG carrières, il est tenu compte de la diversité des environnements professionnels lors des campagnes de promotion.

La médiatrice entend cette réponse, dès lors que l'on peut garantir que la diversité des modes d'appréciation ne conduit pas à défavoriser certains agents...

En tout état de cause, la mission conduite par l'IGÉSR concernant la place et les missions des professeurs agrégés, à laquelle la médiatrice a apporté sa contribution, devra apporter une réponse plus adaptée aux écarts parfois importants qui existent entre les différentes fonctions susceptibles d'être occupées par des agents d'un même corps mais **affectés** dans des structures diverses.

- Élargir les conditions et les listes prévues par les décrets statutaires pour permettre de prendre en considération, pour l'accès au dernier grade des corps considérés, des fonctions similaires exercées dans une structure ou pour une mission d'intérêt général à l'étranger, y compris hors Union européenne (UE) et Espace économique européen (EEE).

Réponse de la DGRH

Les LDG ministérielles relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels rappellent les principes généraux et les critères d'attribution des promotions dont la prise en compte de la diversité des parcours professionnels et des environnements professionnels.

L'accès au dernier grade d'un corps peut être conditionné par l'occupation de certaines fonctions (grade à accès fonctionnel, GRAF) ou la valeur professionnelle en complément des conditions d'ancienneté et d'échelon. Il en est ainsi de l'accès à la hors classe des attachés d'administration de l'État (AAE) (article 24 du décret n° 2011-1317 du 17 octobre 2011 portant statut particulier du corps interministériel des AAE) et de l'accès à l'échelon spécial des ingénieurs de recherche (IGR) hors classe (article 20-3 du décret n° 85-1534 du 31 décembre 1985 fixant les dispositions statutaires applicables aux ingénieurs et aux personnels techniques et administratifs de recherche et de formation du ministère chargé de l'enseignement supérieur).

Réponse de l'IGÉSR

Pour ce qui est de la prise en compte des périodes de détachement, l'IGÉSR ne peut qu'y être favorable, ayant par ailleurs prôné dans le cadre du Grenelle de l'éducation, une vraie offre de mobilité des enseignants, tant géographique que fonctionnelle.

Réponse de la DGRH

Les fonctions listées dans les arrêtés ministériels doivent être exercées en position d'activité ou en détachement dans un corps ou cadre d'emploi équivalent au corps concerné. L'exercice de fonctions de niveau équivalent dans le cadre d'un détachement sur contrat ne peut donc pas être pris en compte. L'administration est donc amenée à exclure, par exemple, les candidats détachés auprès d'organismes internationaux.

Ces décrets sont complétés par des arrêtés ministériels précisant les fonctions éligibles à ces avancements (arrêtés du 30 septembre 2013 et du 16 mai 2014 fixant la liste des fonctions spécifiques prévues à l'article 24 du décret n° 2011-1317 du 17 octobre 2011 portant statut particulier du corps interministériel des AAE et arrêté du 27 juin 2017 fixant la liste des fonctions spécifiques mentionnées à l'article 20-3 du décret n° 85-1534 du 31 décembre 1985 fixant les dispositions statutaires applicables aux ingénieurs et personnels techniques, de recherche et de formation/ITRF).

Toutefois les dispositifs règlementaires actuels permettent de prendre en compte en gestion, dans la limite des contingents autorisés, les candidatures des personnels qui seraient exclus pour les motifs d'exercice de fonctions évoqués ci-dessus. Concernant l'accès à la hors classe des AAE, l'article 24 alinéa 8 du décret prévoit la possibilité d'inscrire au tableau d'avancement les personnels ayant fait preuve d'une valeur professionnelle exceptionnelle. Les attachés principaux doivent avoir atteint le 10^e échelon de leur grade et les directeurs de service doivent avoir atteint le 14^e échelon de leur grade. Tous les ans, des agents ayant un parcours professionnel international sont promus à ce titre.

Concernant l'accès à l'échelon spécial des IGR, l'article 20-3 alinéa prévoit la possibilité d'inscrire à ce tableau les ingénieurs de recherche hors classe justifiant de trois années au moins d'ancienneté au 4^e échelon de leur grade.

L'assouplissement des conditions d'exercice des fonctions dépasse en outre les attributions ministérielles et relève de la compétence de la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) en ce qui concerne le corps interministériel des AAE.

La médiation n'ignore pas cette inter-ministériarité s'agissant des décrets statutaires et c'est pourquoi elle souhaite, à cet égard, que la demande soit portée par la DGRH auprès notamment du ministère en charge de la fonction publique.

Elle note que l'IGÉSR est tout à fait favorable à la reconnaissance des expériences professionnelles des personnels qui enrichissent leur parcours par des mobilités.

ReMedia 20-8

Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

La médiatrice recommande

- Prendre l'ensemble des mesures permettant l'application effective des dispositions du décret du 13 mai 2020 permettant l'accès par la voie du détachement à un corps de niveau supérieur aux fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (RQTH) :
 - fixer pour chaque corps, au niveau ministériel, le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement et publier l'avis d'appel à candidatures qui en découle ;
 - constituer, en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

La mise en œuvre du décret n° 2020-569 du 13 mai 2020 pris pour l'application de l'article 93 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique (LTFP) a fait l'objet de deux notes de service à l'attention des DRH et des correspondants handicap des services déconcentrés en août 2021 et janvier 2022. L'année 2021 a été nécessaire à la mise en place du dispositif (nombre de postes offerts, procédure de sélection, composition de la commission d'évaluation, etc.). Un déploiement progressif du dispositif est prévu pour la durée du dispositif expérimental en commençant par les corps des filières des bibliothèques, ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux et de santé (BIATSS) dès 2022.

Ainsi, pour les personnels BIATSS, tous les besoins des académies ont été remontés au niveau national en novembre 2021, afin de nourrir les arbitrages en dialogue de gestion et préparer l'année 2022. La direction de l'encadrement a été associée en décembre 2021, afin d'ouvrir des postes de direction et d'inspection courant 2022. Il reste désormais à amorcer cette démarche dans le cadre du dialogue de gestion des personnels enseignants, d'éducation et d'orientation.

Dans cette partie, les deux dispositifs prévus à l'article 91 (titularisation apprenti bénéficiaire de l'obligation d'emploi/BOE) et 93 (promotion-détachement) issus de la loi de transformation de la fonction publique sont traités ensemble. Pour ces deux dispositifs, il convient de distinguer leur mise en œuvre dans l'enseignement scolaire et dans l'enseignement supérieur.

Actions en cours en 2021

1. Mise en œuvre de l'article 93 LTFP (promotion-détachement)

Explicitation de la démarche poursuivie

Le ministère est sensibilisé à ces dispositifs expérimentaux et s'efforce d'avancer sur ces thématiques, le plus rapidement possible malgré la charge de travail des services, accentuée par la crise sanitaire.

Ainsi, une note de la DGRH B MIPH, en date du 26 août 2021, est venue préciser les modalités, en vue d'amorcer la démarche (commune aux deux ministères). Elle est accompagnée de quatre annexes, en vue de permettre une mise en place progressive des dispositifs concernés :

- « démarche commune et spécificités de chaque dispositif » ;
- deux « fiches techniques » (une par dispositif) ;
- une « proposition de texte d'information », à adapter en fonction des académies.

Une page spécifique sur le site ministériel education.gouv.fr permet d'informer sur ces dispositifs et de candidater de manière spontanée.

Le but est l'anticipation des besoins au niveau des académies, par un recensement permanent des besoins (adresse spécifique nouveauxdispositifsRH@education.gouv.fr) .

Désormais, ces dispositifs sont pris en compte en amont, lors de la fixation des contingents d'emplois au niveau ministériel : comme l'indique la note du 26 août 2021 précitée, afin d'amorcer ces démarches nouvelles, l'idée en 2021 a été de commencer par certaines catégories de personnels (ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux et de santé, des bibliothèques, ainsi que les personnels techniques et pédagogiques), tout en rappelant qu'à terme toutes les catégories de personnels seront concernées.

Ainsi, pour les personnels BIATSS, tous les besoins des académies ont été remontés au niveau national en novembre 2021, afin de nourrir les arbitrages en dialogue de gestion et préparer l'année 2022. La direction de l'encadrement a été associée en décembre 2021, afin d'ouvrir des postes de direction et d'inspection courant 2022. Il reste désormais à amorcer cette démarche dans le cadre du dialogue de gestion des personnels enseignants, d'éducation et d'orientation.

Il en est de même pour l'enseignement supérieur en début d'année 2022.

Enfin, une note complémentaire DGRHB-MIPH n° 2021-0057 du 12 janvier 2022 avec des précisions sur le calibrage des besoins dans le cadre du dialogue de gestion et sur la mise en œuvre de la commission d'aptitude professionnelle (composition notamment et présidence).

Premiers résultats

BILAN QUANTITATIF de mise en œuvre - année 2021 (enseignement supérieur)

Corps d'accueil en détachement - promotion	Catégorie du corps d'accueil	Nombre de postes ouverts	Nombre de candidatures reçues		Nombre d'accueils en détachement		Nombre d'intégrations dans le corps d'accueil	
			F	H	F	H	F	H
Technicien de recherche et de formation (TECH)	B	3	1	3	0	3		
Assistant ingénieur de recherche et de formation (ASI)	A	4	2	3	2*	2		
Ingénieur de recherche et de formation (IGR)	A+	2	1	1	1	1		

* Un détachement non encore prononcé : commission reportée en raison de l'absence du président de la commission cause Covid

BILAN QUANTITATIF de mise en œuvre - année 2021 (éducation nationale)

Corps d'accueil en détachement - promotion	Catégorie du corps d'accueil	Nombre de postes ouverts	Nombre de candidatures reçues		Nombre d'accueils en détachement		Nombre d'intégrations dans le corps d'accueil	
			F	H	F	H	F	H
Adjoint administratif de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (ADJAENES)*	2	2	1	0	0	0	0	0
Secrétaire administratif de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (SAENES)*	1	1	1	0	0	0	0	0

* Expérimentation en 2021 dans l'académie de Versailles

2. Mise en œuvre de l'article 91 LTFP (titularisation des apprentis BOE)

La politique du ministère en matière d'apprentissage suit une logique particulière, avec plusieurs catégories d'apprentis, ou alternants « assimilés apprentis ».

Ainsi, il convient de distinguer :

- les apprentis au sens du Code du travail ;
- les assistants d'éducation (AED) en contrat de préprofessionnalisation ;
- les alternants se préparant aux métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (MEEF).

Si l'ensemble de ces catégories constituent la population d'apprentis, seuls les apprentis BOE « classiques » (issus du Code du travail) sont éligibles au dispositif de titularisation des apprentis BOE de l'article 91 LTFP.

L'année 2021 a été l'occasion de construire, à côté du dispositif MEEF et des AED, une nouvelle filière d'apprentissage – classique au sens du Code du travail – car, pour titulariser des apprentis sur le fondement de l'article 91 LTFP, il est nécessaire préalablement de recruter des apprentis BOE (apprentissage au sens du Code du travail).

Afin de préparer l'année 2022, un recensement des besoins pour l'apprentissage BOE (au sens « classique » et éligible à l'article 91 LTFP) a été réalisé pour les personnels BIATSS, lors du dialogue de gestion, tous les besoins étant remontés annuellement au niveau national afin de nourrir les arbitrages en dialogue de gestion.

Pour 2022, l'orientation est donnée en vue de développer l'apprentissage BOE au sein de la filière administrative et permettre à terme des titularisations.

BILAN QUANTITATIF de mise en œuvre - année 2021 (enseignement supérieur uniquement)

Corps d'accueil	Classement en Catégorie du corps d'accueil	Nombre de postes ouverts	Nombre de candidatures reçues		Nombre de titularisations prononcées	
			F	H	F	H
Technicien de recherche et de formation (TECH)	B	1	1		1	

La médiation prend bonne note de ces informations, mais regrette que cette expérimentation votée en août 2019, prévue jusqu'au 31 décembre 2025 et précisée par un décret du 13 mai 2020, n'ait pu être mise en œuvre plus tôt. Elle se réjouit toutefois de la publication toute récente, au Journal officiel du 12 février 2022, de l'avis d'ouverture de cinq postes pour l'accès, par cette voie, au corps des personnels de direction d'établissement d'enseignement ou de formation.

- Prendre ces mesures dans un délai permettant des détachements promotionnels avant la fin de l'année 2021.

Par ailleurs, une page spécifique sur le site ministériel education.gouv.fr permet d'informer sur ces dispositifs et de recueillir les demandes d'informations formulées par les personnes intéressées.

La médiatrice constate en effet qu'une véritable information a maintenant été publiée : www.education.gouv.fr/recrutement-et-promotion-des-personnes-en-situation-de-handicap-325667

Encourager la mobilité des personnels : prendre en considération les situations humaines particulières

ReMedia 20-9

Faciliter les mobilités

La médiatrice recommande

- Inscrire dans les statuts particuliers, pour les 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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Cette possibilité est déjà ouverte **sous certaines conditions** (être ex-titulaire de la fonction publique de l'éducation nationale en fonction dans un établissement relevant de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger/AEFE et permettant ce choix).

La réussite à un concours impose en tout état de cause de former les lauréats et de pouvoir les évaluer. L'éducation nationale ne dispose pas d'inspecteurs dans tous les établissements relevant de l'enseignement français à l'étranger. Cette mesure n'a donc pas vocation à devenir générale.

La médiatrice souhaiterait avoir plus de précisions sur ce dispositif (situations dans lesquelles il peut être activé, possibilités offertes, etc.), qui peut sembler aléatoire et inégalement offert, alors que le développement de l'enseignement français à l'étranger est une priorité gouvernementale forte.

La création récente des instituts régionaux de formation (**loi n° 2022-272 du 28 février 2022**) pour le réseau des établissements français à l'étranger va-t-elle changer la donne ?

- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation de l'expérience acquise pendant la période de détachement.

Réponse de la DGRH

Favoriser les mobilités

Dans le cadre de la mise en place d'une **GRH de proximité**, depuis 2018, dans toutes les académies, avec le déploiement des conseillers RH de proximité (près de 360 au début de l'année 2021) et de la mobilisation de tout l'écosystème RH académique et des acteurs de l'accompagnement des personnels, des inspecteurs aux managers de proximité, des chefs de service en rectorat aux référents santé et sociaux, référents handicap, laïcité etc., il s'agit de :

- mieux écouter pour mieux répondre et orienter ;
- personnaliser la relation aux personnels et la rendre plus fluide ;
- accompagner dans leurs démarches les personnels en souhait d'évolution professionnelle et de mobilité.

Conformément aux engagements du Grenelle de l'éducation pour permettre à chacun d'être acteur de son parcours et de voir ses compétences valorisées, en particulier par la formation, chaque académie doit en outre créer une cellule mobilités, une structure dédiée à la politique de mobilité (entrante, interne et sortante, dont celle à l'international) de l'ensemble des personnels, à l'appui d'un dispositif de constitution de viviers de candidats, notamment pour accompagner les personnels souhaitant une mobilité à l'international.

Concernant les personnels en mobilité à l'international, des entretiens « mobilité » sont proposés, notamment en fin de mission

Ces entretiens, avant, pendant et en fin de mission, visent à garder le lien entre l'agent et son académie et d'accompagner le retour de mission. Un message est envoyé aux personnels en mobilité, par exemple, ceux travaillant dans le réseau culturel, afin de leur signaler, comme cela est indiqué sur le site AFET qui leur est dédié que la direction générale des ressources humaines (DGRH) du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (MENJS) et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) les accompagne dans la phase de retour (même si cette procédure ne se substitue pas à la demande administrative de réintégration). Ils ont ainsi la possibilité de faire part sur l'application AFET de leur souhait d'être accompagné (espace « Votre compte », la rubrique « Vous êtes actuellement à l'étranger et vous souhaitez un accompagnement lors de votre retour en France en fin de détachement ») et d'insérer leur CV.

La médiatrice soutient cette démarche d'accompagnement personnalisé des personnels en mobilité, notamment à l'étranger, qui doit intervenir aussi bien en amont qu'en aval d'une mission en mobilité. Elle note qu'il existe une véritable volonté politique de développer les dispositifs d'accompagnement dans ce domaine. Toutefois, ces mesures sont récentes et inégalement mises en pratique. Elle en suivra avec intérêt les développements.

Elle souhaiterait savoir si l'on dispose de statistiques depuis la mise en place du dispositif AFET (nombre de demandes et résultats).

ReMedia 20-10

Prendre en compte des situations humaines très particulières en s'affranchissant du barème obtenu par les candidats au mouvement

La médiatrice recommande

- Faire preuve de bienveillance dans l'examen des pièces justifiant d'une situation particulière pour bénéficier d'une bonification de mutation, dès lors que la situation est bien expliquée et mise en évidence par des documents, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux prescrits par les notes de service.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Cette pratique est déjà appliquée largement lors de la phase de recours ouverte dans les deux mois suivant la communication des résultats de la campagne d'affectation. Il est toutefois rappelé que l'administration est légalement tenue de n'accorder des bonifications ou des modifications d'affectation que sur production de pièces.

Cette prise en compte est déjà prévue lors d'un examen au cas par cas des situations, dans le cadre de la troisième phase pour les agents qui n'auraient pas obtenu satisfaction ; un traitement manuel permet d'obtenir un taux de satisfaction de 100 % pour les personnels en situation de handicap (PSH) dans le premier degré et de 81,6 % pour les PSH dans le second degré.

La médiation faisait référence ici à une saisine où le requérant avait fait la preuve par la transmission de pièces justificatives (qui n'étaient pas celles prévues par la note de service ou les LDG : certificat de scolarisation de son fils, livret de famille, contrat de location d'un domicile à proximité de l'école de l'enfant une semaine sur deux) de sa situation administrative de parent séparé mais toujours titulaire de l'autorité parentale et exerçant la garde alternée de son enfant, même s'il n'avait jamais été marié avec la mère de son fils. Ces pièces justificatives partagées étaient refusées pour l'obtention de la bonification de l'autorité parentale par l'académie chargée du calcul du barème du requérant (cf. pp. 150 et 151 du rapport 2020). En effet, non marié, ni pacsé avec la mère de son enfant, il n'avait pas non plus saisi le juge pour organiser la garde alternée de son fils.

- Ouvrir officiellement la possibilité de s'affranchir, à la marge, du barème de mutation pour prendre en compte des situations particulièrement sensibles et douloureuses dans toutes les opérations du mouvement.

Réponse de la DGRH

Cette possibilité ne pourra pas être officiellement ouverte.

En effet, le décret n° 2018-303 du 25 avril 2018 relatif aux priorités d'affectation des membres de certains corps mentionnés à l'article 10 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État complète les décrets statutaires des corps enseignants afin de tenir compte, dans toute la mesure compatible avec le bon fonctionnement du service, des priorités légales prévues par l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 précitée et de priorités réglementaires.

Ce texte précise que « les demandes de mutation sont classées préalablement à l'aide d'un barème rendu public ».

Toutefois, lors de la phase de recours ouverte dans les deux mois suivant la communication des résultats de la campagne d'affectation, si des agents signalent des situations sensibles appelant une mesure de la part de l'administration, des affectations à titre provisoire peuvent être accordées pour des titulaires, à condition que l'académie cible déclare un besoin dans la discipline de l'enseignant. La DGRH est également attentive à toute situation particulièrement sensible en dehors de cette phase de recours.

La médiatrice ne peut que se féliciter de cette réponse à sa recommandation : elle continuera donc à soutenir, auprès de l'administration, les demandes d'affectation à titre provisoire (ATP) formulées par les personnels n'ayant pas obtenu satisfaction par rapport à leur projet de mouvement, dès lors qu'elle estimera que les situations qui lui sont soumises sont particulièrement sensibles ou douloureuses et méritent par conséquent une attention particulière.

- Respecter les termes des lignes directrices de gestion qui, en conformité avec la loi, indiquent que les éléments du barème n'ont qu'un caractère indicatif et que « l'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général » et rappeler ces principes au niveau déconcentré.

Réponse de la DGRH

Cette recommandation est déjà largement appliquée, notamment dans les situations évoquées ci-dessus. Mais comme précisé précédemment, les demandes de mutation sont classées préalablement à l'aide d'un barème rendu public.

- Faire en sorte d'apporter des réponses explicites et bienveillantes aux demandes de révision d'affectation ou aux recours administratifs à l'encontre d'une décision d'affectation, en répondant précisément aux questions posées et aux arguments développés par les personnels pour justifier de leur situation.

Réponse de la DGRH

Cette mesure est déjà appliquée. Il est rappelé que chaque courrier de réponse lors de la phase de recours est individualisé, et qu'un paragraphe revient sur la situation individuelle signalée par l'agent.

La médiation a bien remarqué les progrès considérables réalisés en la matière et s'en félicite : effectivement, des réponses individualisées sont adressées aux courriers de demandes de révision. Néanmoins, il existe encore des cas qui lui remontent où la réponse-type n'est pas adaptée à la singularité d'une situation et où la technique du copier-coller n'a pas été utilisée à bon escient (cf. la situation signalée dans les verbatim du rapport 2020, pp. 151 et 152). Il lui paraît important de veiller à ne pas trop « automatiser » les réponses individuelles, pour parvenir à une véritable « GRH de proximité ». La dématérialisation des procédures de recours implique sans doute un renforcement des équipes chargées de la rédaction des réponses.

ReMedia 20-11

Rectifier les éventuelles erreurs produites par les algorithmes d'affectation

La médiatrice recommande

- Développer la pratique d'accorder des bonifications complémentaires, dans la perspective des mouvements ultérieurs, aux personnels ayant été victimes d'erreur d'affectation, dès lors que ces erreurs sont avérées.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

La pratique d'accorder des bonifications complémentaires en cas d'erreur l'année précédente n'est pas encouragée par la DGRH car elle n'est pas conforme aux priorités légales de mutation issues de l'article 60 de la loi 84-16 du 11 janvier 1984 et du décret 2018-303 du 25 avril 2018. Ces priorités sont les suivantes :

- fonctionnaires séparés de leur conjoint ou du partenaire avec lequel ils sont liés par un pacte civil de solidarité pour des raisons professionnelles ;
- fonctionnaires handicapés ;
- fonctionnaires qui exercent leurs fonctions dans un quartier urbain où se posent des problèmes sociaux et de sécurité particulièrement difficiles ;
- fonctionnaires affectés sur un emploi supprimé.
- agent qui sollicite un rapprochement avec le détenteur de l'autorité parentale conjointe dans l'intérêt de l'enfant ;
- agent affecté dans un territoire ou une zone rencontrant des difficultés particulières de recrutement ;
- agent affecté dans un emploi supprimé en raison d'une modification de la carte scolaire ;
- caractère répété d'une même demande de mutation ainsi que son ancienneté ;
- l'expérience et le parcours professionnel de l'agent.

La médiatrice note cependant que, lorsque l'erreur vient de l'administration et qu'une autre personne a été affectée dans l'académie ou le département demandé alors qu'elle avait un barème inférieur au requérant, c'est bien à l'administration de trouver un moyen de réparer son erreur. Ce cas de figure a bien été rencontré en médiation et l'engagement de l'académie sur l'année suivante a permis une conciliation et une acceptation par la personne victime d'erreur.

- Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes, notamment en formant l'ensemble des personnels (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) à l'analyse critique des résultats produits et permettre aux usagers de faire des simulations selon le concept dit de «jouabilité» proposé par la Fing (association pour la Fondation d'un Internet nouvelle génération) (cf. **ReMedia 18-6**).

Réponse de la DGRH

Les algorithmes d'affectation des mouvements interdépartemental et interacadémique ne produisent pas « d'erreurs » d'affectation. Ils affectent les enseignants en fonction de leurs vœux et de leur barème selon le fonctionnement décrit dans les fiches techniques. Ces fiches sont communiquées aux enseignants sur leur demande, permettant ainsi une transparence du fonctionnement de l'algorithme concerné. Les fiches décrivant le fonctionnement de l'algorithme existent pour les mouvements interdépartemental et inter-académique mais aussi pour les mouvements intra-départementaux et intra-académiques.

Concernant le mouvement interdépartemental des enseignants du premier degré, une rénovation de l'outil qui sera mise en œuvre en 2022 permettra de rendre encore plus lisible pour l'enseignant les résultats issus de l'algorithme, dans le cadre d'une affectation sur vœu large ou hors vœu. En effet, la notion de vœu indicatif disparaît et les enseignants pourront à partir de 2022 visualiser et classer les postes à l'intérieur d'un groupe, au moment de la saisie des vœux.

Les « erreurs » ne concernent pas les résultats d'affectation mais, en amont, les modalités de calcul des barèmes qu'il s'agisse de changements récents des situations personnelles des enseignants permettant de revoir leur barème ou de non prise en compte de points par erreur par les académies. Ces situations sont traitées par les académies lors des phases de vérification et contestation des barèmes avant le mouvement.

La médiatrice, même si elle est d'accord sur le fait que les erreurs proviennent la plupart du temps des modalités de calcul des barèmes en amont, maintient que les résultats obtenus doivent être vérifiés régulièrement pendant et après les opérations d'affectation et que les personnels doivent être formés à l'analyse critique des résultats produits. Elle est bien consciente que les logiciels d'affectation permettent de prendre en compte et de croiser une multitude de critères et constituent en cela un vrai progrès, mais cela ne peut nous dispenser d'une appréhension critique des résultats, notamment quand l'administration fait évoluer les applications pour y intégrer ou supprimer des critères, mais pas seulement. Des biais peuvent apparaître et engendrer des erreurs. C'est dans cette perspective qu'a été créé, notamment, le Comité éthique et scientifique de Parcoursup.

Elle renvoie la DGRH à la lecture de son rapport 2018 consacré à l'administration algorithmique qui s'est fondé sur l'étude de nombreux rapports scientifiques et sur l'instruction de nombreuses situations de personnels ou d'usagers traitées à l'aide de logiciels d'affectation. Elle y cite des exemples d'erreurs possibles générées par le fonctionnement de l'algorithme.

ReMedia 20-12

Mieux accompagner et assister les personnels candidats à la mutation, compte tenu de la réforme du dialogue social, lorsqu'ils forment un recours

La médiatrice recommande

- Clarifier, dans les prochaines LDG, la rédaction des règles concernant les possibilités de recours administratifs à l'encontre des décisions individuelles notifiant les résultats des campagnes de mouvement.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Les lignes directrices de gestion ministérielles en matière de mobilité du 28 octobre 2021 précisent les modalités de recours introduites par l'article 14 bis de la loi 84-16 du 11 janvier 1984.

Dans le rapport 2020 (pp. 155 à 157), la médiation relate le problème que pose la rédaction des LDG depuis le mouvement 2020, en référence aux dispositions de la loi de transformation de la fonction publique, à propos des possibilités de recours administratifs des personnels à l'encontre des décisions d'affectation qui leur sont notifiées à l'issue du mouvement. Cette rédaction limite les recours des agents à l'encontre des résultats du mouvement uniquement :

- aux agents non obligés de participer au mouvement qui n'ont pas obtenu de mutation ;
- aux agents obligés de participer au mouvement qui n'ont obtenu aucun de leurs vœux.

Or, cette rédaction donne l'impression qu'il est impossible pour les agents de contester l'affectation obtenue alors même que leur recours se justifie par le fait qu'ils n'ont pas obtenu un vœu qu'ils avaient mieux classé.

De fait, certains rectorats ont répondu à des agents qu'ils ne pouvaient pas former un recours administratif à l'encontre des résultats du mouvement dès lors qu'ils avaient obtenu un de leurs vœux de mutation (p. 98 du rapport).

La médiation souhaite que ce doute soit levé et, le cas échéant, demande que la rédaction des LDG à ce sujet soit révisée.

- Indiquer de manière explicite sur toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme la mention de l'autorité administrative qui peut être saisie pour toute contestation éventuelle, ainsi que les voies et délais de recours, et la manière dont les contestations seront traitées.

Réponse de la DGRH

Par ailleurs, les décisions d'affectation transmises par messagerie I-prof comportent systématiquement les voies et délais de recours, ainsi que la mention relative à l'algorithme.

Ci-dessous les mentions indiqués dans les messages de résultat reçus par les enseignants :

« La présente décision a donné lieu à la mise en œuvre d'un traitement algorithmique. En application de l'article L. 311-3-1 du Code des relations entre le public et l'administration, vous avez le droit d'obtenir la communication des règles définissant ce traitement

et des principales caractéristiques de sa mise en œuvre, dans les conditions prévues par l'article R. 311-3-1-2 du même code. En cas d'absence de réponse de l'administration après un mois suivant la réception de votre demande ou en cas de refus de l'administration de vous communiquer ces éléments, vous disposez de deux mois pour saisir la Commission d'accès aux documents administratifs.

Voies et délais de recours

Si vous estimez devoir contester cette décision, vous pouvez former :

- soit un recours gracieux ou hiérarchique, vous pouvez saisir le ministère chargé de l'éducation nationale en cliquant ici, ou en vous connectant sur le site internet www.education.gouv.fr
- soit un recours contentieux devant la juridiction administrative compétente. Ce recours n'a pas d'effet suspensif.

Si vous avez d'abord exercé un recours gracieux ou hiérarchique dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la présente décision, le délai pour former un recours contentieux est de 2 mois* :

- à compter de la notification de la décision explicite de rejet du recours gracieux ou hiérarchique;
- ou à compter de la date d'expiration du délai de réponse de 2 mois dont disposait l'administration, en cas de décision implicite de rejet du recours gracieux ou hiérarchique.

Dans les cas très exceptionnels où une décision explicite de rejet intervient dans un délai de 2 mois après la décision implicite – c'est-à-dire dans un délai de 4 mois à compter de la notification de la présente décision – vous disposez à nouveau d'un délai de 2 mois* à compter de la notification de cette décision explicite pour former un recours contentieux.

En cas de recours contentieux, vous pouvez saisir le tribunal administratif au moyen de l'application informatique Télérecours citoyens accessible par le site internet www.telerecours.fr.

** 4 mois pour les agents demeurant à l'étranger »*

Pour la médiatrice, même si les imprimés communiquant aux agents les résultats du mouvement comportent les mentions légales concernant les recours administratifs et les recours contentieux, la rédaction des LDG lui semble trop limitative.

Nota bene : en juin 2022, le Conseil constitutionnel a été saisi par le Conseil d'État sur une question prioritaire de constitutionnalité à propos de la limitation par les LDG du droit de l'agent à se faire accompagner par un syndicat qui doit être représentatif lorsqu'il formule un recours administratif à l'encontre de la décision lui notifiant le résultat de sa participation au mouvement. Or, le Conseil Constitutionnel s'est déjà prononcé sur le même sujet à propos de la rupture conventionnelle en 2020 en condamnant le procédé : cette décision était citée dans le rapport 2020 de la médiation.

Sans présager de la décision de ce dernier à propos du mouvement, la médiatrice tient à rappeler les points suivants.

Dès juin 2020, elle avait signalé qu'un doute persistait dans les esprits sur la question des recours administratifs, certaines académies considérant que le texte limitait la possibilité de recours aux cas des agents affectés en extension ou à ceux non mutés, en excluant ceux ayant obtenu une mutation sur l'un de leurs vœux non premiers.

La DGRH, interrogée à ce sujet par la médiation, l'avait rassurée en lui apportant les explications suivantes :

- il n'y a pas de limitation des recours administratifs des personnels : ils peuvent toujours contester par la voie du recours administratif toute décision d'affectation individuelle à l'issue de la publication des résultats du mouvement, dans le respect des voies et délais habituels ;
- seule a été limitée la possibilité d'être assisté formellement par le représentant d'une organisation syndicale représentative pour les recours à l'encontre d'une décision d'affectation concernant soit une absence de mutation pour un personnel déjà affecté ayant participé au mouvement pour changer de poste, soit un résultat de mutation hors vœux pour les agents dans l'obligation d'être affectés (stagiaires, retour de disponibilité, etc.) ;
- pour les autres situations (mutation obtenue sur un autre vœu que le vœu premier), le recours administratif était toujours possible mais sans pouvoir se faire assister par ce représentant.

La médiatrice, avec les médiateurs académiques, a suivi toute l'année la manière dont ces dispositions étaient appliquées et comprises en académies pour les mouvements déconcentrés. Elle a pu observer que l'interprétation des LDG avait été différente d'une académie à l'autre.

La réponse de la DGRH lui semblait aller à l'encontre des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration qui permet à toute personne de formuler un recours administratif à l'encontre d'une décision administrative individuelle qui lui est opposable.

Au mois de mars 2021, la DGRH a finalement adressé une lettre aux académies pour préciser certains principes :

« La présente fiche a pour objet de préciser les modalités de gestion des recours formés par les personnels contre les décisions individuelles défavorables de mobilité les concernant, compte tenu des dispositions de l'article 14 bis de la loi n°84-16 du 14 janvier 1984 dans le cadre des mouvements interdépartemental et interacadémique organisés au titre de 2021.

Pour rappel, les voies et délais de recours de droit commun régis par les articles R. 421-1 et R. 421-2 du Code de justice administrative demeurent applicables dans le cadre des mouvements.

Un personnel peut ainsi former un recours administratif ou juridictionnel dans le délai de deux mois s'il n'a pas été muté ou contre sa décision d'affectation dans une académie ou un département ou sur un poste. Cette décision peut en effet être contestée par le personnel dans tous les cas, qu'il ait été affecté sur un poste qu'il a demandé ou non (par exemple en extension) et dans la première hypothèse, quel que soit le rang du vœu qu'il a obtenu (par exemple, 2^e ou 15^e vœu).

Les personnels peuvent choisir d'être assistés par une organisation syndicale représentative pour former un recours administratif contre les décisions individuelles défavorables prises au titre de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984, c'est-à-dire lorsqu'ils n'obtiennent pas de mutation ou lorsque devant recevoir une affectation, ils sont mutés dans une académie qu'ils n'avaient pas demandée.

Exemple : l'enseignant qui obtient le 4^e vœu qu'il avait sollicité ne peut demander à une organisation syndicale de l'assister dans l'exercice de son recours administratif. Il peut en revanche former un recours administratif et/ou juridictionnel dans les conditions de droit commun. »

La médiation continue à penser que ces formulations limitent les possibilités, pour un agent, de se faire assister par le représentant d'une organisation syndicale. Elles ont conduit à des incompréhensions regrettables, qui ont perduré plusieurs mois et ont engendré des tensions chez les personnels comme dans les services académiques, qui auraient pu être évitées.

Maintenir un accompagnement de proximité par l'employeur tout au long de la carrière des personnels et au-delà

ReMedia 20-13

Mieux préparer la transition vers la retraite

La médiatrice recommande

- Maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap) et, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la Direction des affaires financières (Daf)

Le lien de proximité avec les personnels en matière de retraite est principalement assuré par les gestionnaires des 60 pôles PETREL en charge de ces questions, qui, dans le respect du partage des compétences avec le service des retraites de l'État (SRE), sont à même de répondre aux questions des personnes concernées.

Toutefois les simulations personnalisées relèvent de la compétence exclusive du SRE.

Les gestionnaires RH, ainsi que les collègues en charge de la RH de proximité mise en place dans les académies, peuvent également apporter des réponses de premier niveau.

- Poursuivre la montée en compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité, placés auprès de l'employeur, et mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour l'ensemble des services gestionnaires centraux et déconcentrés, ainsi que pour ceux des universités.

Réponse de la Daf

Le service des retraites de l'éducation nationale (SREN) est reconnu par les interlocuteurs des services rectoraux et des établissements de l'enseignement supérieur comme étant le « référent retraite ».

Il est l'interlocuteur des 60 pôles PETREL, notamment pour la montée en qualité des comptes individuels de retraites, dont la complétude incombe à l'employeur.

Il assure également un rôle de formation auprès des gestionnaires locaux. Ainsi en 2021 une centaine de collègues ont bénéficié d'une formation relative à l'invalidité. Au début de l'année 2022 ce sont environ 300 agents qui ont suivi les formations relatives à la qualité des CIR dispensées par la cellule qualité et contrôle interne du SREN.

Dans ces conditions il n'y a pas lieu de mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel car, de fait, elle existe déjà.

- Adresser un courrier aux agents dès leurs 45 ans, les informant de la possibilité d'obtenir un entretien carrière avec leur employeur et un entretien « retraite » avec le SRE, sachant que les deux dispositifs sont liés : en effet, si l'entretien « info retraite » est de la compétence du SRE, il faut que l'agent sache qu'il ne l'obtiendra que s'il en fait la demande.
- Revenir sur la rédaction actuelle « d'exclusion » qui, dès lors que le SRE est seul compétent, à partir des 55 ans, pour intervenir sur les composants de la retraite, laisse sous-entendre que l'agent ne peut plus recevoir d'aide ou de conseil de la part des services RH ou du service des retraites de l'éducation nationale.

Réponse de la Daf

Les contacts réguliers du SREN avec les responsables des pôles PETREL montrent que nos usagers se tournent régulièrement vers ces services, voire vers les gestionnaires RH, afin d'obtenir des informations d'ordre général sur la retraite.

Le partage de compétence entre le SRE et les ministères employeurs, rappelé dans la note de service MENF1834132C du 13 mars 2020, est donc mis en œuvre avec souplesse, nonobstant l'impossibilité pour les ministères employeurs de réaliser des simulations.

- Afficher en page d'accueil de l'Espace numérique sécurisé des agents publics de l'État (Ensap) – ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service – le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller.
- Prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement : code d'échange/identification de l'appelant avant décroché, filtrage et transfert d'appel sur des lignes spécifiques.

Réponse de la Daf

Ces deux points, ainsi que celui relatif à l'entretien « info retraite » ont fait l'objet d'un échange en octobre 2021, à l'occasion de la dernière bilatérale SREN-SRE.

Leur faisabilité est toujours à l'étude au sein du SRE qui a été interrogé à nouveau le 3 mars 2022.

Réponse de la DGRH

La DGRH considère que les réponses relèvent de la Daf.

Pour la médiatrice, le sujet demeure aussi un sujet GRH de proximité. Il est un élément essentiel de cette politique : il s'agit de maintenir un lien individualisé avec les personnels même après leur départ. L'attention et la considération portées aux personnels à l'entrée dans la carrière puis à toutes les étapes de leur parcours professionnel, doit se poursuivre par le maintien d'un accompagnement personnalisé à la fin de leur carrière et au-delà. C'est l'une des conditions du lien de confiance et du sentiment de reconnaissance qui s'établissent entre les personnels et leur administration et qui garantissent l'épanouissement professionnel de chacun.

Privilégier le règlement amiable des litiges dans l'intérêt commun de l'administration et des administrés

ReMedia 20-14

Promouvoir la transaction comme outil d'amélioration de la relation entre l'administration et ses usagers

La médiatrice recommande

- Inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses (reprise **ReMedia 17-03**).
- Adresser un message clair aux académies pour promouvoir la transaction, en précisant que cette procédure, parce qu'elle favorise un mode de résolution amiable des litiges et qu'elle améliore la relation entre l'administration et ses administrés, peut être utilisée dans leur intérêt commun.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la Direction des affaires juridiques (Daj)

Les recommandations de la médiation se rejoignent pour inciter au recours à l'usage de la transaction afin de régler en amont de toute saisine de la juridiction l'indemnisation des préjudices causés aux agents par des fautes de l'administration, lorsque l'existence de la faute, celle du préjudice et le lien entre l'une et l'autre sont évidents.

La Daj propose régulièrement des transactions lorsqu'elle est saisie de contentieux, ou de demandes indemnitaires préalables, et que l'engagement de la responsabilité de l'État apparaît certain. La décision de transiger est alors souvent suspendue à l'accord du service métier mais la Daj incite au recours à cette résolution des litiges, que la conclusion d'un accord transactionnel relève de la compétence du recteur (v. art. R. 222-36 du Code de l'éducation) ou de celle du ministre.

Afin de promouvoir plus clairement le recours à la transaction pour des litiges indemnitaires dont l'issue est certaine, la Daj intégrera ce point à la prochaine réunion qu'elle tiendra avec l'ensemble des services juridiques inter-académiques. Elle mettra en outre à la disposition de ces services des documents types et rappellera sa disponibilité pour relire d'éventuels accords transactionnels et conseiller les services académiques en amont de leur conclusion.

La médiatrice se félicite de ce retour qui tend à inciter au recours à la transaction pour éviter de porter les affaires devant le juge.

Elle précise cependant que la médiation est le plus souvent amenée à analyser des demandes qui n'ont pas encore fait l'objet d'un contentieux. Elle ne propose à l'administration de recourir à une transaction qu'après avoir pris soin de vérifier au préalable que les conditions pour l'envisager lui paraissent réunies et pouvaient permettre d'éviter un contentieux long, coûteux et inutile.

Or elle constate qu'en pratique certains services de l'administration, dès lors que le requérant n'a pas fait appel au juge, refusent de prendre en compte, voire même d'étudier l'opportunité de régler de manière amiable et contractuelle un litige. Cette pratique se heurte à l'objectif du médiateur qui est de faire en sorte que le litige se règle autant que possible autrement qu'en portant l'affaire devant

le tribunal : par principe un médiateur ne conseillera pas aux requérants de saisir le juge, ce qui le met dans l'embarras lorsqu'il sait que le requérant a de fortes chances d'obtenir gain de cause s'il engage une procédure contentieuse.

La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions

ReMedia 20-15

Améliorer la mise en œuvre du dispositif de la rupture conventionnelle, qui suscite actuellement beaucoup de déceptions

La médiatrice recommande

- Mieux anticiper les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles de manière à ne pas se fonder exclusivement sur une approche gestionnaire et prendre en considération l'aspect qualitatif des projets présentés.
- Prendre en compte lorsqu'il y a lieu, pour l'examen des demandes, le calendrier scolaire plutôt que celui de l'année civile afin de mieux répondre à l'intérêt des requérants comme à celui des élèves.
- Prendre en considération la dimension humaine et qualitative des dossiers, notamment l'investissement passé des agents, afin d'éviter que des personnels, découragés, démissionnent en renonçant au bénéfice de ce nouveau dispositif.
- Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.
- Modifier le décret n° 2019-1596 du 31 décembre 2019 pour que le calcul de l'indemnité, concernant des agents en situation de disponibilité puisse s'effectuer sur la base de leur dernière année civile d'activité.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2022

Réponse de la DGRH

Le dispositif de rupture conventionnelle est récent. Il a été instauré à compter du 1^{er} janvier 2020 par l'article 72 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique puis précisé par le décret n° 2019-1593 du 31 décembre 2019 relatif à la procédure de rupture conventionnelle et le décret n° 2019-1596 du même jour relatif à l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle. Ce nouveau cas de cessation de fonctions est créé à titre expérimental pour les fonctionnaires, et de manière pérenne pour les agents contractuels recrutés en CDI.

Il s'agit d'une procédure par laquelle l'administration et un agent public peuvent convenir d'un commun accord de la fin de leur relation de travail.

Les notes DGRH/Daf du 9 juillet 2020 et du 19 novembre 2020 relatives à la mise en œuvre de la rupture conventionnelle dans les services déconcentrés du ministère chargé de l'éducation nationale précisent les modalités de mise en œuvre des ruptures conventionnelles au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports. Elles rappellent que la rupture conventionnelle n'est pas un droit pour les agents, que la rupture conventionnelle n'a pas vocation à se substituer aux différents cas de cessation de fonction (démission, insuffisance professionnelle, inaptitude physique, etc.) et que les services académiques doivent évaluer les demandes en fonction de la rareté de la ressource, de l'ancienneté dans la fonction et du projet envisagé par l'agent.

Par ailleurs, ces notes rappellent la procédure prévue par les textes réglementaires. Après réception de la demande d'un agent et sous un délai compris entre 10 jours et un mois, l'administration organise un entretien au cours duquel l'agent peut être assisté par un conseiller désigné par une organisation syndicale. Cet entretien permet d'aborder les motifs de la rupture conventionnelle, la date de cessation définitive des fonctions, ses conséquences notamment en termes de droit à l'assurance chômage ou d'obligation de remboursement et de respect des règles déontologiques.

Les premiers bilans montrent que ce dispositif a été mis en œuvre par les services avec 136 conventions de rupture signées en 2019/2020 et 814 en 2020/2021. Elles concernent toutes les catégories de personnel avec une majorité d'enseignants. Selon les données communiquées par la DGAFP, 60 % des ruptures conventionnelles signées en 2020 relèvent du ministère.

La médiatrice précise que lors de la rédaction du rapport 2020, les circulaires d'application du dispositif prévu en août 2019 avaient été publiées, après une période de plus d'un an (juillet et novembre 2020 pour le ministère de l'Éducation nationale et février 2021 pour le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation) : elle avait donc reçu de nombreuses réclamations demandant la mise en œuvre du dispositif.

Elle ne peut que se féliciter du déploiement du dispositif qui a eu lieu par la suite.

Pour consolider ses observations, elle souhaiterait connaître si possible, pour les années 2020 et 2021, le nombre de demandes parvenues dans les services pour les contractuels d'une part, et pour les fonctionnaires d'autre part, par corps et par grade, avec indication de la tranche d'âge des intéressés et de leur ancienneté (24 ans ou moins de 24 ans : 24 ans étant la limite de l'ancienneté prise en compte dans le calcul du dispositif) et le nombre de demandes accordées. De même serait-il possible de disposer d'un focus sur les agents demandeurs qui sont à deux ans de l'âge légal de la retraite ? Enfin, est-ce qu'une étude financière a été faite sur les montants accordés : montant minimum ou plus ?

Enfin, **la médiatrice** souhaiterait savoir quelle action a été conduite auprès des académies concernant les modalités de demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente et d'information ou d'instruction du dossier pour les fonctionnaires en disponibilité présentant une demande de rupture conventionnelle.

LES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES À 2020

Les usagers

L'accès aux aides sociales : un problème persistant pour les étudiants

La question des bourses sur critères sociaux et plus généralement des aides financières a été abordée à deux reprises dans les rapports 2009 et 2014. Des échanges importants ont eu lieu ensuite lors des comités de suivi consécutifs à ces rapports du médiateur. De plus, le ministère chargé de l'enseignement supérieur, le Cnous, les Crous se sont particulièrement mobilisés sur ce dossier.

Le choix de revenir sur ce thème en 2019 n'est en aucune manière, une remise en cause des améliorations constatées mais vise à rendre compte d'une activité particulière de la médiation avec un nombre de saisines qui reste important.

ReMedia 19-6

Mieux informer et communiquer avec les étudiants et leurs familles

La médiatrice recommandait

- Compléter la circulaire annuelle sur les modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux, des aides au mérite et des aides à la mobilité internationale¹.

Échanges lors du comité de suivi de février 2021

Réponse de la Dgesip

L'amélioration de l'information des étudiants est un objectif constant des services. Dans ce cadre, il apparaît nécessaire de distinguer, d'une part, les textes réglementaires, qui fixent des normes dans un langage nécessairement juridique et technique et, d'autre part, l'information et la communication envers les étudiants afin que ces derniers soient en capacité d'effectuer leurs démarches au bon moment et de connaître leurs droits.

La Daj prend bonne note de la nécessité de mentionner dans la circulaire annuelle les modalités d'attribution des aides au mérite et les aides à la mobilité internationale.

La médiation note de véritables améliorations sur les différents supports d'informations notamment le site internet etudiant.gouv.fr

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation pense qu'il serait utile de rappeler dans la circulaire et sur les sites web consacrés aux bourses sur critères sociaux l'importance de la double inscription (classe préparatoire aux grandes écoles/CPGE et université) pour les étudiants en CPGE qui, lors d'une troisième année préparatoire, peuvent se retrouver privés de bourse s'ils sont considérés comme redoublants et non comme des étudiants de troisième année de licence (L3).

- En mettant en relief le fait que la **constitution du dossier social étudiant (DSE) se fait bien en amont**, sans attendre d'avoir connaissance de l'établissement dans lequel l'étudiant est admis; qu'il sera complété ensuite par la fourniture du certificat de scolarité attestant de l'inscription définitive.

Réponse de la Dgesip

De nombreuses informations et précisions sont réunies sur la Foire aux questions (FAQ) du site etudiant.gouv.fr. En particulier, le fait que la constitution du DSE doit se faire bien en amont de l'inscription dans un établissement et qu'il n'est pas nécessaire de connaître sa future affectation/formation pour constituer son DSE est bien expliqué et souligné. De même, un point sur l'assiduité et la transmission des justificatifs d'absence au service de scolarité de l'établissement figure dans la FAQ.

¹ Circulaire n° 2019-096 du 18-6-2019 pour l'année 2019-2020 www.education.gouv.fr/bo/19/Hebdo26/ESRS1916927C.htm ; www.etudiant.gouv.fr/fr/bourse-et-logement-constituez-votre-dossier-social-etudiant-dse-409

Elle ajoute que la poursuite de la dématérialisation du DSE, permettant de simplifier le dépôt de la demande de bourse est un projet prioritaire. La dématérialisation du DSE permet à l'étudiant de déposer en ligne, à l'appui de sa demande de bourse, les pièces justificatives correspondant à sa situation. Le dépôt en ligne des pièces justificatives est effectif pour l'ensemble des étudiants dès la campagne 2021-2021, qui a commencé en janvier dernier. En outre, un travail a été engagé avec la Direction générale des finances publiques (Dgfp) et pour un nombre toujours croissant d'étudiants, les données fiscales du foyer fiscal de rattachement sont récupérées de manière dématérialisée via le service de vérification des avis d'impôt sur le revenu (SVAIR) actuellement (pour les situations familiales non complexes), puis l'API management développée par la Dgfp à compter de la campagne 2022 (pour l'ensemble des étudiants). À terme, l'ensemble des étudiants concernés n'ont plus à fournir un avis d'imposition dans le cadre de leur demande de bourse.

De plus, il est précisé que « Pour valider définitivement votre dossier et mettre en paiement votre bourse, le Crous doit impérativement recevoir un justificatif prouvant votre inscription dans l'enseignement supérieur. Il s'agit la plupart du temps du certificat de scolarité. Selon les cas, votre établissement le transmet au Crous – ou vous devez vous en charger vous-même. Renseignez-vous sur les modalités de transmission de ce document auprès de votre établissement lors de l'inscription. C'est à ce moment-là que le Crous fixera le montant définitif de votre bourse et vous enverra une notification définitive de bourse ».

La médiation a bien noté que la circulaire mentionne la nécessité de constituer son dossier de demande de bourse bien en amont la rentrée universitaire.

- En précisant que cette constitution du DSE en amont permet à l'étudiant **d'éviter de payer la contribution vie étudiante et de campus (CVEC)** puis d'avoir à entamer des démarches pour se la faire rembourser.

À cet égard, **la Dgesip** rappelle que sur le site etudiant.gouv.fr, il est indiqué expressément que la notification envoyée avant la confirmation de l'inscription en établissement est toujours conditionnelle, que celle-ci doit être présentée au service scolarité de l'établissement au moment de l'inscription et qu'elle peut être utile pour être exonéré du paiement des droits d'inscription universitaires et de la CVEC. Il est précisé que cette décision parviendra à l'étudiant d'autant plus rapidement que celui-ci aura transmis au Crous un dossier complet dans les délais impartis, et que la notification devient définitive quand le Crous a reçu le justificatif de l'inscription.

Par ailleurs, le développement de l'interfaçage entre l'application de gestion des bourses Aglaé (automatisation de la gestion du logement et de l'aide à l'étudiant) et le module CVEC, visant à simplifier le processus d'exonération de la CVEC des boursiers, est en cours. Ce chantier, qui sera finalisé pour le 1^{er} semestre 2021, permettra de bénéficier des fonctions suivantes :

- lorsque la notification conditionnelle de bourse (ou le cas échéant la notification définitive) sera générée dans Aglaé, l'attestation CVEC sera générée automatiquement;
- un processus automatique entre Aglaé et CVEC sera mis en place pour identifier les étudiants boursiers ayant payé leur CVEC et devant être remboursés;
- en indiquant avec plus de précision où et à qui l'étudiant boursier absent pour maladie doit transmettre son certificat médical pour continuer à bénéficier de sa bourse;
- en arrêtant **une règle moins pénalisante pour l'étudiant qui n'arrive pas à produire l'ensemble des documents** nécessaires à l'instruction de son dossier (annexe 5, point 3 de la circulaire) pour des raisons indépendantes de sa volonté.

La médiation se félicite de l'enrichissement du DSE avec la distinction entre la notification conditionnelle et la notification définitive, celle-ci étant liée à l'envoi du certificat de scolarité par l'étudiant.

Observations complémentaires de la médiation en mars 2022 : s'agissant des remboursements demandés pour manque d'assiduité, la médiation rappelle l'importance de traiter ces dossiers très vite et avec souplesse. Les étudiants concernés doivent être à même de pouvoir s'expliquer et communiquer les pièces justificatives (tant que c'est possible pour eux par exemple en transmettant un certificat médical justifiant l'absence). Pour les autres, il est important que la demande de remboursement arrive rapidement pour leur permettre de rembourser avant d'avoir dépensé en totalité l'argent indûment perçu.

Réponse de la Dgesip

En ce qui concerne le point 3 de l'annexe 5 de la circulaire, celui-ci prévoit notamment qu'« en cas de demande de bourse postérieure au 31 octobre, le droit à bourse est ouvert à compter du mois suivant celui où l'étudiant a produit l'ensemble des documents nécessaires à l'instruction de sa demande. L'octroi de la bourse n'a pas de caractère rétroactif. Il en est de même pour tout dossier déposé antérieurement au 31 octobre dont les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande parviennent au Crous après cette date ».

Les Crous ont pour consigne d'appliquer cette disposition avec souplesse. Elle vise essentiellement à sanctionner les cas manifestement abusifs d'étudiants qui, sans raison particulière, transmettent les pièces justificatives bien après le début de l'année universitaire, en milieu ou parfois même en fin d'année universitaire, voire même au-delà.

- Publier la circulaire à une date antérieure à l'inscription des candidats sur Parcoursup.

Réponse de la Dgesip

La circulaire de l'année 2020-2021 a été publiée légèrement plus tôt que celle de l'année précédente et les services essaieront de faire mieux pour les années qui viennent.

La médiation regrette que la publication de la circulaire n'intervienne pas à amont de l'inscription des candidats à Parcoursup. Elle constate néanmoins une nette amélioration des informations portées à la connaissance des étudiants sur le site etudiant.gouv.fr.

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation constate qu'il n'y a pas eu d'avancée sur ce point. La circulaire a été publiée plus tardivement que l'année précédente : au Bulletin officiel du 1^{er} juillet 2021 pour une circulaire du 23 juin 2021. La médiation a bien conscience que nous sommes sur des années particulières du fait de la pandémie qui peut expliquer ce calendrier. L'idéal serait de la publier au moment de l'ouverture de Parcoursup.

- Rassembler et mieux structurer une information, encore trop éparse, sur les aides financières dans un document officiel qui ferait ensuite l'objet d'une communication dans chaque établissement d'enseignement supérieur, sous la forme d'un petit document ou flyer (aides du Crous, de la ville, de la région, de l'Europe, de l'école, de fondations privées, liées à une situation de handicap, en précisant les coordonnées pour joindre le service).

Réponse de la Dgesip

Les étudiants ont accès à des informations sur le site etudiant.gouv.fr, reprises sur service-public.fr, ainsi que sur les sites du réseau des œuvres et des établissements. Compte tenu du nombre et de la diversité des organismes, des établissements et des études concernés, l'accès à des informations dématérialisées est privilégié et paraît plus fiable.

Par ailleurs, les services progressent dans l'identification des aides ainsi que dans l'information des étudiants. À cet égard, le site internet interministériel 1jeune1solution.gouv.fr proposera une liste de l'ensemble des aides existantes pour les jeunes.

La médiation constate une diversité des dispositifs d'aides sociales et financières pour les étudiants. Ce constat est partagé par l'IGÉSR dans son rapport n° 2020-016 sur la cartographie des bourses publiques de l'enseignement supérieur. Elle rappelle la nécessité de rassembler l'information dans un document ou support (type tutoriel).

- Pour rendre plus compréhensible la réglementation applicable, renforcer la Foire aux questions (FAQ) par des exemples concrets de situations ou de scénarios sur les sujets qui sont à l'origine des difficultés les plus fréquentes.

La Dgesip renvoie à la FAQ sur le site etudiant.gouv.fr qui permet de mieux comprendre la réglementation applicable. Cette FAQ sera complétée par des exemples afin d'illustrer les situations les plus complexes ou les plus courantes.

Les informations relatives aux aides spécifiques d'urgence sont communiquées sur le site etudiant.gouv.fr.

En outre, un numéro de téléphone national² dédié aux aides permet aux étudiants de s'informer sur les aides et les démarches à effectuer. Ce numéro, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, est au prix d'un appel local, non surtaxé. Un conseiller renseigne directement les étudiants sur le soutien ou les aides qui peuvent leur être apportés et sur les modalités à suivre pour en faire la demande auprès du Crous.

Les coordonnées des services sociaux de chaque Crous sont accessibles grâce à une carte interactive sur le site etudiant.gouv.fr.

- Prévoir un accusé de réception automatique pour rassurer l'étudiant sur la bonne réception de sa demande de recours, avec précision du délai de traitement de son dossier.

Selon **la Dgesip**, les services examinent l'évolution des processus nécessaires à l'atteinte de cet objectif. Le développement et la mise en œuvre des parapeurs électroniques ouvrent des opportunités sur ce point.

En revanche, le contexte sanitaire actuel et son impact important sur le fonctionnement des services ne permettent pas de s'engager sur les délais de traitement des recours.

² 0 806 000 278

La médiation se félicite que cette possibilité soit à l'étude. Elle a bien noté que la médiation était mentionnée parmi les possibilités de recours. Elle rappelle l'anxiété engendrée chez des requérants notamment lorsqu'ils sont en attente de réponse.

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation souhaiterait savoir si le travail mené par la Dgesip sur l'accusé de réception automatique en cas de recours a pu avancer.

- Veiller à envoyer une nouvelle réponse circonstanciée quand le recours montre que le requérant n'a pas compris la motivation du refus.

La Dgesip informe qu'un travail doit être réalisé avec le réseau des œuvres afin d'améliorer ce point.

S'agissant des recours hiérarchiques, les réponses apportées par la Dgesip sont motivées de manière précise et circonstanciée; chaque nouveau recours fait l'objet d'une nouvelle réponse.

La médiation constate la meilleure lisibilité apportée par l'introduction des voies et recours dans le nouvel chapitre relatif au statut de l'étudiant dans le guide du dossier social étudiant 2021/2022 mais regrette la lenteur ou l'absence fréquente de réponse circonstanciée des Crous. Elle constate la mise en place de calendriers en matière d'attribution de logements ce qui pourrait limiter les recours.

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation voudrait savoir si, sur ce point, la Dgesip a pu également avancer. Les médiateurs académiques sont toujours autant sollicités sur l'absence de réponse à un recours ou la non compréhension de la réponse pas assez développée.

- Mettre en place, dans chaque Crous, une commission sociale chargée, durant l'ouverture de la campagne des bourses, de traiter des situations individuelles particulières.

La Dgesip rappelle que les gestionnaires des Crous sont chargés d'instruire les demandes de bourse sur critères sociaux et apportent à chaque étudiant les réponses aux questions qu'ils posent. Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques peuvent être allouées. En particulier, les allocations annuelles ont justement pour objet de répondre à certaines situations pérennes ne pouvant donner lieu à l'attribution et au versement d'une bourse dans les conditions imposées par la réglementation des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux.

Pour toute situation particulière pouvant relever d'une aide d'urgence, les Crous orientent l'étudiant vers la constitution d'un dossier qui sera examiné ensuite par la commission d'attribution des aides spécifiques présidée par le directeur général du Crous. Une évaluation sociale est prévue dans le cadre de ce processus. Par ailleurs, l'étudiant en difficulté a la possibilité de prendre contact avec les services sociaux des Crous, dont les coordonnées sont accessibles via le site etudiant.gouv.fr.

La médiation se demande si les situations particulières sont bien identifiées par tous les Crous, et si les étudiants qui en relèvent ont bien ces informations. En effet, les médiateurs académiques sont souvent amenés à orienter les étudiants vers les services sociaux.

- Mieux informer les étudiants de la possibilité de recourir aux assistants sociaux (du Crous ou de l'établissement d'enseignement supérieur) et au service social du Crous.

La Dgesip indique que les coordonnées des services sociaux de chaque Crous sont accessibles sur etudiant.gouv.fr grâce à une carte interactive sur ce site. Les étudiants sont invités à prendre contact avec les services sociaux en cas de difficulté.

La médiation a bien noté l'augmentation du nombre d'assistants sociaux. Elle rappelle que les médiateurs académiques s'appuient sur les assistants sociaux et insiste sur la nécessité d'inciter les étudiants à se tourner vers eux.

- Informer les candidats sur Parcoursup, par une alerte visible sur le site, que la liste des formations habilitées à recevoir des boursiers figure en annexe 1 de la circulaire annuelle fixant les conditions d'attribution des bourses et proposer un lien dans la plateforme vers cette liste. Faire figurer un contact pour permettre au candidat à une formation de vérifier que celle-ci ouvre droit à une bourse sur critères sociaux.

La Dgesip considère, compte tenu du nombre et de la diversité des formations et des établissements publics et privés concernés, que l'information et la communication aux étudiants doivent passer par l'établissement dans lequel ils souhaitent s'inscrire.

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation a reçu récemment une saisine d'une candidate en master non habilitée à recevoir des boursiers dans une école d'arts en Belgique. Cette étudiante avait eu une bourse durant toutes ses études. L'intervention de la médiation auprès de la Dgesip a permis d'obtenir que la formation soit enfin habilitée (après échange avec le ministère chargé de la culture) et que l'étudiante continue de percevoir une bourse sur critères sociaux. La médiation a pu apprécier la réactivité et la compétence des personnes travaillant dans le service concerné.

- Supprimer les demandes de paiement de frais de dossier pour constituer un dossier social étudiant (DSE).

Ce sujet est à l'étude par **la Dgesip**.

Observations complémentaires de la médiation en janvier 2022 : la médiation souhaiterait savoir où en est ce dossier.

- Permettre à tous les médiateurs académiques d'accéder à la base de données Aglaé du Cnous. En consultation, dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD), pour être en mesure d'aider plus efficacement les requérants.

La Dgesip répond que l'application Aglaé, destinée à la gestion des bourses, n'a pas vocation à être utilisée par des agents de services autres que ceux du réseau des œuvres, des rectorats, des établissements d'enseignement supérieur publics et de la Dgesip.

La médiation rappelle l'intérêt qu'il y aurait à ce que les médiateurs académiques, au même titre que d'autres « aidants numériques » (cf. l'identifiant Connect aidants) puissent accéder aux outils de traitement de dossiers et de gestion des bourses, ce qui éviterait de déranger inutilement les services des Crous, déjà très sollicités, pour une simple vérification parfois, et d'améliorer les délais de réponse aux requérants.

Elle rappelle également que les médiateurs sont soumis à l'obligation de confidentialité et que le fait que les requérants soient obligés de leur adresser des copies d'écrans ou de documents personnels par mail est beaucoup moins sécurisé qu'une consultation directe de la base.

Le déroulement des examens : une gestion inégale des perturbations

À la session 2019, la médiation a été sollicitée par des candidats victimes de perturbations dans le déroulement des examens. Les faits dénoncés venaient en contradiction avec des dispositifs mis en place pour une meilleure réussite aux examens (droit à la communication des copies, au maintien des notes supérieures ou égales à 10/20, à des aménagements pour les candidats en situation de handicap, au redoublement après un échec). La médiatrice a formulé des recommandations qui lui semblaient utiles en prévision des nouvelles difficultés qui s'annonçaient, liées à la crise sanitaire.

ReMedia 19-7

Porter une attention particulière aux candidats à un examen à caractère national

La médiatrice recommandait

Concernant les copies d'examen et leur notation

- Prendre un texte réglementaire de portée générale, non restreint à une catégorie spécifique d'examen, imposant aux correcteurs et examinateurs de faire apparaître sur la copie ou le bordereau de notation, en plus de la note globale, des appréciations et/ou des notes intermédiaires pour chaque exercice ou partie.
- Améliorer les outils mis en place par les académies pour offrir à chaque candidat (qu'il s'agisse du baccalauréat ou de tout autre examen à caractère national) un droit à la communication des copies et des fiches d'appréciation des épreuves orales ou pratiques dans des délais utiles pour la poursuite d'études.
- En cas de perte de copie, introduire dans les règlements d'examen une disposition pour que soit accordée la note moyenne du contrôle continu si le candidat est scolarisé et que cette dernière note est supérieure, ou la note moyenne donnée par le jury si le candidat individuel se retrouve avec une note inférieure à celle-ci.
- Proscrire les réponses dilatoires des services des examens consistant, dans ce cas, à renvoyer l'utilisateur vers la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada).

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Réponse de la Dgesco

Concernant les copies d'examen, la Dgesco indique que « l'espace candidat » de Cyclades et la dématérialisation des corrections vont apporter un progrès majeur sur ce point. À partir de la session 2021, Santorin³ va permettre de visualiser ses copies dès les résultats des épreuves communes. Pour ce qui est des épreuves finales, les copies seront accessibles après la délibération du jury.

La médiation a suivi effectivement la mise en place de la dématérialisation des copies pour les candidats au baccalauréat. Si cette réponse constitue un incontestable progrès, elle ne résout cependant pas tous les problèmes et reste incomplète.

Que se passe-t-il, par exemple, pour les épreuves anticipées de français qui se déroulent en première et dont les notes sont très importantes pour la poursuite d'études, les examens autres que le baccalauréat, les épreuves orales et pratiques pour lesquelles un bordereau est rempli par les examinateurs ? Quels seront les recours possibles dès lors qu'une note et/ou une appréciation est numérisée et comment seront corrigées les erreurs ?

La Dgesco répond que nous n'en sommes qu'au début de la dématérialisation, qui va se poursuivre et permettre d'éviter les pertes de copies et de suivre de plus près le déroulement des épreuves. De plus, toutes les épreuves ne sont pas dématérialisables (par exemple, les épreuves d'arts plastiques ou de la voie professionnelle).

Un travail est mené avec l'IGÉSR sur les éléments qualitatifs à inscrire par le correcteur sur la copie : un cadre sera prévu à cet effet. Les correcteurs ont été invités, dans le cadre de la circulaire sur le baccalauréat, à préciser le nombre de points par exercices, en fonction du barème défini. Mais cela n'est toujours pas obligatoire.

Enfin, le jury de délibération pourra ajouter des points à une copie de manière instantanée. Il aura aussi accès au livret scolaire.

La médiatrice espère que ces évolutions permettront de répondre aux problèmes de perte de copies, de consultation et de vérification des erreurs de calcul.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La Dgesco indique que les modalités de recours restent inchangées, en cas d'erreur matérielle, la correction est possible, l'académie concernée sera saisie et procédera aux vérifications et modifications éventuelles.

Le recours à la correction dématérialisée permet d'éviter les erreurs de saisie de notes. Les notes sont directement remontées sur l'épreuve concernée. Le nombre de recours invoquant « l'erreur matérielle » devrait de fait baisser considérablement.

La correction des épreuves de français est également dématérialisée. Ainsi pour chacune des épreuves écrites du baccalauréat, le candidat peut avoir accès à sa copie via son espace candidat Cyclades.

³ Outil de gestion de la correction dématérialisée des examens et concours.

La médiation se félicite des avancées sur la notation. Elle aimerait savoir ce qu'a donné le travail mené par l'IGÉSR sur les éléments qualitatifs à inscrire par le correcteur dans le cadre de la copie.

Les candidats et leurs parents examinent tout particulièrement la concordance de la note avec l'appréciation. Ainsi, une erreur de report de note a été détectée par un parent de candidat, qui est lui-même enseignant : les appréciations étaient élogieuses alors que la note était de 09/20. Il s'est avéré que l'examinatrice s'était trompée dans le report de la note : il s'agissait de 19/20. La communication des copies et des fiches d'évaluation permet de mieux accepter la note quand celle-ci n'est pas celle que le candidat espérait.

S'agissant du déroulement de l'oral de l'épreuve anticipée de français durant lequel un examinateur avait, semble-t-il, été très désagréable avec les candidats, un parent d'élève a mis en avant le fait que la note n'a pas été décomposée pour la première partie de l'épreuve notée sur 12 points.

S'agissant de l'obligation de faire apparaître l'appréciation (« Prendre un texte réglementaire... »), la médiation relève une grande disparité de contenu des appréciations entre **les fiches individuelles d'évaluation des épreuves orales** du baccalauréat général et celles pour les épreuves orales des BTS par exemple.

Le troisième point de la recommandation, sur l'hypothèse de la perte des copies, n'a pas reçu de réponse.

Lors de la réforme d'un examen

- **Prévoir les mesures transitoires qui s'imposent** : s'il n'est pas possible d'établir des correspondances avec les anciennes épreuves, prévoir la conservation des notes égales ou supérieures à 10/20 pendant une période de cinq ans⁴ et offrir la possibilité aux candidats qui ont obtenu des notes inférieures de se présenter aux épreuves sous leur ancienne forme, dans ce même délai, afin d'obtenir l'ancien diplôme.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Réponse de la Dgesco

Dans le cadre de la réforme du baccalauréat général et technologique, des mesures transitoires explicitent les modalités de conservation de notes.

Ainsi, l'arrêté du 29 avril 2019 modifiant l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat général à compter de la session de 2021 et l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat technologique à compter de la session de 2021, et définissant les dispositions transitoires liées à la réforme des baccalauréats général et technologique prévoit les modalités de conservation de notes entre l'ancienne organisation du baccalauréat général et technologique et les nouvelles.

Dans la rénovation ou la création de spécialités des certifications professionnelles et lorsque cela est cohérent entre les anciennes et nouvelles spécialités, les arrêtés de création ou de modification explicitent les correspondances entre les anciens référentiels et les nouveaux (appariage des unités certificatives).

⁴ Quitte à leur proposer ensuite une mise à niveau de leurs connaissances dans le cadre de la formation continue.

La médiatrice indique que ces dispositions sont précieuses mais qu'elles ne couvrent pas l'ensemble des situations rencontrées.

Les médiateurs reçoivent encore régulièrement des réclamations liées à l'absence de mesures transitoires : par exemple pour l'examen du brevet d'études professionnelles (BEP), qui a été supprimé cette année alors que des candidats en formation continue s'étaient déjà engagés dans une formation pour préparer l'examen, ou des candidats scolaires, qui avaient échoué à l'examen en 2020, mais avaient validé la plupart des matières, n'ont pas pu bénéficier des notes obtenues et se représenter à une nouvelle session.

Autre exemple, cette élève en situation de handicap ayant obtenu l'autorisation d'effectuer une terminale – et de passer le baccalauréat – en deux ans, en 2019-2020 et 2020-2021, qui a vu, du fait de l'arrêt du 29 avril 2019, disparaître ses notes de sciences et de travaux personnels encadrés (TPE) obtenues lors des épreuves anticipées de première. Or cette élève avait beaucoup investi dans la préparation de ces épreuves et avait obtenu de bonnes notes qui ne pourront être valorisées pour le baccalauréat.

C'est pourquoi la médiatrice maintient sa recommandation qu'elle souhaiterait voir expertisée. Il est important de ne pas laisser de côté un public fragilisé (candidats en situation de handicap, candidats individuels, qui travaillent depuis plusieurs années tout en poursuivant leurs études, etc.) qui pourrait, du fait d'une réforme, ne pas obtenir le diplôme.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La suppression du BEP, diplôme intermédiaire du baccalauréat professionnel présenté par les candidats scolaires des établissements publics et privés sous contrat, et de façon facultative par les apprentis et par certains candidats de la formation professionnelle continue, a été annoncée depuis 2018 dans une réflexion largement partagée sur la transformation de la voie professionnelle. Cette disparition répondait à un objectif de recentrage de la qualité d'offre de certification en :

- réduisant la pression certificative pour les élèves et enseignants de baccalauréat professionnel;
- remédiant à la ponction du temps de formation au baccalauréat professionnel non prévu dans les grilles horaires et recentrant sur la préparation du baccalauréat professionnel;
- apportant une réponse à la dévalorisation du BEP auprès des branches professionnelles qui n'y voient pas un diplôme d'insertion et auraient refusé son inscription au répertoire national de certification professionnelle (RNCP) à compter de la fin de l'année 2023.

Par ailleurs, il est inexact que les notes obtenues à la session 2020 ne pouvaient pas être conservées, une session d'examen supplémentaire était prévue en 2021 pour les candidats recalés.

Quant aux candidats engagés dans un cursus de baccalauréat professionnel qui ont pu valider une grande partie des unités sans pouvoir valider le BEP, ils ont eu l'opportunité de valider les unités de baccalauréat professionnel à la session suivante, débouchant sur un projet professionnel sur le marché du travail.

Enfin, dans le cadre de la rénovation du diplôme, la Dgesco publie les référentiels des diplômes professionnels avant la première entrée en formation : deux ans avant la première session d'examen pour les certificats d'aptitude professionnelle (CAP), brevets professionnels

(BP), brevets des métiers d'art (BMA) et trois ans avant la première session d'examen pour le baccalauréat professionnel. Ainsi, les centres de formation et les candidats sont informés suffisamment en avance de l'évolution de la réglementation à venir. Et lorsque le candidat n'a pas pu valider l'ensemble des compétences de l'ancien référentiel, des tableaux de correspondance d'unité entre l'ancien et le nouveau référentiel sont prévus.

Lorsque la correspondance entre anciennes et nouvelles épreuves n'est pas possible, une session de rattrapage est généralement prévue à la session suivante.

Enfin, la communication à destination des rectorats sur les rénovations et abrogations de diplômes professionnels est renforcée, afin de favoriser une information précoce et complète de l'ensemble des parties prenantes (candidats, établissements de formation, etc.)

La médiatrice est saisie à cette session 2022 par des candidats individuels qui ignoraient les changements de réglementation et se retrouvent à ne pas pouvoir se présenter à l'examen (par exemple une candidate au CAP pâtissier qui n'avait pas vu les changements apportés sur les périodes obligatoires de formation en milieu professionnel). Bien que le texte ait été modifié en 2019, des candidats non encadrés dans des centres de formation n'ont pas accès à ces modifications et perdent une année et peut-être un emploi.

Pour répondre aux nombreuses interrogations des candidats en situation de handicap

- Publier la Foire aux questions (FAQ) assez tôt pour éclairer et rassurer dans leurs démarches les candidats en situation de handicap préparant le baccalauréat.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Réponse de la Dgesco

La Dgesco répond que les procédures simplifiées mises en œuvre à compter de cette session mettant en cohérence les aménagements de scolarité et de l'examen devraient réduire les interrogations. Une FAQ interne mission du pilotage des examens (MPE) et divisions des examens et concours (Dec) existe déjà pour faciliter les réponses harmonisées aux candidats.

La médiatrice fait le constat suivant que des interrogations vont demeurer.

- Si une FAQ existe en interne, elle reste confidentielle, et elle ne remédie pas à l'anxiété croissante des familles et au sentiment d'inégalité. D'ailleurs, la médiatrice reçoit déjà cette année des réclamations sur ce sujet et elle voit bien les incertitudes qui pèsent à nouveau sur les conditions de passation des examens, avec un sentiment de « double peine » pour ceux qui, non seulement vont devoir passer toutes leurs épreuves en contrôle final mais ne savent pas si leurs aménagements, obtenus au DNB, notamment, ou lors d'un examen antérieur, suite à l'avis d'un médecin désigné par la CDAPH, vont être reconduits : en effet, la note de service de décembre 2020 est sortie postérieurement à la fin de campagne d'inscriptions de certains examens de la session 2021 et, de ce fait, certaines académies refusent d'appliquer la procédure simplifiée.
- Dès la prochaine session, des candidats en situation de handicap risquent donc de se trouver en difficulté.

La médiatrice souhaite que le travail qui avait été commencé pour ce public (et auquel elle avait d'ailleurs été associée) puisse aboutir, avec la publication d'une FAQ spécifique pour ces candidats à besoins particuliers. Elle maintient donc sa recommandation.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

La **Dgesco** indique qu'en lien avec le bureau réglementaire et le bureau de l'école inclusive, les situations particulières soulevées par les académies sont toutes traitées en tenant compte de la réglementation en vigueur. Ainsi les familles peuvent obtenir aussi des réponses spécifiques pour ces situations.

Le bureau de l'école inclusive et la MPE ont rencontré les Dec à l'occasion des DIVEC le 17 novembre 2021 et lors d'une réunion de travail le 9 décembre 2022 pour rappeler la nouvelle procédure et répondre à leurs interrogations. Dans la circulaire publiée en décembre 2020, il est prévu que ce sont les services académiques qui informent les chefs d'établissement de la procédure et du calendrier. Une infographie explicitant le rôle de chacun, les étapes de la procédure et du calendrier a été présentée et transmise aux Dec. La spécificité de la procédure simplifiée a été de nouveau expliquée afin que les Dec l'appliquent correctement. Ainsi les établissements seront mieux informés et en mesure de répondre aux interrogations des candidats.

Les formulaires de demande d'aménagements sont en cours de mise à jour afin de prendre en compte les évolutions de la réglementation des examens et de corriger certaines erreurs ou formulations prêtant à confusion. Ils seront publiés prochainement afin d'être utilisés pour les demandes qui auront lieu à la fin du second trimestre de cette année scolaire 2021-2022 concernant des demandes d'aménagements pour les sessions 2023 et suivantes.

L'instauration d'une part de contrôle continu pour le baccalauréat général et technologique – comme le contrôle en cours de formation (CCF) dans la voie professionnelle – permet, lorsque les candidats sont scolarisés, de mettre en place les aménagements pour l'examen de façon fluide et anticipée. Les retours anticipés des services académiques autorisent une meilleure adéquation entre les aménagements des épreuves et ceux mis en place tout au long de la formation qui conduit au diplôme.

La médiation souhaite que des consignes de bienveillance soient données aux Dec et au service interacadémique des examens et concours (Siec) si des candidats et leurs familles se retrouvent en difficulté du fait d'indications prêtant à confusion dans les formulaires d'aménagement pour la session 2022.

Pour permettre aux candidats de mener à bien leur formation

- Rapporter les dispositions introduites par décrets, circulaires, notes de service, etc. qui viennent s'opposer au principe arrêté dans le Code de l'éducation de maintien des notes égales ou supérieures à 10/20 durant cinq sessions.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La **Dgesco** mentionne que l'entrée en vigueur de la réforme du baccalauréat général et technologique a introduit une part de contrôle continu (40 %) et une part d'épreuves terminales (60 %). Les modalités de conservation des notes supérieures ou égales à 10/20 pour les épreuves du premier groupe ont été adaptées pour tenir compte de ces évolutions.

Concernant les épreuves terminales du baccalauréat

L'article D. 334-13 (voie générale) et l'article D. 336-13 (voie technologique) du Code de l'éducation prévoient que les candidats peuvent demander le bénéfice des notes supérieures ou égales à 10/20 des épreuves terminales du premier groupe dans la limite de cinq sessions suivant le premier échec au baccalauréat.

Les épreuves terminales sont définies dans le code aux articles D. 334-4 (voie générale) et D. 336-4 du Code de l'éducation (voie technologique) : elles portent sur les enseignements de français et de philosophie, sur deux enseignements de spécialité et comportent une épreuve orale terminale.

Il est à noter que les modalités de conservation de notes, dans la voie technologique, s'appliquent aux candidats qui se présentent dans la même série que celle où ils ont obtenu des notes dont ils demandent à conserver le bénéfice. Cette disposition n'existe plus dans la voie générale, car il n'y a plus de séries.

Concernant les notes de contrôle continu

Le Code de l'éducation prévoit qu'en cas de redoublement de la classe de terminale ou d'interruption de la scolarité après un échec à l'examen, les candidats conservent les notes du contrôle continu acquises durant l'année de la classe de première de la session précédant l'échec à l'examen (article D. 334-7-1 et D. 336-7-1 du Code de l'éducation).

Les élèves redoublant la classe de terminale conservent pendant leur deuxième année de terminale les notes de contrôle continu (moyennes annuelles) acquises l'année précédente, en classe de première qu'elles soient inférieures, supérieures ou égales à 10/20. En revanche, ils ne conservent pas les notes de contrôle continu qu'ils ont obtenues pendant leur première année de terminale, avant leur redoublement. Elles sont remplacées par les notes obtenues lors de leur seconde année de terminale.

Les candidats qui ont échoué au baccalauréat antérieurement à la session 2021 et qui se représentent à l'examen ont la possibilité de conserver les notes qu'ils ont obtenues à la première session à laquelle ils se sont présentés dans les conditions fixées par la réglementation (article 7-1 de l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat technologique à compter de la session 2021 et article 8-1 de l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat général à compter de la session 2021).

Sur le droit au redoublement après échec à un examen, veiller à l'application de l'article D. 331-42 du Code de l'éducation

- **Prévoir un nombre suffisant de places dans les établissements** pour accueillir les candidats en échec à la rentrée suivante : le contrôle continu devait permettre de les repérer plus en amont et d'anticiper les besoins.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La **Dgesco** répond que la réglementation nationale relative au droit à une nouvelle préparation de l'examen est mise en œuvre au niveau académique dans chaque département sous l'autorité du directeur académique des services de l'éducation nationale agissant par délégation du recteur, de manière adaptée aux besoins et aux contraintes de chaque territoire.

Dans certains cas, le nombre de places qui peut être réservé aux doublants peut se trouver limité par la capacité d'accueil physique totale de l'établissement. Celle-ci est définie avec la région en fonction de critères de sécurité. La capacité d'accueil doit permettre l'accueil

des entrants en seconde jusqu'aux classes terminales, et aux classes de BTS et CPGE le cas échéant. Lorsqu'une tension existe dès l'entrée en seconde, celle-ci peut réduire la capacité à accueillir les doublants de terminale ou inversement, si l'on privilégie l'accueil des doublants, c'est l'accueil des élèves du secteur qui peut être mis à mal.

Dans ces situations qui restent exceptionnelles, il peut être proposé une nouvelle préparation à l'examen selon d'autres modalités que le doublement dans l'établissement d'origine en fonction des situations singulières et des besoins individuels des élèves. Les académies mettent en œuvre toutes les mesures à leur disposition pour que chaque élève doublant puisse préparer de nouveau son examen.

- **Mettre en place une commission du type Commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES)⁵** pour ceux qui, malgré ces mesures, se retrouveraient sans affectation à la mi-juillet. Cette commission :
 - aurait une visibilité globale sur les places disponibles en temps réel dans les établissements et ferait la chasse aux doublons, notamment avec les inscriptions dans l'enseignement privé sous contrat ;
 - prendrait la forme d'un guichet unique veillant au partage des informations par tous les décideurs de l'académie et à leur transmission aux redoublants et à leurs familles ;
 - serait un interlocuteur disponible pour eux durant l'été jusqu'à la rentrée (et même après).

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

Les élèves ayant échoué à l'examen sont réinscrits dans leur établissement d'origine. En cas de capacité atteinte à l'issue de la montée pédagogique, les situations sont remontées par les établissements aux services scolarité de la DSDEN car l'affectation en lycée relève de sa compétence.

Lorsque le nombre de situations le nécessite, une commission départementale réunissant les chefs d'établissement examine les possibilités d'accueil en fonction de la formation ou de la voie/série/spécialité de bac et de la proximité de l'établissement susceptible de l'accueillir.

Lorsque l'élève est déjà doublant ou en risque de décrochage scolaire, des dispositifs de repréparation de l'examen peuvent être proposés par la mission de lutte contre le décrochage scolaire permettant d'offrir une remédiation et un cadre plus souple et adapté aux situations particulières.

Certaines DSDEN mettent d'ores et déjà en place un guichet unique dématérialisé de démarches simplifiées permettant de centraliser les demandes des familles, d'éviter le traitement de demandes en doublon et d'y répondre de manière coordonnée entre les différents services compétents de la DSDEN.

⁵ La commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES) vise à accompagner les candidats qui n'ont reçu aucune proposition d'admission dans le cadre de la procédure nationale Parcoursup. Son rôle est d'apporter des solutions d'inscription dans l'enseignement supérieur sur les places restées vacantes.

La médiation demande à la Dgesco s'il existe un bilan chiffré des redoublants sans affectation dans leur ancien établissement au cours du premier trimestre.

Quelles sont les DSDEN qui mettent d'ores et déjà en place un guichet unique dématérialisé? A-t-on pu en faire un bilan?

- **Faire sauter le verrou des 16 ans défini** à l'article R. 426-2-1 du Code de l'éducation⁶, selon lequel l'inscription en classe complète réglementée au Cned ne peut être gratuite que pour les élèves de moins de 16 ans (bénéficiant d'un avis favorable du directeur des services départementaux de l'éducation nationale du département de résidence de l'élève) pour les candidats que la commission visée ci-dessus n'aurait pas été en mesure d'affecter dans un EPLE, le ministère devant alors prévoir les moyens financiers nécessaires pour les accueillir au Cned selon cette modalité.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Réponse de la Dgesco

La Dgesco rappelle que les commissions d'affectation des candidats doublants existant déjà en territoire ont été renforcées afin d'organiser l'accueil des candidats dans leur bassin d'éducation.

La médiatrice constate que l'année 2020 a été une année atypique du fait du nombre important de reçus aux examens. Il n'en demeure pas moins que le problème d'absence d'affectations existe toujours pour des candidats en échec à l'examen dans des territoires, et notamment dans la voie professionnelle.

Elle souhaiterait que sa recommandation fasse l'objet d'une expertise, ou du moins d'une expérimentation dans une grande académie d'Ile-de-France par exemple. Tout candidat en échec à un examen doit pouvoir le préparer à nouveau ses épreuves dans un cadre scolaire.

En conclusion, elle remercie la Dgesco pour l'énorme travail réalisé, en relation avec les Dec en 2020, avec des FAQ sans cesse réactualisées, et pour les réponses de qualité faites à la médiation.

Elle note toutefois que cette année (premier semestre 2021), il est très difficile de trouver la Foire aux questions relative aux examens sur le site du ministère dont les référencement renvoient toujours à celle de 2020 – ce qui peut expliquer de nombreux malentendus concernant le déroulement des épreuves du baccalauréat en particulier.

Elle tient à rappeler l'importance de n'oublier aucun public concerné par des examens, sous peine de créer un sentiment d'inégalité ou de discrimination.

⁶ Article R 426-2-1 du Code de l'éducation : « La décision d'inscription des élèves mentionnés au quatrième alinéa de l'article R. 426-2 est prise par le directeur général du centre au vu d'un dossier défini par arrêté du ministre chargé de l'éducation nationale et, en ce qui concerne les élèves relevant de l'instruction obligatoire, sur avis favorable du directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie du département de résidence de l'élève. [...] Sauf en ce qui concerne les élèves relevant de l'instruction obligatoire, l'inscription peut donner lieu au paiement de droits. Ceux-ci ne peuvent excéder le coût résultant des charges spécifiques à l'enseignement à distance. »

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2022

Réponse de la Dgesco

La **Dgesco** complète sa réponse en indiquant que la disposition concernant l'inscription en classe complète réglementée au Cned pour les 16-18 ans peut être étudiée au regard de **l'obligation de formation des 16-18 ans** (OF). Elle permettrait non seulement d'offrir une solution de poursuite de formation lorsque le jeune ne peut se déplacer mais aussi d'améliorer son suivi. La prise en charge des droits d'inscription pourrait être conditionnée à l'avis du référent qui suit le jeune dans le cadre de l'obligation de formation.

D'après l'article R. 426-1, « l'inscription peut donner lieu au paiement de droits » mais la formulation ne le rend pas obligatoire. Ce point pourrait être abordé dans le cadre des échanges que le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, et notamment la Dgesco, a régulièrement avec le Cned.

La médiation se réjouit de cette réflexion sur l'inscription en classe réglementée des 16-18 ans.

Elle fait remarquer que, si cette prise en charge des droits d'inscription était au bon vouloir de l'établissement, il risquerait d'y avoir des inégalités de traitement. Il conviendrait de la rendre obligatoire.

AU SUJET DES MÉDIATEURS

LES TEXTES INSTITUANT DES 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 et de l'enseignement supérieur 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 et de l'enseignement supérieur 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, enseignants et usagers 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 d'académie ou par le médiateur académique. »

Article L. 232-3

« Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire comprend des représentants des enseignants-chercheurs et des représentants des usagers [...].

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 d'académie 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 lettre recommandée, avec demande d'avis de réception, à chacune des personnes poursuivies ainsi qu'au président ou au directeur de l'établissement, au recteur de région académique et au médiateur académique. S'il s'agit de mineurs, copie est en outre adressée aux personnes qui exercent à leur égard l'autorité parentale ou la tutelle.

Le président fait savoir aux intéressés qu'ils peuvent se faire assister d'un conseil de leur choix et qu'ils peuvent prendre connaissance du dossier pendant le déroulement de l'instruction. »

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 la région académique et au médiateur académique.

La lettre mentionnée au premier alinéa indique à l'usager 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'assurance
- La médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
- Le médiateur de l'Association française des sociétés financières
- Le médiateur de l'Agence de services et de paiement
- La médiatrice du groupe Caisse des dépôts
- La médiatrice des communications électroniques
- Le médiateur de l'eau
- Le médiateur du e-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance
- La médiatrice auprès de la Fédération des banques françaises
- La médiatrice 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
- Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Le médiateur des entreprises
- Le médiateur de l'information de France 2 et France 3
- La médiatrice nationale de la consommation de la profession des avocats
- Le médiateur national du Conseil de la protection sociale des travailleurs Indépendants
- Le médiateur du groupe La Poste
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- Le médiateur national de Pôle emploi
- Le médiateur du notariat
- La médiatrice de la RATP
- Le médiateur des relations commerciales agricoles
- Le médiateur de la région Île-de-France
- Le médiateur 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

DES 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.

Vous êtes :

- un parent d'élève;
- un élève;
- un étudiant;
- un adulte en formation;
- un personnel de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur.

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 :** 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).

Qui peut saisir le médiateur ?

En cas de litige, vous pouvez vous adresser au médiateur si 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.

Le médiateur, tant au niveau national qu'académique, reçoit les réclamations concernant **le fonctionnement du service public de l'éducation nationale**, de la maternelle à l'enseignement supérieur inclus.

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 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 : si vous voulez vous situer dans le cadre d'une médiation à l'initiative des parties, vous devez recueillir l'accord préalable sur cette demande de médiation auprès de l'autorité qui a pris la décision contestée. Si cet accord est donné, votre saisine du médiateur **interrompra les délais** pour engager une éventuelle action devant le juge administratif en cas d'échec de la médiation.

Si la médiation est à l'initiative du juge, celui-ci ordonnera la médiation après avoir obtenu l'accord des parties.

➡ 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.

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**.

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**;
- du **dialogue et de la conciliation** 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.

➔ Vers un développement de la résolution amiable des conflits

La **loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle** a réformé le régime de la médiation en matière administrative, donnant ainsi un nouvel élan à ce mode de résolution amiable des conflits.

Le juge administratif ou les parties peuvent ainsi, d'un commun accord, décider **de renvoyer vers le médiateur le règlement de litiges**.

Par ailleurs, l'**expérimentation de médiation préalable obligatoire (MPO)** mise en place en avril 2018 pour une durée de trois ans, dans les conditions fixées par le décret n° 2018-101 du 16 février 2018, a été pérennisée et généralisée par la loi pour la confiance dans l'institution judiciaire (loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 et décret n° 2022-433 du 25 mars 2022). La MPO est relative aux contestations formées par les personnels à l'encontre de certaines décisions administratives prises à leur égard. Sa mise en œuvre va se faire selon une montée en charge progressive. L'arrêté du 30 mars 2022 prévoit que la MPO s'applique depuis le 2 avril 2022 aux académies d'Aix-Marseille, de Clermont-Ferrand et de Montpellier et à compter du 1^{er} juin 2022 aux académies de Bordeaux, Lyon, Nantes, Nice, Normandie, Paris, Rennes et Versailles. Un second arrêté prévoira la mise en œuvre dans les académies restantes, soit le 1^{er} septembre, soit le 1^{er} décembre 2022.

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	Imanne Anane Agha – 01 55 55 67 29 Colette Damiot-Marcou – 01 55 55 24 69 Camille de Beauvais – 01 55 55 44 64 Geneviève Doumenc – 01 55 55 61 95 Patrick Lasserre – 01 55 55 43 89 Francine Leroyer Gravet – 01 55 55 07 50 Claudine Mesclon – 01 55 55 24 96 Ilyas Navailh – 01 55 55 30 69 Danielle Rabaté-Moncond'huy – 01 55 55 18 31 Bertrand Sens – 01 55 55 24 26 06 10 89 73 96
Assistante traitement du courrier	Brigitte Bugeaud – 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Aix-Marseille	Alain Capion Geneviève Ovinet Michèle Vandrepotte Rectorat Place Lucien Paye 13 621 Aix-en-Provence CEDEX 1 04 42 91 75 26 mediateur@ac-aix-marseille.fr
Amiens	Patrick Chéron Sylvain Teetaert Rectorat 20, boulevard Alsace-Lorraine BP 2609 80 063 Amiens CEDEX 9 03 22 82 38 23 mediateur@ac-amiens.fr Fax : 03 22 92 82 12
Besançon	Corinne Bouet Rectorat 10, rue de la Convention 25 030 Besançon CEDEX 03 81 65 49 74 mediateur@ac-besancon.fr
Bordeaux	Marc Buissart Anne Lhéréty Miguel Torres Rectorat 5, rue Joseph de Carayon-Latour BP 935 33 060 Bordeaux CEDEX 05 40 54 70 75 ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr Fax : 05 57 57 39 77

Centre national d'enseignement à distance (Cned)	Irène Dallez Alain Zenou Direction générale du Cned 2, avenue Nicéphore Niepce BP 80300 86 963 Futuroscope Chasseneuil CEDEX 05 49 49 34 50 mediateur@ac-cned.fr		
Clermont-Ferrand	Andrée Perez Rectorat 3, avenue Vercingétorix 63 033 Clermont-Ferrand CEDEX 1 04 73 99 33 66 mediateur63@ac-clermont.fr Fax : 04 73 99 33 59		
Collectivités d'outre-mer	Philippe Coutraud Ministère de l'Éducation nationale Site de Vanves 110, rue de Grenelle 75 357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66 mediateur-com@education.gouv.fr		
Corse	Jean-Marie Arrighi Rectorat BP 808 20 192 Ajaccio CEDEX 4 04 95 50 33 16 med-aca@ac-corse.fr		
Créteil	Michelle Cardin Catherine Fleurot Didier Jouault Yves Zarka Rectorat 4, rue Georges Enesco 94 010 Créteil CEDEX 04 01 57 02 60 30 mediateur@ac-creteil.fr		
Dijon	Marie-Françoise Durnerin Rectorat 2G, rue du général Delaborde BP 81921 21019 DIJON CEDEX 03 80 44 86 07 mediateur-dijon@ac-dijon.fr Fax : 03 80 44 86 95		
Grenoble	Marie Marangone Jean-Marc Simon Rectorat 7, place Bir-Hakeim BP 1 065 38 021 Grenoble CEDEX 04 76 74 76 85 ce.mediateur@ac-grenoble.fr Fax : 04 76 74 75 00		
Guadeloupe	Edmond Lanclas Rectorat BP 480 ZAC de Dothémare 97 183 Abymes CEDEX 05 90 47 82 28 mediateur@ac-guadeloupe.fr		
Guyane	Yolaine Charlotte-Bolore Rectorat Route de Baduel BP 6011 97 392 Cayenne CEDEX 05 94 27 22 22 mediateur@ac-guyane.fr		
Lille	Serge Vanderkelen Dominique Di Pietro Rectorat 20, rue Saint-Jacques BP 709 59 033 Lille cedex 03 20 15 67 46 mediateurlille@ac-lille.fr Fax : 03 20 15 60 65	Francis Picci DSDN du Nord 114, rue de Bavay 59 033 Lille CEDEX 03 20 62 30 83 ce.i59mediateur@ac-lille.fr Fax : 03 20 62 32 91	Alain Galan DSDN du Pas-de-Calais 20, boulevard de la Liberté BP 916 62 021 Arras CEDEX 03 21 23 82 79 mediateur62@ac-lille.fr

Limoges	Guy Bouissou Rectorat 13, rue François Chénieux CS 23124 87 031 Limoges CEDEX 1 06 73 87 04 82 mediateur@ac-limoges.fr Fax : 05 55 79 82 21	
Lyon	Jean-Pierre Batailler Simone Christin Alain Undersee Rectorat 92, rue de Marseille BP 7227 69 354 Lyon CEDEX 07 04 72 80 60 12 mediateurs-academiques@ac-lyon.fr	
Martinique	Claude Davidas Rectorat de Terreville 97 279 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 75 357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66 mediateur-com@education.gouv.fr	
Montpellier	Patrick Brandebourg Christian Dasi Thierry Geldhof Martine Kavoudjian Claude Mauvy Rectorat 31, rue de l'université 34 064 Montpellier CEDEX 2 04 67 91 46 49 mediateur@ac-montpellier.fr Fax : 04 67 60 76 15	
Nancy-Metz	Gérard Michel Philippe Picoche 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	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 Fax : 02 40 37 37 00	
Nice	Huguette Espinasse DSDEN du Var Rue de Montebello CS 71204 83 070 Toulon CEDEX 04 94 09 55 80 mediateur-academie@ac-nice.fr	Anne Radisse Rectorat 53, avenue Cap-de-Croix 06 181 Nice CEDEX 02 04 93 53 72 43 mediateur-academie@ac-nice.fr Fax : 04 93 53 72 44
Normandie	Christian Giraud Françoise Héry Dominique Procureur Rectorat de Normandie 168, rue Caponière BP 6184 14 061 Caen CEDEX 02 31 30 15 98 mediateur@ac-normandie.fr	

Orléans-Tours	Hugues Sollin Rectorat 21, rue Saint-Étienne 45 043 Orléans CEDEX 1 02 38 79 46 28 mediateur@ac-orleans-tours.fr	
Paris	Gilles Bal – 01 40 46 23 44 François Fillol – 01 40 46 23 40 Guislain Hudson – 01 40 46 22 67 Michelle Proquin – 06 27 48 93 22 Christiane Vaissade – 01 40 46 20 36 Rectorat 47, rue des Écoles 75 230 Paris CEDEX 05 mediateur.acad@ac-paris.fr Fax : 01 40 46 23 43	
Poitiers	Françoise Boisseau Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86 022 Poitiers CEDEX 06 15 29 26 85 mediateur@ac-poitiers.fr	Renée Cerisier Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86 022 Poitiers CEDEX 06 12 67 35 94 mediateur@ac-poitiers.fr
Reims	Marie-Claire Ruiz Rectorat 1, rue Navier 51 082 Reims CEDEX 03 26 05 68 05 06 30 96 78 92 mediateur@ac-reims.fr Fax : 03 26 05 99 95	
Rennes	Brigitte Kieffer Denis Schenker Rectorat 96, rue d'Antrain CS 10 503 35 705 Rennes CEDEX 7 02 99 25 35 25 mediateur@ac-rennes.fr Fax : 02 99 25 35 21	
Réunion	Yves Mannechez Rectorat 24, avenue Georges Brassens 97 702 Saint-Denis CEDEX 9 02 62 29 78 29 06 92 42 42 89 mediateur@ac-reunion.fr	
Strasbourg	Daniel Pauthier Dominique White Rectorat 6, rue de la Toussaint 67 975 Strasbourg CEDEX 09 03 88 23 35 27 mediateur@ac-strasbourg.fr Fax : 03 88 23 39 28	
Toulouse	André Cabanis Norbert Champredonde Rectorat 75, rue Saint Roch CS 87 703 31 077 Toulouse 05 36 25 81 20 mediateur@ac-toulouse.fr	
Versailles	Justin Azankpo Myriam Blanchard Patrice Dutot Bernard Gary Hélène Ménard Claudine Peretti Rectorat 3, boulevard de Lesseps 78 017 Versailles CEDEX 01 30 83 51 26 ce.mediateur@ac-versailles.fr Fax : 01 30 83 51 03	

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

ISBN – 978-2-11-162853-3
ISSN – 1623-1872
Juillet 2022

Dans un contexte encore marqué par la pandémie, **la question du bien-être** des élèves, des étudiants et des personnels, développée dans le rapport 2020, est toujours pleinement d'actualité.

Le climat anxigène a parfois fortement altéré la santé mentale des élèves et des étudiants, comme il a mis en tension les services administratifs et les établissements. Après le confinement, la résurgence de difficultés ou de conflits et les retards accumulés ont creusé les inégalités et aggravé les difficultés et le ressentiment de personnes déjà éloignées des services publics.



Après un pic de réclamations en 2020, lié à la réorganisation des examens et concours, **les conflits relatifs à la vie quotidienne dans les établissements scolaires ont beaucoup augmenté en 2021** : ils ont doublé en cinq ans. L'apaisement du climat, la prévention des violences et du harcèlement, l'accompagnement des élèves et des étudiants handicapés, l'amélioration de la relation école-familles, ainsi que les progrès de la mixité sociale, restent des points de forte vigilance pour les médiateurs.

Les saisines révèlent également **un grand besoin de dialogue** chez des requérants qui attendent de pouvoir échanger avec un interlocuteur et de recevoir des réponses à leurs interrogations.

Les médiateurs s'efforcent de compenser le manque de **lien humain de proximité**, pour permettre à des personnes parfois gagnées par le découragement de **retrouver confiance dans l'institution** et de s'inscrire dans une approche plus constructive de leur difficulté.

La médiatrice a choisi de revenir cette année sur **trois thèmes emblématiques** de son action :

- **La dématérialisation de la procédure d'inscription aux examens** : il importe de garantir des voies alternatives durables d'accès aux services publics.
- **Des modalités d'affectation et de mutation qui peuvent constituer un frein au recrutement de personnels dont le système éducatif a besoin, comme elles peuvent empêcher une mobilité fonctionnelle ou géographique choisie.**
- **Des discontinuités dans les modalités d'accompagnement et les parcours des jeunes en situation de handicap**, qui nécessitent de renforcer la politique engagée en faveur de ces élèves et étudiants.

À partir de ces thématiques, la médiatrice souhaite élargir le débat et mieux faire connaître le rôle et l'apport de la médiation en faveur d'**un système éducatif plus humain, plus agile et soucieux de s'adapter aux différences et singularités de chacun.**