MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité



APPRENDRE À VIVRE ENSEMBLE

Rapport de la médiatrice
de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur 2022

SOMMAIRE

ÉDITO ..... p. 4

INTRODUCTION ..... p. 7

LA PÉRENNISATION ET LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO) ..... p. 14

TEMPS FORTS 2022 DE LA MÉDIATION ..... p. 18

L'ACTIVITÉ 2022 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES ..... p. 28

1. Les saisines en 2022 ..... p. 28
2. L'origine des saisines en 2022 ..... p. 30
3. Le domaine des saisines en 2022 ..... p. 33
4. Le délai d'intervention des médiateurs en 2022 ..... p. 41
5. L'action des médiateurs et son résultat en 2022 ..... p. 42

CHAPITRE 1. L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ – DES CLARIFICATIONS NÉCESSAIRES POUR SÉCURISER LE PARCOURS DES ÉTUDIANTS ..... p. 47

1. Diplômes et titres : des appellations sources de confusion ..... p. 52
2. Des interlocuteurs insuffisamment identifiés ..... p. 56
3. Des conséquences non négligeables sur les projets professionnels ..... p. 58
4. Synthèse des recommandations ..... p. 61

CHAPITRE 2. RÉDUIRE LES CONFLITS EN ÉTABLISSEMENT : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE ? ..... p. 63

1. Lorsqu'une sanction devient source de conflit et entraîne une rupture scolaire ..... p. 66
2. Inclusion scolaire et sanctions : une difficile mise en cohérence et un choix éthique complexe ..... p. 72
3. Le harcèlement entre élèves : une source de tensions et d'incompréhensions entre l'institution scolaire et les familles ..... p. 76
4. Synthèse des recommandations ..... p. 81

CHAPITRE 3. AFFECTATIONS ET MUTATIONS : VERS UNE MOBILITÉ CONSENTIE – FOCUS SUR LES ACADÉMIES D'OUTRE-MER . . . . . p. 83

1. Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » : Guadeloupe, Martinique, La Réunion . . . . . p. 87
2. Savoir fidéliser dans les académies « à faible attractivité » . . . . . p. 93
3. Faciliter et encourager le flux des mobilités entrantes et sortantes entre les collectivités d'outre-mer et la métropole . . . . . p. 97
4. Synthèse des recommandations . . . . . p. 101

RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION . . . . . p. 103

1. Les recommandations 2022 . . . . . p. 103
2. Les recommandations 2021 . . . . . p. 110
3. Les recommandations 2020 . . . . . p. 129
4. Les recommandations antérieures à 2020 . . . . . p. 150

AU SUJET DES MÉDIATEURS . . . . . p. 161

1. Les textes instituant les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur . . . . . p. 161
2. La charte du Club des médiateurs de services au public . . . . . p. 165
3. Les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi . . . . . p. 168
4. Le réseau des médiateurs . . . . . p. 171



ÉDITO

« L'année 2022 a été une période très intense pour la médiation. L'augmentation du nombre de saisines s'est poursuivie, mais c'est surtout la tonalité générale de ces saisines, l'anxiété et l'âpreté parfois qui s'y expriment, qui donnent le sentiment d'un climat de tension exacerbé.

L'École et l'Université sont le réceptacle de nombreuses tensions sociétales. Après la crise sanitaire, la perte de certains repères traditionnels a accentué les inégalités et favorisé la montée des individualismes, des incivilités et des violences. Le besoin d'écoute, d'explications et d'équité devient de plus en plus pressant chez les élèves, les parents et les étudiants, qui souhaitent être mieux associés aux décisions les concernant, mais également chez les personnels, qui ont de plus en plus de mal à faire face à cette nouvelle donne et font état parfois, dans leurs réclamations, d'un sentiment d'insécurité, d'un manque de reconnaissance et de perspectives d'avenir.

En outre, la complexité de certaines procédures administratives dématérialisées crée une forme d'opacité et engendre de la défiance chez les usagers vis-à-vis des responsables publics, tandis qu'une sensation d'épuisement professionnel s'exprime chez un certain nombre d'agents, au sein de l'administration comme dans les établissements scolaires, créant du découragement et de la démotivation.

L'École reste cependant le premier espace de vie sociale et de cohésion pour la plupart des enfants et des jeunes ; à ce titre, elle doit pouvoir continuer à jouer pleinement son rôle structurant en intégrant des publics d'une diversité de plus en plus grande, en fixant des cadres et des objectifs communs, tout en respectant les droits, les besoins particuliers et les aspirations légitimes de chacun.

Dans ce contexte, la médiation a poursuivi sa mission d'écoute, de conseil et d'apaisement. Elle a également entrepris d'améliorer la qualité de l'accès à ses services en modernisant ses outils de communication et de suivi, et en renforçant son réseau de médiateurs académiques. Son action doit en effet répondre à un triple enjeu :

• **un enjeu social**, parce qu'elle accompagne prioritairement les personnes les plus vulnérables, éloignées des services publics, gagnées parfois par l'amertume ou le ressentiment, pour leur faire retrouver confiance dans l'institution et s'inscrire dans une approche plus constructive de leurs difficultés ;

• **un enjeu démocratique**, qui réside dans la possibilité de débattre, de comprendre et de faire valoir ses droits dans un univers administratif de plus en plus complexe et déshumanisé ;

• **un enjeu pédagogique**, celui de diffuser la culture de la médiation à tous les étages du système éducatif, en encourageant, en particulier, dès les petites classes, le développement de compétences et de valeurs humanistes préparant les enfants à vivre ensemble et à coopérer.

Je tiens à saluer ici l'engagement de tous les médiateurs académiques qui œuvrent sans relâche, et tout au long de l'année, à maintenir le lien de confiance et à créer des espaces de dialogue entre les usagers, l'administration et tous les acteurs du système éducatif.

Aux côtés du pôle national, ils ont contribué à la rédaction de ce rapport qui est aussi la photographie de leur activité, fondée sur l'écoute bienveillante et la disponibilité, ainsi que sur une volonté farouche de ne jamais laisser prospérer une situation pouvant porter atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité des personnes.

Catherine Becchetti-Bizot
Médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

INTRODUCTION

« Quand la loi est claire, il faut la suivre ; quand elle est obscure, il faut en approfondir les dispositions. Si l'on manque de loi, il faut consulter l'usage ou l'équité. L'équité est le retour à la loi naturelle, dans le silence, l'opposition, ou l'obscurité des lois positives. »

Jean-Étienne-Marie Portalis, discours préliminaire du projet de Code civil

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

Bruno Lasserre, ex-vice-président du Conseil d'État, discours des Assises nationales de la médiation, décembre 2019

Éducation nationale et enseignement supérieur : chiffres clés 2022

12 781 200
élèves et apprentis
des 1er et 2d degrés

2 969 000
étudiants

1 202 900
personnels
dont **859 000** enseignants

18 500
saisines traitées
par le médiateur

UNE PROGRESSION CONTINUE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR

En 2022, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité près de **18 500 saisines**, dont 1 392 reçues en 2021 qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de l'année.

Après un léger tassement en 2021, par comparaison avec le pic exceptionnel de 2020 lié à la crise sanitaire, le nombre des saisines a augmenté de 6 % en un an, ce qui confirme la **progression constante** et régulière des sollicitations du médiateur depuis plusieurs années : leur taux d'augmentation a été de 65 % en dix ans.

Le délai de règlement des dossiers est inférieur ou égal à trois mois dans 93 % des cas et inférieur à un mois dans 74 % des cas. Ces délais se sont sensiblement réduits depuis deux ans, ce qui est un sujet réel de satisfaction pour les médiateurs et contribue sans doute à leur popularité.

60 % des réclamations présentées par les usagers ou les personnels ont été appuyées par la médiation. Lorsqu'un médiateur décide d'intervenir en soutien d'une réclamation, son intervention aboutit à un **succès partiel ou total dans 79 % des cas**.

La répartition des saisines reste assez stable depuis plusieurs années :

- les saisines provenant **des usagers** du système éducatif (élèves, parents, étudiants) représentent **77 % des demandes** ;

- les saisines émanant **des personnels** constituent quant à elles **23 % des réclamations** et sont plus nombreuses en 2022 que l'année précédente (près de 4 000 saisines). Au-delà d'une forme d'épuisement exprimée par un grand nombre d'entre eux après les années de crise sanitaire, de l'effort constant qu'ils ont dû fournir pour s'adapter aux nombreuses évolutions et du surcroît de travail que cette situation a engendré, on peut faire l'hypothèse que la politique de gestion des ressources humaines (GRH) de proximité, initiée par le ministère il y a deux ans, a provoqué une sorte d'« appel d'air », ou du moins des attentes très fortes chez les agents en termes de reconnaissance et de rétribution.

L'engagement croissant de la médiation dans l'accompagnement de la souffrance au travail, comme en faveur de l'inclusion des personnels en situation de handicap, mais également de la prise en compte de conflits interpersonnels au sein des services ou des établissements, peut également expliquer cette nouvelle progression. Cela étant, lorsqu'on regarde dans le détail, une très grande part de cette augmentation est due à des réclamations présentées par des personnels non titulaires et non enseignants, comme les accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH), et par des personnels titulaires d'éducation, de documentation et des psychologues de l'éducation nationale (cf. *Zoom* page 35).

Pour la catégorie des usagers (13 022 saisines), **l'enseignement du second degré public** concentre **la moitié** des demandes.

Le nombre de saisines émanant **d'élèves et d'étudiants du secteur privé** s'est élevé en 2022 à 1 392 réclamations (soit 10 % des saisines), dont 655 dans des établissements hors contrat.

L'année 2022 confirme **l'augmentation exponentielle des saisines ayant trait à la vie quotidienne dans les établissements scolaires** et, dans une moindre mesure, dans les établissements d'enseignement supérieur. Ce domaine a doublé en six ans ; il représente désormais plus du tiers des sollicitations de la médiation.

Une partie importante des conflits (34 %) concerne **le premier degré**, qui a connu une croissance de 16 % en un an, semblant traduire un durcissement de la relation parents-école, autour des questions de discipline et de comportements notamment, affectant à la fois la scolarité des enfants et le climat des établissements. Dans ces situations, le dialogue entre enseignants et parents s'avère très difficile. Les réclamations reçues par les médiateurs virent rapidement à la critique, à la défiance, voire à l'agressivité.

On note que les saisines du médiateur mentionnant **des situations de harcèlement** et de cyberharcèlement ont progressé de 69 % en 2022 ; elles représentent 11 % des saisines de cette catégorie « vie scolaire et universitaire ».

L'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire représente 30 % des réclamations portées par les usagers. Ces saisines sont liées pour une grande part aux contestations d'affectation en collège, en lycée et dans l'enseignement supérieur. On note que **les réclamations relatives à Parcoursup diminuent tendanciellement** depuis 2020 pour atteindre 119 saisines en 2022. Les requêtes concernant l'**accès au master** sont susceptibles de connaître une évolution similaire. Après avoir augmenté de 400 % entre 2015 et 2020, elles ont diminué ces deux dernières années (295 saisines en 2021 et 165 en 2022).

Les saisines portant sur **les examens et concours** représentent **22 % des saisines** en 2022. Ces saisines concernent pour moitié des **contestations de notes et de résultats**, mais également la délivrance de diplômes, l'inscription aux épreuves, les aménagements pour des candidats porteurs de handicap, les résultats de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ou la reconnaissance des diplômes étrangers. En augmentation constante, elles ont progressé de 63 % depuis 2017. Si l'on ajoute à ces demandes les saisines des familles portant sur les notes et résultats en cours d'année scolaire (enregistrées dans la catégorie « vie scolaire et universitaire »), on ne peut que faire le constat d'**un phénomène grandissant de contestation dans ce domaine**. La part devenue importante du contrôle continu pour nombre d'examens, la numérisation des copies, qui permet de consulter plus aisément sa copie corrigée et d'y rechercher d'éventuelles « erreurs matérielles », et enfin l'importance prise par certains résultats en amont de l'examen, pour le dossier Parcoursup notamment, ont très certainement accentué cette tendance et donnent parfois le sentiment d'un terrain ouvert de négociations mettant à mal le principe de la souveraineté du jury.

La part des saisines liées aux **questions financières et sociales** reste en revanche assez stable ; elle représente **13 %** des sollicitations, la moitié des sujets portant sur des difficultés dans l'attribution ou le calcul des **bourses de l'enseignement supérieur** (859 saisines). En 2022, la baisse de 14 % constatée pour ce domaine laisse entrevoir un probable tassement de ce type de litiges.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

La diminution relative des saisines présentées par des usagers de l'enseignement supérieur public, amorcée en 2021, se confirme en 2022.

Cette baisse peut globalement s'expliquer par une meilleure prise en considération des besoins et une attention accrue aux difficultés rencontrées par les étudiants depuis la crise sanitaire, une amélioration de l'information aux étudiants en général, et une diminution du nombre des saisines liées à Parcoursup. Toutefois, ces constats doivent être nuancés si l'on prend en compte le nombre de saisines provenant de l'enseignement supérieur privé, qui ont connu, à l'inverse, un pic important en 2022 (cf. chapitre 1).

3 % seulement des saisines des étudiants concernent l'orientation postbac, soit 119 saisines en lien avec la procédure Parcoursup. Pourtant, la plateforme continue à agiter l'espace médiatique et à cristalliser l'angoisse de nombreuses familles. Ayant du mal à appréhender les attendus et critères d'évaluation mis en place par les commissions d'examen des candidatures, certains parents attribuent à la plateforme, et surtout à l'algorithme d'aide à la décision utilisé par les différentes formations pour classer les vœux en regard de leur offre de formation, la responsabilité finale de la décision d'admission. Ils ne perçoivent pas le travail d'examen des dossiers, pourtant important, effectué par les commissions. L'articulation entre la réforme du baccalauréat, notamment le choix des spécialités en amont, et l'orientation dans le supérieur n'est pas encore limpide, et l'accompagnement à l'orientation au lycée, en lien avec les établissements d'enseignement supérieur, doit être encore amélioré. Les médiateurs ont parfois relevé, à la marge, des réclamations relatives à certaines pratiques d'établissements, comme celle qui consiste à demander des pièces spécifiques ou des frais pour le dépôt des dossiers, dans des écoles d'ingénieur notamment, qui organisent à plusieurs leur processus de recrutement. Ces pratiques provoquent un fort mécontentement alors qu'elles sont sans rapport avec l'outil Parcoursup lui-même.

Globalement, les médiateurs académiques témoignent de la diligence, de l'efficacité et de la disponibilité des services académiques chargés de l'orientation (SAIO), qui interviennent très rapidement pour répondre aux candidats et régler les difficultés dont ils sont saisis, en particulier la correction des erreurs de transmission ou de saisie, et pour faire le lien avec les formations. Ils soulignent également l'extrême réactivité du service à compétence nationale en charge de la plateforme Parcoursup (SCN Parcoursup).

En ce qui concerne le droit à poursuite d'études, prévu en cas d'absence de propositions d'admission en première année de master via la plateforme **Trouver mon master**, après une explosion des saisines en 2020 et 2021, le flux s'amenuise significativement : en 2022, elles représentent 5 % des saisines des usagers de l'enseignement supérieur (contre 8 % en 2021). Cette tendance peut s'expliquer par la diminution du nombre d'étudiants faisant appel au dispositif, pour partie en raison de la mise en place de conditions d'éligibilité plus strictes en 2021.

Pour une autre partie, la médiation constate une amélioration de l'accompagnement et de l'information délivrée aux étudiants ayant recours à cette plateforme. En 2022, la mise en œuvre d'un calendrier harmonisé entre établissements a permis aux formations de mieux gérer les listes d'admis et les listes d'attente, et ainsi de faciliter les échanges avec les services des rectorats de région chargés de soumettre les candidatures des étudiants faisant valoir leur droit à poursuite d'études. En retour, la communication vers les étudiants par les services du rectorat, qui sont mobilisés tout au long de l'été pour traiter les saisines, apporter des conseils aux étudiants et proposer les dossiers aux formations jusqu'à la rentrée, s'est fluidifiée.

Les saisines des personnels représentent 23 % des réclamations et connaissent une progression dans tous les secteurs (+15 % en un an et +31 % en cinq ans).

Les questions financières demeurent le premier domaine de saisine des personnels, soit **27 % des réclamations**, en forte augmentation depuis cinq ans : elles ont franchi le seuil symbolique de 1 000 saisines en 2022. Elles concernent la rémunération, les indemnités, les retards de paiement ou encore les demandes de remboursement de trop-perçu. La question de la rémunération demeure un sujet sensible, notamment pour les personnels enseignants et les AESH.

18 % des saisines des personnels concernent **le déroulement de carrière** ou **les questions statutaires** (évaluation, avancement d'échelon ou de grade, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, sanctions disciplinaires, reclassement, fin d'activité, etc.). Ce type de requête, qui met en jeu la reconnaissance du travail accompli, a augmenté de 64 % en cinq ans.

La mise en œuvre du **protocole Parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR)** reste problématique, notamment pour certains agents dont la carrière est entravée par un processus, qu'ils vivent comme une injustice.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES AU PPCR

Des réclamations relatives à l'absence de 3e rendez-vous de carrière pour certains agents (entrés tardivement dans le corps, ou ayant été en congé de maladie à un moment de leur parcours) parviennent toujours aux médiateurs. Ils se retrouvent avec un avis pérenne « satisfaisant » ou « à consolider » attribué par le rectorat, qui ne correspond en rien à la réalité de leur activité. Ils en sont généralement très affectés et ne comprennent pas pourquoi ils n'ont pas eu de promotion comme certains collègues ayant parfois moins d'ancienneté, et ne peuvent obtenir des éléments précis que leur communiquaient auparavant les représentants du personnel. Ces agents demandent à avoir connaissance des critères retenus, qui devraient être transparents et objectifs.

17 % des saisines des personnels portent sur **les affectations et les mutations**. Ces dossiers ont encore augmenté de 12 % cette année, tout particulièrement dans le second degré, et s'inscrivent dans **une problématique plus large d'attractivité des métiers de l'éducation**, qui pâtissent de difficultés croissantes liées à des situations d'éloignement et de séparation des familles.

Les questions relatives au **recrutement** représentent **14 % des saisines**. Elles ont connu **une augmentation de 51 % en un an**. Cette augmentation est liée principalement au recrutement et renouvellement de contractuels. On note une importante augmentation des réclamations des candidats aux concours (+61 % en un an et +170 % en cinq ans).

14 % des saisines concernent **l'environnement de travail et les relations professionnelles** : ces saisines sont en progression régulière depuis plusieurs années et ont augmenté de 67 % en cinq ans. Elles portent sur l'organisation et la qualité de vie au travail, les relations hiérarchiques ou avec les collègues, des situations d'isolement ou de mise à l'écart, pouvant parfois déboucher sur des plaintes pour harcèlement ou discrimination, et conduisant à des demandes de protection juridique non accordées. Près de 12 % des saisines relevant de ce domaine comportent un élément de contexte lié à une situation de handicap (demande d'allègement de service, aménagement de poste, etc.).

Les sujets de protection sociale (arrêts ou congés liés à la maladie, accidents du travail, situations de handicap, etc.) représentent 7 % des saisines provenant des personnels. La forte augmentation observée de 2016 à 2021 (+93 %) semble s'être stabilisée à 8 %.

Enfin, **3 % des saisines** portent sur **les pensions et les retraites**, avec des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants et chronophages pour les médiateurs.

LES THÈMES DU RAPPORT

La médiation a choisi de porter ses réflexions cette année sur trois points de rupture qui tendent à fissurer l'image d'une « communauté éducative » unie, solidaire et jouissant des mêmes droits.

• **Concernant l'enseignement supérieur**, elle s'est arrêtée sur les nombreuses saisines provenant d'étudiants inscrits dans des établissements privés qui font appel au médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour faire respecter leurs droits. Ces réclamations, qui sont en constante augmentation depuis cinq ans, font écho aux conclusions d'une enquête de la DGCCRF[1] publiée en décembre 2022. Elles révèlent un réel **besoin de clarification, de transparence et de sécurisation des parcours des étudiants de l'enseignement supérieur privé** pour, notamment, connaître la nature réelle du diplôme délivré par l'établissement où ils suivent leur formation, savoir si cet établissement est habilité à recevoir des boursiers, se faire rembourser de frais d'inscription et de scolarité qui ne correspondent pas aux prestations attendues, ou encore être aidés dans leurs démarches administratives pour récupérer leur diplôme ou leur attestation de réussite. La médiatrice émet des recommandations pour une information plus transparente et un cadrage juridique plus clair par le ministère afin de garantir l'égalité de traitement de tous les étudiants, en conformité avec les règles du Code de l'éducation, ainsi qu'une poursuite d'études ou une insertion professionnelle sécurisées.

• **Concernant l'enseignement scolaire**, l'augmentation exponentielle des **conflits relatifs à la vie scolaire** (contestations de sanctions, mesures d'exclusion, signalements de comportements agressifs ou violents, conflits école-famille, contestations d'évaluations, situations de harcèlement, déscolarisation, etc.), notamment dans le premier degré, l'ont conduite à réfléchir sur les manières de prévenir ces phénomènes qui désagrègent le sentiment d'appartenance à la communauté scolaire, empêchent l'inclusion de tous les élèves et la construction d'une vision commune et d'un climat serein propice aux apprentissages. Une meilleure compréhension du sens éducatif de la sanction, un dialogue et une association systématique des parents au suivi de la scolarité de leur enfant, un enseignement des compétences psychosociales dès les petites classes, doivent permettre d'éviter les décrochages et de prévenir la déscolarisation, de créer des réflexes de solidarité et de garantir la protection des enfants et de leurs droits fondamentaux, en particulier dans le cadre de la lutte contre le harcèlement et la prévention des violences dans les établissements.

• **Concernant les personnels**, dans la continuité des rapports précédents, qui avaient mis en lumière un certain nombre de difficultés liées aux procédures d'affectation et de mutation, la médiation a souhaité faire **un focus sur les personnels des académies d'outre-mer**, dont le parcours semé d'obstacles pour rester ou revenir dans leur académie d'origine peut déboucher sur des situations humaines dramatiques. Le fait de pouvoir concilier sa vie professionnelle et sa vie familiale est devenu aujourd'hui un impératif déterminant pour nombre de personnels, qui n'hésitent plus à démissionner si leur affectation les oblige trop longtemps à être éloignés ou séparés de leur famille. Cette réalité ne peut qu'aggraver la crise du recrutement que traverse le système éducatif. C'est pourquoi il est important de tenir compte des spécificités de chaque situation humaine et des problématiques propres à chaque académie pour, d'une part, faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » et, d'autre part, fidéliser les personnels qui ont accepté de rejoindre des académies les moins attractives ; et enfin faciliter et encourager les flux des mobilités entrantes et sortantes entre les collectivités d'outre-mer et la métropole.

[1] Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

À partir de ces trois thématiques, la médiatrice souhaite élargir le débat et mieux faire connaître les marges de souplesse et d'adaptation qu'une médiation bien comprise peut autoriser entre les usagers, les personnels et leur administration, voire plus largement le service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur. Elle forme le vœu que se développent, par le dialogue et l'écoute mutuelle, les conditions d'un vivre-ensemble fondé sur la solidarité, la coopération et la résolution amiable des litiges.



Le réseau des médiateurs en 2022.

LA PÉRENNISATION ET LA GÉNÉRALISATION DE LA MÉDIATION PRÉALABLE OBLIGATOIRE (MPO)

> « En tant que processus amiable de règlement des différends, la médiation doit être connue, elle doit être reconnue, promue, tant elle contribue à l'apaisement rapide et durable des relations sociales. C'est pour cela que les juridictions administratives se sont engagées depuis plusieurs décennies dans le règlement des modes amiables de résolution des différends et donc dans la médiation. »
>
> Didier-Roland Tabuteau, vice-président du Conseil d'État, ouverture du Congrès international de toutes les médiations à Angers, octobre 2022

La médiation préalable obligatoire (MPO), expérimentée dans trois académies pendant quatre ans à partir du 1er avril 2018 pour ce qui concerne le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, **a été pérennisée et généralisée** par l'article 27 de la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire. Les recours formés devant le juge contre des 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.

L'extension géographique à l'ensemble des académies a été réalisée en quatre phases **à compter du 2 avril 2022 jusqu'au 1er décembre 2022**[1].

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 précise les **sept catégories de décisions relatives à la gestion des personnels** qui doivent, préalablement à la présentation d'une requête devant un juge, faire l'objet d'une médiation, ainsi que les agents concernés par la procédure.

Ces catégories représentent un champ assez étroit de décisions par rapport à l'ensemble du périmètre d'intervention de la médiation nationale et de l'enseignement supérieur. En effet, **la MPO ne concerne pas les usagers**. Elle ne porte pas sur des domaines très importants de saisine de la médiation comme, par exemple, le mouvement et les affectations, et elle ne s'applique pas non plus à tous les personnels. Ainsi, les personnels affectés dans l'enseignement supérieur n'en relèvent pas et, s'agissant du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, elle se limite aux agents 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**. Les personnels affectés en administration

[1] 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 et **arrêté du 1er août 2022 modifiant l'arrêté du 30 mars 2022**.

centrale ne sont donc pas soumis à l'obligation de tenter une médiation avant de présenter au juge un recours contentieux – ce qui crée des frustrations, en particulier parce que ces agents ne bénéficient pas, pour ceux qui font le choix de ce mode de règlement amiable des litiges, de l'interruption du délai de recours contentieux et de la suspension des délais de prescription applicable à la MPO. **Cette situation devra, du point de vue de la médiation, faire l'objet d'une évolution pour que l'ensemble des personnels du ministère puissent bénéficier de la même règle**.

Les MPO sont assurées, pour les agents du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, **par le médiateur académique territorialement compétent**.

57 MPO ont été enregistrées pour l'année civile 2022. Ce chiffre paraît faible au regard de celui relevé les années précédentes pour les seules académies expérimentatrices (56 en 2018, 100 en 2019, 60 en 2020 et 72 en 2021). Il peut s'expliquer non seulement par l'entrée progressive, en quatre temps, des académies dans le processus MPO, mais également par une certaine impréparation, voire une réticence de certaines d'entre elles à mettre en œuvre le dispositif et à faire figurer sur leurs décisions les mentions obligatoires.

Sur ces 57 MPO, **17 portent sur un élément de rémunération, 14 concernent des refus de détachement ou de placement en disponibilité**. Les 22 MPO qui restent (4 sont hors champ) se répartissent sur les catégories de décisions relatives au classement, à la formation professionnelle, aux mesures prises à l'égard des personnels en situation de handicap et à l'aménagement des conditions de travail.

ZOOM

L'EXEMPLE DES REFUS DE DÉTACHEMENT

13 MPO ont concerné en 2022 des refus de détachement : 11 étaient relatives à des demandes de détachement dans l'enseignement supérieur, dont 8 à des refus de détachement de professeurs agrégés qui, pour poursuivre leur recherche doctorale, ont participé à la campagne de recrutement des attachés temporaires d'enseignement et de recherche (Ater). Cette demande, pourtant cohérente avec le parcours de ces enseignants, souvent anciens élèves de l'École normale supérieure (ENS), leur a été refusée faute de possibilité au niveau académique de pouvoir assurer leur remplacement.

La médiation a soutenu ces demandes car le contrat d'Ater représente pour ces professeurs, également étudiants, une opportunité exceptionnelle pour mener à bien leur recherche doctorale dans des conditions adéquates. Leur demande de détachement n'est nullement une manière de se dérober aux missions de service public de l'enseignement auxquelles ils se sont destinés en passant le concours de l'agrégation, mais doit leur permettre de développer des compétences qui, une fois leur thèse achevée, pourront être réinvesties dans une carrière d'enseignement, quel qu'en soit le niveau (second degré ou supérieur).

Certes, on comprend que chaque professeur ainsi recruté est un enseignant qui n'est plus disponible pour le second degré alors que les académies sont confrontées à de forts besoins en enseignants. Toutefois, le détachement demandé devrait aussi être envisagé plus largement (et anticipé) comme un investissement pour le système éducatif. Il pourrait être intégré aux prévisions de création de postes.

L'obligation de procéder à une tentative de médiation a permis que sur les 8 demandes de détachement de professeur agrégé dans l'enseignement supérieur, 4 aboutissent à un succès (2 autres ont été acceptées trop tardivement et seuls 2 cas de refus ont été maintenus).

Plus que des contentieux qui, du reste, auraient été très certainement voués à l'échec, ce sont ici, pour certains cas, des démissions de l'éducation nationale, qui étaient l'option la plus sérieusement envisagée, qui ont ainsi pu être évitées.

Sur les 57 MPO arrivées en 2022, 4 n'ont pas été clôturées. 33 % 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 modifier la décision initiale de l'administration, mais qui a permis que la partie réclamante en comprenne le sens et l'accepte.

Ce chiffre est largement moindre que celui de l'année 2021 (68 % de médiations « réussies »). Il masque peut-être l'existence de médiations menées sur les mêmes sujets en dehors de la procédure MPO avant la phase de démarrage officielle. Il n'est pas certain non plus que tous les médiateurs aient eu le réflexe de cocher systématiquement dans la base de données de la médiation la case permettant d'identifier l'affaire traitée comme relevant d'une MPO.

Sans en tirer de conclusion hâtive, on peut y voir une certaine lenteur à entrer dans le processus de MPO sur des sujets où le système éducatif est mis en tension et pour lesquels le niveau de décision administrative, soumis à des contraintes locales, entre en conflit avec le projet politique global.

Cependant, dans les cas de succès, le processus de médiation aura permis de sortir de situations de conflit et de blocage dans des délais raisonnables. Les MPO ont été traitées dans un délai moyen de deux mois.

On peut dès lors espérer que l'administration s'empare totalement de ce nouveau dispositif, qui permet de reconsidérer certaines situations humaines sous l'angle de l'équité, et de trouver parfois des solutions innovantes, sans avoir à recourir aux juridictions administratives.

Sous un angle plus général, la direction des affaires juridiques des ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur encourage le recours à la médiation dans certaines conditions. Dans son bilan d'activité 2022[2], elle indique ainsi avoir proposé aux services académiques des lignes directrices partagées permettant de guider l'appréciation de l'opportunité du recours à ce mode alternatif de règlement des litiges.

[2] Direction des affaires juridiques, *Bilan d'activité 2022*, partie II, « La DAJ, avocate des ministères devant les juridictions », chapitre 8, « Éviter le contentieux : le développement de la médiation », p. 51 et 52.

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'usager, 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 pleinement pour sa part à une telle définition de ses missions.

TEMPS FORTS 2022 DE LA MÉDIATION

DES SAISINES EN AUGMENTATION

Près de **18 500 saisines** ont été traitées en 2022.

Dans un contexte de tensions sociales, la progression se poursuit, avec notamment une **augmentation importante des conflits liés à la vie quotidienne au sein des établissements**. Ce domaine représente désormais **35 % des saisines des usagers. Elles ont plus que doublé en cinq ans**.

L'apaisement du climat scolaire, la prévention des violences et du harcèlement, l'amélioration de la relation parents-établissement, restent donc au cœur des préoccupations des médiateurs, soucieux de favoriser les valeurs de respect et le vivre-ensemble.

Les réclamations présentées par les personnels ont aussi connu une progression significative, notamment en matière de recrutement (**+ 78 %** en cinq ans) et sur les questions financières (**+ 77 %** en cinq ans).

LE CONGRÈS INTERNATIONAL DE TOUTES LES MÉDIATIONS



Organisé par l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et la ville d'Angers, sous le haut patronage du président de la République, le Congrès international de toutes les médiations a réuni plus de 800 participants de tous les continents du 5 au 7 octobre 2022. Il fut l'occasion de démontrer **l'essor considérable pris par la médiation dans tous les domaines de la société** (environnement, travail, santé, éducation, justice, international). La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur y a tenu sa place, avec en particulier une intervention de la médiatrice comme grand témoin lors d'une plénière du congrès : **« La médiation en milieu scolaire, socle d'une relation pacifiée »**. Les actes du congrès d'Angers sont consultables en ligne : www.mediationscongress.org



UN ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉCOLE INCLUSIVE

La médiatrice et son équipe ont participé activement aux travaux préparatoires de l'acte II de l'École inclusive, qui reste un des sujets majeurs de l'action des médiateurs,

dix-huit ans après la loi de 2005. Différents groupes de travail se sont réunis durant le dernier trimestre 2022 pour préparer la **Conférence nationale du handicap (CNH)**, qui présente chaque année le bilan des politiques publiques engagées pour les personnes en situation de handicap et fixe le cap pour les années à venir. Dans ce cadre, la médiatrice a pu rappeler et faire valoir les **recommandations** qu'elle avait formulées dans ses rapports précédents pour **développer l'accessibilité des études et améliorer les conditions de vie et de travail des élèves, des étudiants et des personnels en situation de handicap**.



À la suite de son rapport 2021 (dont un chapitre était consacré à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap et à la continuité de leurs parcours), **la médiatrice a été sollicitée pour présenter ses recommandations** à plusieurs occasions :

- une audition parlementaire par les députés rapporteurs de **la proposition de loi visant à créer un corps de fonctionnaires pour les accompagnants d'élèves en situation de handicap** ;
- une audition par les **rapporteurs de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) et de l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)**, dans le cadre d'une **mission préparatoire de l'acte II de l'École inclusive**, portant sur l'évaluation des besoins des élèves en situation de handicap, l'accessibilité pédagogique, la diversité des dispositifs d'inclusion scolaire et le rapprochement entre le secteur médicosocial et les établissements scolaires ;
- une audition dans le cadre de l'**évaluation d'une politique publique, celle de l'École inclusive**, conduite par des rapporteurs de la Cour des comptes, qui s'intéressaient à la nature des saisines reçues par la médiation, aux recommandations formulées dans ce domaine et aux partenariats avec les différents acteurs du champ de l'inclusion.



Enfin, la médiatrice a enregistré pour l'**Autonome de Solidarité Laïque (ASL)** un podcast sur le thème **« Comment accueillir tous les enfants dans leur diversité »** : www.autonome-solidarite.fr/podcasts/comment-accueillir-tous-les-enfants-dans-leur-diversite/

TEMPS FORTS 2022 DE LA MÉDIATION

UNE EXPERTISE TRÈS SOLLICITÉE



Les thématiques abordées dans le rapport 2021 *Renouer le dialogue* ont suscité l'intérêt de nombreux acteurs publics et donné lieu à plusieurs auditions par :

- **les députés** Cécile Rilhac et Rodrigo Arena, **rapporteurs de la mission flash relative au recrutement, à l'affectation et à la mobilité des enseignants du 1er degré** ;

- **les députés** Philippe Fait et Christophe Marion, rapporteurs pour avis au nom de la commission des affaires culturelles de l'Assemblée nationale **pour les crédits de la mission enseignement scolaire dans le cadre de l'examen du projet de loi de finances** ;

- **le sénateur** Jacques Grosperrin, rapporteur pour avis au nom de la commission de la culture, de l'éducation et de la communication du Sénat **pour les crédits de la mission enseignement scolaire dans le cadre de l'examen du projet de loi de finances** ;

- **la sénatrice** Catherine Conconne sur la question spécifique de **l'affectation des enseignants ultra-marins** et plus particulièrement sur la sédentarisation des fonctionnaires martiniquais ;

- **l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)** dans le cadre de deux missions :
  • l'une portant sur **la place et les missions des agrégés** ;
  • l'autre concernant le protocole Parcours professionnels, carrières et rémunérations **(PPCR) pour les enseignants : place et rôle des rendez-vous de carrière dans l'évolution et la progression de carrière** ;

- le délégué ministériel en charge de **la concertation sur la vie étudiante et les aides sociales**, Jean-Michel Jolion, qui a consulté la médiatrice sur les chapitres de ses rapports 2019 et 2020 consacrés au sujet ;

- plusieurs médiateurs internes de différents ministères, ou **dans le cadre du développement d'un service de médiation pour les agents (qu'il s'agisse de conflits interpersonnels ou hiérarchiques)**, notamment :
  • **le médiateur interne de la Police nationale ;**
  • **la médiatrice nationale pour les personnels des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux ;**
  • **la sous-direction des ressources humaines et des greffes** au ministère de la Justice.

UN RÉSEAU PROFESSIONNEL DE MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

Six médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2022 :
• **Corinne Bouet**, médiatrice académique de Besançon depuis janvier 2021 ;
• **Martine Kavoudjian**, médiatrice académique de Montpellier depuis janvier 2017 ;
• **Gérard Michel**, médiateur académique de Nancy-Metz depuis mars 2015 ;
• **Philippe Picoche**, médiateur académique de Nancy-Metz depuis janvier 2015 ;
• **Huguette Espinasse**, médiatrice académique de Nice depuis janvier 2019 ;
• **Renée Cerisier**, médiatrice académique de Poitiers depuis janvier 2012.
Après des années d'engagement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par **Maryse Adam-Maillet, Régis Haulet, Brigitte Jouvert, Karima Stephany, Jean-Louis Dode et Annie Mathieu**.

Six nouveaux postes de médiateurs académiques ont été créés, conduisant à la nomination de :
• **Antoine Delgado** à Aix-Marseille ;
• **Claudine Ledoux** à Créteil ;
• **Françoise Delaspre** à Dijon ;
• **Isabelle Lemarchand** à La Réunion ;
• **Alain Demotier** à Reims ;
• **Marc Laborde** à Toulouse.

DE NOUVEAUX COLLABORATEURS AU PÔLE NATIONAL

Au niveau du pôle national, deux collaborateurs ont quitté l'équipe :
• **Danielle Rabaté-Moncond'huy**, qui occupait les fonctions de chargée de mission à la médiation depuis le 1er juillet 2016, a rejoint la direction générale des ressources humaines du ministère (DGRH) comme chargée de mission au département du droit syndical et de la veille sociale ;
• **Claudine Mesclon**, qui avait rejoint la médiation en juillet 2020, a fait valoir ses droits à la retraite.

Ont rejoint le pôle national :
• **Laurent Boireau**, personnel de direction, précédemment chargé de la prévention des violences en milieu scolaire à la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) ;
• **Marie-Odile Boulin**, attachée principale d'administration, précédemment cheffe de bureau à la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) des Hauts-de-Seine, en charge de la gestion des ressources humaines de proximité, des affaires médicales et des accidents de service ;
• **Frédérique Gerbal**, administratrice de l'État, qui était détachée à l'inspection générale du ministère de la Justice ;
• **Sylvie Ramondou**, attachée d'administration hors classe, précédemment chargée de mission chez le Défenseur des droits (DDD) sur le dispositif lanceurs d'alerte.

TEMPS FORTS 2022 DE LA MÉDIATION

Enfin, la médiation a la chance d'accueillir et de former chaque année de jeunes collaborateurs : **Camille Paul**, étudiante en master 1, comme stagiaire, puis **Juliette Bonhoure**, comme contractuelle, qui a rejoint pour huit mois l'équipe du pôle national en octobre 2022.

LE DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DE LA MÉDIATION AU CŒUR DU SYSTÈME ÉDUCATIF



Les traditionnels **séminaires des médiateurs académiques** se sont déroulés dans les locaux de France Éducation international (FEI) en mars et en octobre 2022. Les temps forts de ces journées ont porté sur :

- **les nouveaux dispositifs d'affectation des élèves en établissements**, réforme qui a inspiré la politique ministérielle en matière de **mixité scolaire**, présentés par **Claire Mazeron**, directrice académique des services de l'éducation nationale (Dasen) de l'académie de Paris ;
- **les droits de l'enfant et les dispositifs de protection des mineurs et de prévention du cyberharcèlement**, en présence de **Claire Brisset**, ancienne Défenseure des enfants et de **Véronique Béchu**, cheffe du groupe central des mineurs victimes au ministère de l'Intérieur ;
- **la médiation comme levier de transformation du système éducatif** avec l'intervention d'**Alain Boissinot**, inspecteur général honoraire, ancien directeur de l'enseignement scolaire et ancien recteur ;
- **les questions relatives aux droits, à la discipline et à l'autorité dans l'espace scolaire**, avec les interventions de **Vincent Bouba**, président de l'Autonome de Solidarité Laïque et de **Yann Buttner**, chef du service interacadémique des affaires juridiques de l'académie d'Aix-Marseille.



La promotion 2022 des médiateurs académiques a bénéficié, comme chaque année, d'une formation spécifique dans les locaux de l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) à Chasseneuil-du-Poitou en février 2022. Les nouveaux médiateurs ont pu s'approprier les outils et les démarches de la médiation (processus, postures, écoute active, approche de la médiation administrative et institutionnelle). Cette formation a été assurée par **Natacha Waksman**, médiatrice et formatrice au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), **Monique Sassier**, ancienne médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, et **Nicole Catheline**, pédopsychiatre et praticien hospitalier.

Plusieurs collaborateurs de l'équipe nationale suivent chaque année la **formation proposée par le Club des médiateurs de services au public portant sur la médiation sous l'angle juridique**. Le développement de la médiation administrative, dans le cadre de la justice du XXIe siècle, rend de plus en plus nécessaire ce type de formation.

La médiatrice suit de près, depuis plusieurs années, **les travaux de laboratoires universitaires qui s'intéressent au développement de cadres organisationnels et de relations humaines pouvant offrir des conditions de bien-être au sein des institutions, et en particulier les organisations d'éducation et de formation**. À ce titre, elle a participé à la « Semaine du bonheur à l'école » (mars 2022) initiée par le laboratoire BONHEURS de l'université de Cergy-Pontoise et le réseau européen des Labschool, et a contribué à la journée d'étude organisée par l'École des hautes études en sciences sociales, portant sur les « Compétences du XXIe siècle et démocratie à l'École », en intervenant sur le thème des compétences socio-émotionnelles (juin 2022).

La médiation organise depuis l'an dernier **deux sessions de formation**, en mai et en novembre, **à destination des cadres de l'administration du ministère** (service de l'action administrative et des moyens) pour mieux expliquer les missions, les moyens d'action et la démarche de médiation au sein des services de l'administration centrale.



La médiatrice intervient aussi à l'occasion de **réunions d'informations comme celle organisée par l'Association française des acteurs de l'éducation (AFAE)** pour présenter la médiation et échanger avec les personnels de direction et d'encadrement (au lycée Montaigne, à Paris, en novembre 2022).

DE NOMBREUX PARTENARIATS AVEC LES DIRECTIONS DE L'ADMINISTRATION CENTRALE



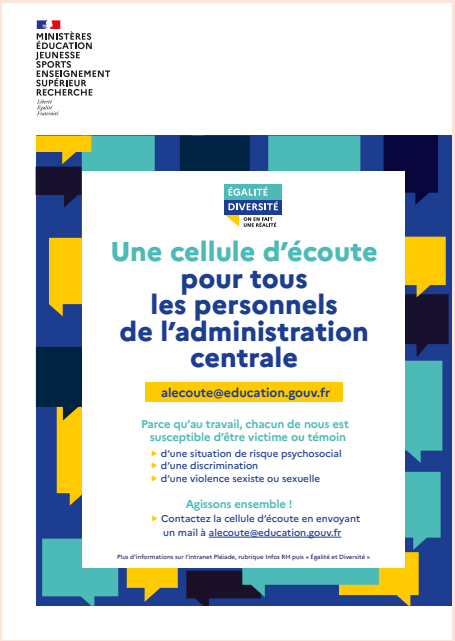
TEMPS FORTS 2022
DE LA MÉDIATION

La médiation a renforcé sa participation à des groupes de travail ministériels et interministériels dans la mesure où ils lui permettent de faire avancer la mise en œuvre de ses recommandations dans plusieurs domaines :
• la prévention et la sensibilisation au harcèlement et la lutte contre les violences en milieu scolaire ;
• la lutte contre toutes les formes de discrimination ;
• la prévention des risques psychosociaux (RPS), la promotion de la qualité de vie et du bien-être au travail ;
• le déploiement de la gestion des 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.

La médiatrice est membre du **jury national du concours Non au harcèlement** (NAH). Le concours NAH constitue une des actions du programme pHARe dédié à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement.



Une des proches collaboratrices de la médiatrice est associée aux travaux mensuels de la **commission pluridisciplinaire adossée à la cellule d'écoute**, pour l'examen des saisines émanant des agents de l'administration centrale.



La médiation a participé également 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** et a entrenu des relations régulières avec la directrice de projet chargée des **politiques diversité, lutte contre les discriminations et égalité entre les femmes et les hommes**.

La médiation contribue très régulièrement aux travaux de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) sur les questions d'accessibilité et d'aménagements de la scolarité et des examens **pour les élèves en situation de handicap**.

La médiation participe 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.

LE DÉVELOPPEMENT DE LA MÉDIATION PRÉVUE PAR LE CODE DE JUSTICE ADMINISTRATIVE

Outre sa mission prévue par le Code de l'éducation, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur intervient également dans le cadre de médiations prévues par le Code de justice administrative :
- **médiation à l'initiative des parties** (22 en 2022) ;
- **médiation à l'initiative du juge** (28 en 2022) ;
- **médiation préalable obligatoire** (MPO) aux recours contentieux formés par certains personnels à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle.

La MPO, qui avait d'abord été mise en place à titre expérimental, a été **généralisée par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 « pour la confiance dans l'institution judiciaire »** et par le décret n° 2022-433 du 25 mars 2022. Elle s'applique depuis le 1er décembre 2022 à l'ensemble des académies. **57 médiations ont été conduites dans ce cadre par les médiateurs en 2022**.

UNE COMPÉTENCE NOUVELLE : LES LANCEURS D'ALERTE

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

DES LIENS RENFORCÉS AVEC LA DÉFENSEURE DES DROITS

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Participation au colloque des cinquante ans de la médiation dans la République organisé par la Défenseure des droits à l'occasion du cinquantenaire de la loi du 3 janvier 1973 instituant un médiateur de la République.

TEMPS FORTS 2022 DE LA MÉDIATION

Rencontre avec le Défenseur des enfants et ses collaborateurs pour évoquer la défense et la promotion des droits de l'enfant et mieux traiter les signalements et sujets d'intérêt commun.

Contribution à la **liste des recommandations de portée générale** de la Défenseure des droits, qui viendra conforter et souligner l'**ancrage historique** de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MÉDIATION

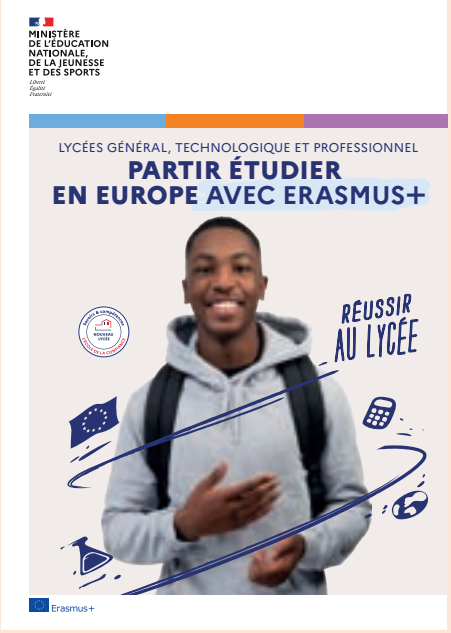


En partenariat avec la **direction du numérique pour l'éducation (DNE)** et la **délégation à la communication (Delcom), les travaux de développement de la fonctionnalité du téléservice pour sécuriser les saisines et les échanges entre réclamants et médiateurs** se sont poursuivis tout au long de l'année 2022. Une mise en service de l'application est prévue fin 2023.

La médiation travaille chaque année à **affiner son traitement statistique afin de prendre en compte l'ensemble des conflits dont elle est saisie**, dans leur nouveauté ou leur singularité. Au regard des tendances dégagées dans ses derniers rapports, pour l'année 2023, la médiation sera en mesure de quantifier avec plus de précision, par exemple, les saisines portant sur les problèmes d'aménagement de la scolarité pour les jeunes en situation de handicap, ou d'identifier les conflits relatifs à l'enseignement à domicile.

Enfin, le pôle national de la médiation a entrepris de mettre à jour intégralement **le livret d'accueil des médiateurs académiques**, qui est une ressource indispensable à la formation des nouveaux collègues, dès leur prise de fonction. Ce travail a mobilisé beaucoup d'intelligence collective et a permis de consolider la démarche, les valeurs et la culture commune de l'ensemble du réseau.

UNE AUGMENTATION DES RÉCLAMATIONS À DIMENSION INTERNATIONALE



Dans un contexte international instable, des **collaborations fructueuses avec les acteurs du réseau d'enseignement français à l'étranger** (Agence pour l'enseignement français à l'étranger, Mission laïque française, France Éducation international, etc.), ainsi qu'avec ses **homologues européens et internationaux**, ont permis à la médiation de traiter 605 saisines, soit une progression de 30 % en un an. Cette hausse est sans doute liée à la fin de la phase aigüe de l'épidémie du Covid, qui a notamment permis la reprise des mobilités étudiantes, entrantes et sortantes, ainsi que celle des cours en présentiel dans les établissements français de l'étranger. Il s'agit en majorité de saisines des usagers (41 % provenant du 2d degré, 34 % de l'enseignement supérieur). La plus grande part porte sur les inscriptions et les examens, les questions financières et sociales représentant 13 % des saisines, dont la moitié concernent les bourses de l'enseignement supérieur.

La médiatrice poursuit par ailleurs les rencontres avec ses homologues européens et internationaux : elle a ainsi créé des liens et reçu le président de l'**European Network of Ombuds for Higher Education (ENOHE)**. Cette visite aura permis d'échanger sur les expériences et activités respectives des deux institutions.

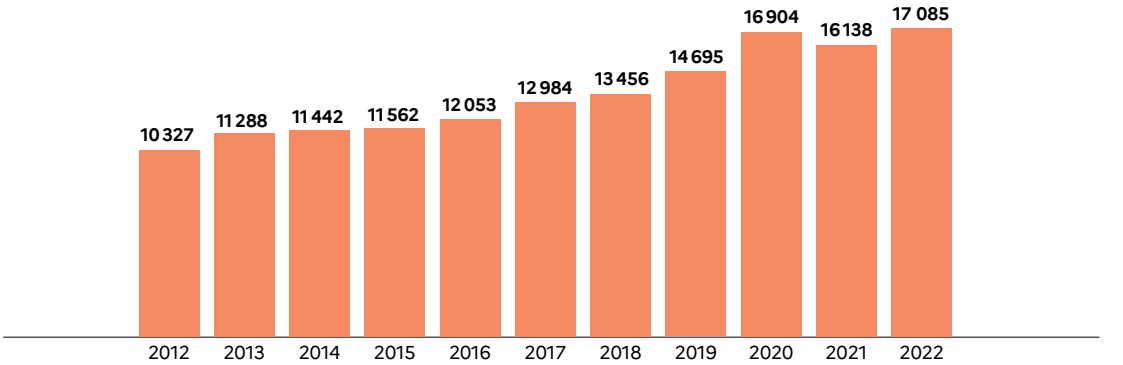
L'ACTIVITÉ 2022 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

LES SAISINES EN 2022

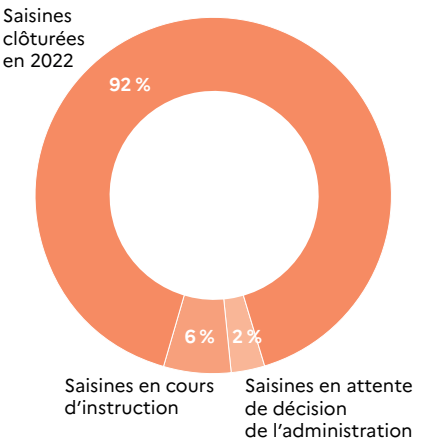
Le nombre de saisines traitées en 2022

	Nombre de saisines	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2017
Saisines reportées des années antérieures (situation au 01/01/2022)	1 392		8 %		
Saisines reçues en 2022	17 085	100 %	92 %	+ 6 %	+ 32 %
par les médiateurs académiques	15 689	92 %		+ 5 %	+ 33 %
par le médiateur national	1 396	8 %		+ 18 %	+ 18 %
Saisines traitées en 2022	**18 477**		**100 %**		
Saisines clôturées en 2022	16 976		92 %		
Saisines reportées sur l'année suivante (situation au 31/12/2022)	1 501		8 %		
en cours d'instruction	1 074		6 %		
en attente de réponse de l'administration	427		2 %		

L'évolution du nombre de saisines reçues depuis 2012



L'état au 31/12/2022
des saisines traitées en 2022



Au terme de l'année 2022, les médiateurs **ont traité près de 18 500 saisines** – dont 17 085 reçues en 2022 et 1 392 restées en cours de traitement à la fin de l'année 2021.

Après un léger tassement en 2021 – par comparaison avec le pic exceptionnel enregistré l'année précédente, qui procédait de demandes liées directement à la crise sanitaire (18 800 saisines traitées en 2020) – l'année 2022 renoue avec la tendance continue à l'augmentation, 4 à 5 % en moyenne par an, du recours au médiateur (**+ 6 %** entre 2021 et 2022 et **+ 32 %** en cinq ans).

Bien qu'une grande partie des demandes transite d'abord par le pôle national, qui les oriente vers le pôle compétent en les accompagnant parfois d'un appui opérationnel ou d'éclairages juridiques, **92 % des saisines sont traitées par les médiateurs académiques** (+ 1 % de dossiers traités au niveau national en un an). En effet, les litiges examinés par le réseau relèvent majoritairement de décisions prises par les services des rectorats, des directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) ou des établissements scolaires et universitaires.

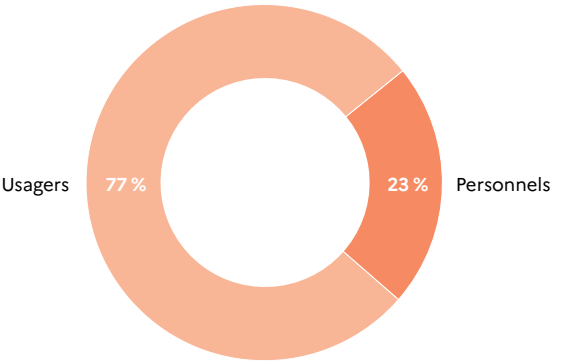
92 % des dossiers ont pu être clôturés en 2022, ce qui représente une augmentation d'un point par rapport à 2021. Au 31 décembre 2022, **2 %** des dossiers restaient en attente d'une réponse de l'administration, **6 %** étaient, à cette même date, en cours d'instruction par les médiateurs et seront reportés dans le bilan de l'année 2023.

L'ORIGINE DES SAISINES EN 2022

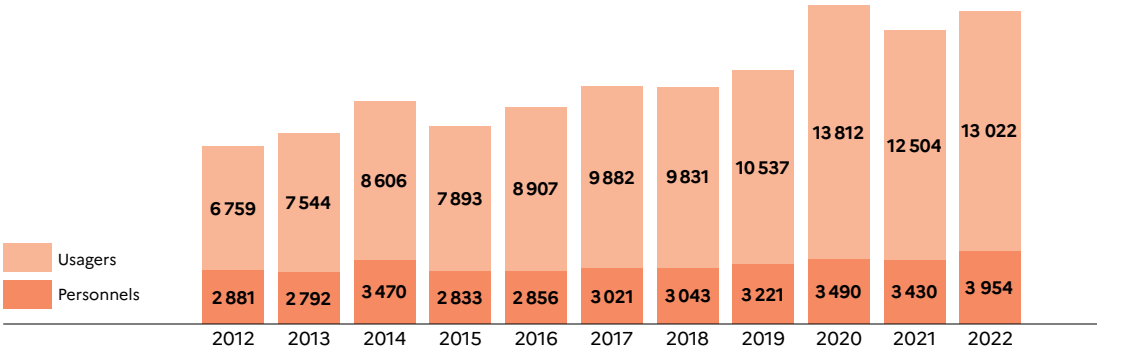
L'origine des saisines clôturées en 2022

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2017
Personnels		**23 %**		
Personnels non titulaires	1 125	28 %	+26 %	+50 %
Enseignants stagiaires 1er et 2d degrés du public	253	6 %	+22 %	+18 %
Enseignants contractuels du public	403	10 %	+20 %	+33 %
Personnels non titulaires non enseignants	469	12 %	+36 %	+103 %
Personnels titulaires non enseignants	540	14 %	+5 %	+2 %
Personnels administratifs et ITRF* catégories A, B et C	288	7 %	-9 %	-11 %
Personnels d'inspection et de direction	71	2 %	-14 %	-23 %
Personnels social et santé	47	1 %	+52 %	+9 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	134	3 %	+52 %	+89 %
Personnels titulaires enseignants	2 068	52 %	+10 %	+37 %
Enseignants titulaires du 1er degré public	537	14 %	+1 %	+17 %
Enseignants titulaires du 2d degré public	1 205	30 %	+17 %	+49 %
Enseignants du supérieur public	96	2 %	-4 %	+12 %
Enseignants du privé sous contrat	212	5 %	+2 %	+46 %
Enseignants du privé hors contrat	18	0 %	+20 %	+64 %
Candidats concours recrutement	221	6 %	+61 %	+170 %
Total personnels	**3 954**	**100 %**	**+15 %**	**+31 %**
Usagers		**77 %**		
Enseignement premier degré public	2 032	16 %	+16 %	+40 %
Enseignement second degré public	6 545	50 %	+9 %	+42 %
Enseignement supérieur public	3 053	23 %	-13 %	-5 %
Établissements privés sous contrat	737	6 %	+13 %	+53 %
Établissements privés hors contrat	655	5 %	+14 %	+346 %
Total usagers	**13 022**	**100 %**	**+4 %**	**+32 %**
Saisines clôturées en 2022	**16 976**	**100 %**	**+7 %**	**+32 %**

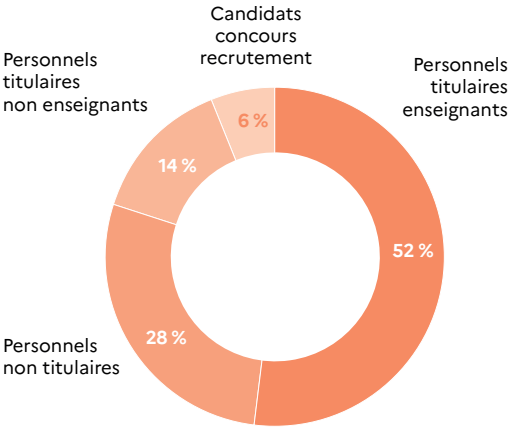
* Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation



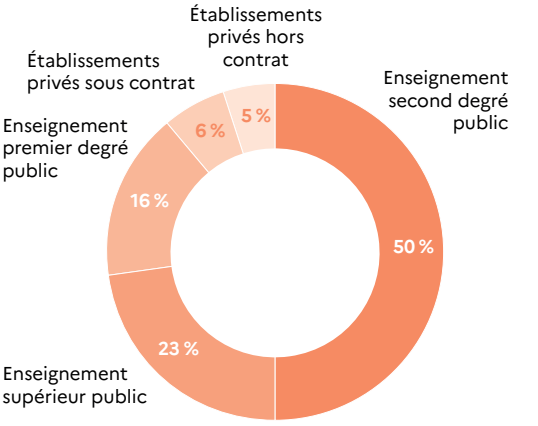
L'évolution de l'origine des saisines clôturées depuis 2012



L'origine des saisines des personnels en 2022



L'origine des saisines des usagers en 2022



Comme en 2021, la répartition des saisines entre les personnels et usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur varie faiblement en pourcentage. La part des usagers demeure conséquente : **77 % des demandes proviennent des élèves, des parents et des étudiants**, soit 13 022 saisines.

Toutefois, **les réclamations des personnels sont en augmentation** (+ 500) : elles représentent **23 % des saisines** adressées au médiateur, soit **3 954 saisines** (contre 3 430 en 2021).

Le développement de la **gestion des ressources humaines de proximité, l'engagement croissant de la médiation dans l'accompagnement de la souffrance au travail, dans la prise en compte des conflits interpersonnels et des situations de harcèlement, dans l'inclusion des personnels en situation de handicap** débouchant chaque année sur des recommandations en faveur du bien-être au travail pourraient expliquer cette nouvelle progression.

Cette augmentation s'explique également par la progression des réclamations présentées par **les personnels non titulaires** (**+ 50 %** en cinq ans), notamment celles des non enseignants (469 saisines en 2022, soit **103 % de progression en cinq ans**) et par les **personnels titulaires d'éducation, de documentation, d'orientation et les psychologues de l'éducation nationale**, confrontés de plus en plus fréquemment à des difficultés concernant le versement de primes ou le remboursement de frais, ainsi qu'en matière de mutation (**+ 61 %** par rapport à 2021 ; **+ 89 %** depuis 2017).

La médiation a gagné en visibilité au fil des ans ; elle est de mieux en mieux connue du public. Au moment de sa création, en 1998, elle était saisie principalement par les personnels ; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total des réclamations. Ces proportions se sont inversées aux alentours de 2005.

Parmi les saisines présentées par les personnels (près de 4 000 demandes), celles présentées par **les enseignants titulaires, en particulier** ceux du 2d degré, constituent, comme chaque année, **la majorité** des sollicitations du médiateur. Elles représentent **52 %** des dossiers présentés. Ces réclamations ont **augmenté de 37 % en cinq ans**.

La part des professeurs des écoles augmente à un rythme stable et régulier, à hauteur de **17 %** en cinq ans ; elle représente 14 % des dossiers. Les demandes des **enseignants contractuels comptent** pour **10 %** des dossiers. À l'instar de 2021, ces saisines ont augmenté de 20 % en un an (+ 33 % depuis 2017).

Comme évoqué précédemment, **l'évolution la plus significative en 2022 concerne les personnels non titulaires non enseignants** (469 saisines en 2022, soit **103 % d'augmentation en cinq ans). Les accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH) représentent 44 % de ces saisines** (206 dossiers) et peuvent expliquer pour une large part cette forte progression en 2022 (cf. *Zoom* page 35). En outre, 147 saisines concernaient des fonctions particulières (infirmier scolaire, suppléance dans l'enseignement, vacations d'éducateurs spécialisés, intervenants associatifs ou indépendants) et 107 des assistants d'éducation (AED).

Parmi les saisines présentées par les usagers, la moitié provient d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les **établissements publics du 2d degré (50 %)**. Cette catégorie a augmenté de 42 % en cinq ans. Les saisines concernent également de plus en plus d'élèves du 1er degré (2 032 réclamations en 2022) : leurs demandes ont augmenté de 16 % en un an et de 40 % sur les cinq dernières années.

La **diminution** des saisines présentées par des **usagers de l'enseignement supérieur public**, commencée en 2021, se confirme en 2022 (3 053 saisines contre 3 519 saisines en 2021 et 4 583 en 2020). Elle peut provenir, d'une part, d'**une meilleure prise en compte des besoins et des difficultés rencontrées par les étudiants depuis la crise sanitaire** et, d'autre part, d'une **diminution** (voire une raréfaction) **du nombre des saisines liées tant à Parcoursup qu'à l'accès en première année de master**. Le taux de progression de 2016 à 2021 était de 41 %. De 2017 à 2022, ce taux est ramené à 5 %.

Toutefois, si l'on prend en compte les établissements privés de l'enseignement supérieur, quel que soit leur statut, **ces constats doivent être nuancés** : le total de saisines s'élève alors à **3 522** (soit **près de 500 saisines supplémentaires**). Plus largement, le nombre de saisines en lien avec l'enseignement privé (de niveau scolaire comme supérieur), qui avait déjà explosé en 2020 à cause des problèmes liés aux examens et à la crise sanitaire, et dont l'augmentation restait soutenue en 2021, poursuit sa tendance à la hausse. Les parts respectives au regard de l'ensemble des saisines des usagers sont de 6 % pour les établissements sous contrat et de 5 % pour les établissements hors contrat, tandis que leurs taux d'évolution respectifs sur cinq ans montrent une progression de 53 % dans le premier cas et de 346 % dans le second cas.

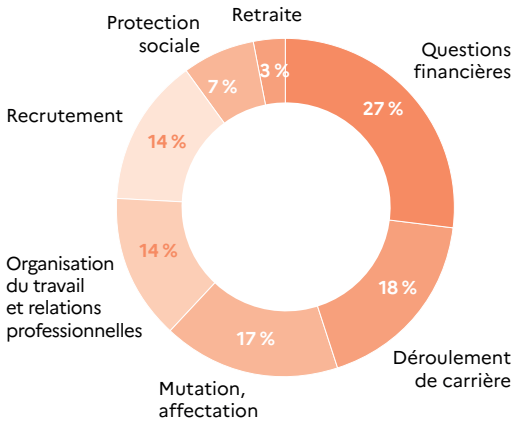
Bien que de nombreux litiges portés par ces usagers relèvent le plus souvent du règlement intérieur de l'établissement ou d'un différend contractuel, sujets qui n'appartiennent pas, en principe, au champ de compétence du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, **il est difficile d'ignorer ce phénomène qui exprime un réel besoin d'accompagnement, d'information ou de prise en compte améliorée de ces publics**, ainsi que des difficultés dans l'articulation entre scolarité privée et participation à des procédures organisées par l'État (inscription/orientation, examens, délivrance et valeur des diplômes, validation des acquis de l'expérience).

LE DOMAINE DES SAISINES EN 2022

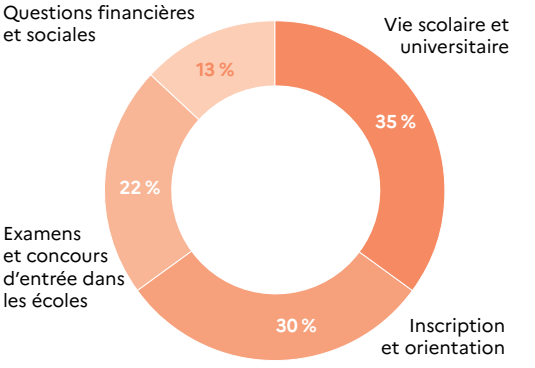
Le domaine des saisines clôturées en 2022

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2017
Personnels	**3 954**		**+15%**	**+31%**
Recrutement	537	14%	+51%	+78%
Protection sociale	283	7%	+8%	+32%
Mutation, affectation	662	17%	+12%	-2%
Retraite	140	3%	+8%	-12%
Déroulement de carrière	694	18%	+4%	+64%
Questions financières	1 089	27%	+22%	+77%
Organisation du travail et relations professionnelles	548	14%	+3%	+67%
Usagers	**13 022**		**+4%**	**+32%**
Inscription et orientation	3 870	30%	+4%	+18%
Examens et concours d'entrée dans les écoles	2 918	22%	+4%	+63%
Vie scolaire et universitaire	4 576	35%	+10%	+94%
Questions financières et sociales	1 658	13%	-9%	+13%
Saisines clôturées en 2022	**16 976**		**+7%**	**+32%**

Le domaine des saisines des personnels en 2022



Le domaine des saisines des usagers en 2022



Les domaines de saisines présentées par les personnels connaissent tous une augmentation en 2022 avec des niveaux variables. Ils se répartissent de la façon suivante :

• **27 %** des saisines concernent des **questions financières** (rémunérations, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop perçus, etc.), ce domaine étant, pour la troisième année consécutive, **le premier domaine de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière, de mutation et d'affectation. Il a connu une augmentation de **77 % en cinq ans et a franchi le seuil de 1 000 saisines en 2022**.
La question de la rémunération demeure un sujet de forte sensibilité, en particulier pour les personnels enseignants. Il s'agit également du premier domaine des saisines présentées par les **AESH**, qui font de plus en plus souvent appel au médiateur (cf. *Zoom* ci-après).

• **18 %** des saisines concernent le **déroulement de carrière et les 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, rupture conventionnelle, etc.). Le nombre de ces saisines a fortement **augmenté en cinq ans (+64 %)**; ces questions demeurent un sujet sensible, passé devant les saisines concernant les mutations et affectations depuis 2021, parce qu'elles mettent en jeu la reconnaissance de l'engagement et du travail accompli.

• **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 et ont augmenté cette année (662 saisines en 2022 contre 592 en 2021, dont la plus grande part concerne les enseignants du 2^{d} degré).

• **14 %** des demandes concernent les **questions de recrutement** (concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutement ou renouvellement de contractuels, etc.), pour un total de 537 saisines, soit une augmentation de **51 % en un an** et de 78 % en cinq ans. On note une importante augmentation des réclamations de candidats aux concours (+61 % en un an et **+170 % en cinq ans**).

• **14 %** des saisines (548 demandes) concernent l'**environnement de travail et les relations professionnelles**. On note que ces saisines sont **en hausse significative depuis quelques années**. Elles ont augmenté de près de **67 % 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, des demandes de protection juridique. Ces dernières sont souvent corrélées avec des sujets de déroulement de carrière (avancement, promotion, évaluation, mutation). Notons qu'une soixantaine de ces saisines comportent un élément de contexte lié à une **situation de handicap** (demande d'allègement de service ou d'aménagement du poste non satisfaite, incompatibilité d'emploi du temps, tensions avec les collègues, etc.).

• **7 %** 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.); la **forte augmentation depuis 2016** observée en 2021 **(+93 %)** semble s'être stabilisée en 2022 (+8 % en un an, +32 % depuis 2017).

• **3 %** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion), proportion stable d'un domaine en diminution de 12 % sur les cinq dernières années, mais qui porte sur des situations particulièrement complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants qui sont souvent des personnes vulnérables et qui appellent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs.

ZOOM

LES SAISINES PRÉSENTÉES PAR LES AESH

Les saisines des **personnels contractuels qui ne sont pas des enseignants** (assistants d'éducation, assistants administratifs, intervenants éducatifs, accompagnants des élèves en situation de handicap) explosent depuis cinq ans. En 2022, parmi les **469 saisines** présentées par ces personnels, **206 émanaient des AESH**. En outre, 147 demandes concernaient des fonctions particulières (infirmier scolaire, suppléance dans l'enseignement, vacation d'éducateurs spécialisés, intervenants associatifs ou indépendants) et 107 des assistants d'éducation (AED).

Les AESH représentent 44 % des saisines des personnels contractuels non enseignants. Cette part relative a connu une croissance spécifique au cours de l'année 2022. En 2020 et 2021, elle stagnait entre 29 % et 31 % des saisines de ces personnels[1]. À ce titre, il est intéressant de noter qu'en 2020 le nombre de saisines présentées par les collaborateurs occasionnels (vacations, intervenants associatifs, etc.) était supérieur à celui des saisines des AESH et des AED. Ce rapport ne s'est inversé qu'en 2022. Par conséquent, il peut être inféré que la tendance à l'inflation du nombre de saisines du médiateur par les personnels non titulaires n'enseignant pas est très probablement soutenue par les sollicitations des AESH.

- **Le premier domaine de saisine est sans surprise celui des questions financières** (80 demandes). Les médiateurs sont particulièrement saisis par des AESH pour des contestations de trop perçus, des refus de versement de certaines primes ou indemnités spécifiques et d'importants retards de paiement de salaire.

- **Le second domaine est celui du recrutement** (47 saisines). S'y concentrent les difficultés liées au non renouvellement des contrats ou à la requalification du contrat en CDI. Cette question a atteint un degré de sensibilité particulièrement aigu lorsque le non renouvellement était présumé lié à des absences, justifiées par exemple dans le cadre d'une autorisation spéciale d'absence (ASA) durant la période antérieure de crise sanitaire.

- Viennent ensuite, dans l'ordre, les domaines suivants : la protection sociale, c'est-à-dire les congés et arrêts maladie ; l'organisation du travail ; le déroulement de carrière et les mutation/affectations. Ces deux derniers font presque systématiquement apparaître des conflits entre les AESH et les services académiques, pour lesquels la question du renouvellement de contrat, la CDisation, la quotité de temps de travail ou l'affectation morcelée entre plusieurs établissements constituent une constante toile de fond.

Les domaines de saisines présentées par les usagers se répartissent ainsi :

- **35 % concernent la vie quotidienne dans les établissements scolaires** et, dans une moindre mesure, ceux du supérieur. Ce domaine, passé en première position depuis 2021, **a quasiment doublé en cinq ans**.

[1] *Nota bene* : la médiation avait consacré un chapitre entier à l'accompagnement des élèves en situation de handicap dans son **rapport 2021**, *Renouer le dialogue*, chapitre 3, p. 73-99.

ZOOM

LES SAISINES LIÉES À LA VIE QUOTIDIENNE DANS LES ÉTABLISSEMENTS

L'année 2022 confirme la tendance à l'augmentation exponentielle depuis six ans des saisines ayant trait à la vie quotidienne dans les établissements scolaires et du supérieur.

En 2021, elles représentaient près de 4 200 sollicitations des médiateurs. **En 2022, 4 580 saisines** ont été reçues et traitées, soit **une progression de 106 % depuis 2016**.

Les conflits au sein des établissements représentent donc désormais **plus du tiers de l'ensemble des sollicitations des usagers du système éducatif**.

33,4 % de ces saisines concernent le 1er degré ; **58,2 %** le 2d degré ; et **8,1 %** l'enseignement supérieur. Sur ces trois niveaux, l'enseignement privé compte pour une part identique à celle de l'an dernier, soit environ **10 %**.

- **41 % de ces saisines sont liées à des questions de discipline et de comportement affectant le climat de l'établissement** (contestations de sanctions, exclusions, signalements de comportements perçus comme déviants ou agressifs, problèmes d'assiduité, accidents scolaires, relations conflictuelles entre pairs, etc.). Leur nombre a doublé en l'espace d'une année : on dénombre **plus de 1 000 affaires supplémentaires**. Ces saisines comportent une dimension « harcèlement » dans 3 % des cas, une dimension « discrimination » dans 2 % des cas et une dimension « situation de handicap » pour 7 % des situations traitées. Il s'agit majoritairement de situations concernant l'enseignement scolaire (29 % en primaire et 66 % dans le 2d degré) et pour seulement 5 % l'enseignement supérieur, en légère progression.

- **16 % des saisines sont des contestations portant sur l'évaluation et la notation en cours d'année**. Ce domaine a été **multiplié par 7 en cinq** ans (108 saisines en 2017 et 744 en 2022). L'introduction du contrôle continu pour les examens du baccalauréat général et technologique contribue, très certainement, à cette hausse qui s'accentue chaque année (+ 46 % en un an). Un nombre toujours plus important de cas (13 %) comportent une dimension « situation de handicap ».

- **14 % portent sur des absences de professeurs et de personnels accompagnants**. Ces saisines ont **augmenté de 66 % par rapport à 2021**. Près de 50 % des cas portent sur le 1er degré et 20 % ont trait à des élèves en situation de handicap, le plus souvent liés à des absences d'AESH.

- **Les conflits intrafamiliaux**, qui rejaillissent directement sur le déroulement des études et de la vie scolaire, **représentent 12 % des saisines du domaine de la vie quotidienne dans les établissements**. Les médiateurs sont saisis par des parents divorcés ou séparés en conflit sur le lieu de scolarisation des enfants, ayant unilatéralement déscolarisé l'élève, ou bien qui se plaignent de ne pas avoir accès aux espaces numériques de travail (ENT) des établissements pour consulter les notes ou absences de leurs enfants. Les saisines de ce type ont tendance à augmenter (547 réclamations en 2022). Elles comportent, pour 7 % des cas, une dimension en lien avec le handicap de l'enfant.

- **11 %** mentionnent une **situation de harcèlement**, notamment de cyberharcèlement, ce qui représente une augmentation de 69 % en un an de ce type de saisines.

- **4 %** demeurent liées aux **stages en entreprise**. Aucune augmentation notable n'est observable.

- **4 %** sont en lien avec une **situation de handicap**.

• **30 %** de saisines concernent l'insertion dans le **cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations, etc.). Ces saisines sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectations en collège, en lycée et dans l'enseignement supérieur**.
La hausse des saisines dans ce domaine est relativement faible en 2022 par comparaison avec 2021 (+ 4 %). Ainsi, **les réclamations relatives à Parcoursup diminuent tendanciellement depuis 2021** (287 en 2020, 189 en 2021) pour arriver à 119 saisines en 2022.
Les requêtes concernant l'**accès en master** sont susceptibles de connaître une trajectoire identique ; après avoir augmenté de 400 % entre 2015 et 2020, augmentation poursuivie en 2021 (295 saisines), elles sont descendues en 2022 à 165, ce qui pourrait s'expliquer tant par la diminution parallèle des recours aux recteurs de région en vue de faire valoir son droit à la poursuite d'études, observée par le ministère, que par une meilleure gestion des listes d'admis par les formations, ainsi que par une fluidification du système de proposition d'admission via les rectorats de région, **grâce notamment à une harmonisation et un séquençage renforcé des calendriers de recrutement dans les universités** dès 2022.

• **22 %** concernent les **examens et concours** : contestation de notes et de résultats pour plus de la moitié, délivrance de diplômes (14 %), inscription à l'examen (11 %), aménagement d'épreuves (14 %), demandes de copies ou de procès-verbaux, validation des acquis de l'expérience ou VAE, reconnaissance de diplômes étrangers, suspicion de fraudes, etc.
Ces saisines témoignent d'une longue phase de déploiement puis d'ajustement des nouvelles modalités de passation des examens, notamment du baccalauréat, et de la transformation des diplômes professionnels (baccalauréat professionnel, BTS, CAP, disparition des BEP).
En 2020, la crise sanitaire avait significativement affecté ce domaine, tandis qu'en 2021, une diminution mécanique, sauf en ce qui concerne la dématérialisation de la procédure d'inscription, avait été observée. Tous sujets confondus, les saisines concernant les **examens et concours** sont **en augmentation constante (+ 63 % depuis 2017)** et conservent la même proportion chaque année sur l'ensemble des dossiers. Cette tendance à la hausse s'explique surtout par le nombre de **contestations de résultats (1 539)**, principalement concentrées dans le 2d degré (63 %, soit 977 saisines). Le contrôle continu et la possibilité de consulter ses copies et ses notes avant les résultats finaux de l'examen accentuent probablement cette progression.

ZOOM

LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Pour tous les candidats, la démarche de VAE est une démarche qui demande une grande motivation, qui est chronophage, lourde d'un point de vue de la procédure, qui a un coût pouvant être élevé et qui peut avoir des répercussions importantes sur la vie familiale. Derrière ce parcours, il y a la reconnaissance par les institutions éducatives des compétences acquises par l'expérience professionnelle et l'espoir d'une amélioration de la carrière qui sont recherchées.

En 2022, 41 saisines ont été traitées, dont 16 en Île-de-France. Ce nombre, relativement faible, représente quand même **une augmentation de 41 % des saisines en un an sur ce domaine et un quasi doublement en cinq ans**.
La convergence des témoignages interroge et renforce l'idée que les difficultés dont témoignent les candidats sont assez largement partagées.

La VAE a fait l'objet de réclamations auprès des médiateurs dont les contenus sont tous du même type : l'absence d'éléments d'appréciation (qui est pourtant obligatoire) ou du moins leur caractère lapidaire en cas de non validation des diplômes ; des taux de validation souvent très faibles ; des entretiens très mal vécus par les candidats qui ont le sentiment d'avoir passé un examen ou d'avoir échangé avec des jurys dont le comportement est considéré comme peu respectueux ; une décorrélation peu compréhensible entre l'accompagnement des candidats vers le choix d'une spécialité de diplômes professionnels

ou techniques (CAP, BTS) par les dispositifs académiques de validation des acquis (DAVA) et les refus de validation qui s'ensuivent au motif que le candidat aurait choisi la mauvaise spécialité…

La médiation restera donc vigilante sur ce sujet, qui devra faire l'objet d'un suivi et d'un approfondissement dans les mois à venir.

• **13 %** des saisines concernent des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine, etc.); comme chaque année, il peut être observé que plus de la moitié de ces réclamations sont liées aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des **bourses de l'enseignement supérieur (859 saisines si l'on compte l'enseignement privé**, dont 832 pour l'enseignement supérieur public seul). En 2022, la baisse de ce domaine s'atténue (-9 % contre -16 % entre 2021 et 2020, dont **une diminution de 14 % en un an pour les bourses du supérieur)**, mais laisse entrevoir un probable tassement de ce type de saisines. En effet, le taux d'évolution en cinq ans était en 2021 de 40 %. Il n'atteint plus que 13 % entre 2017 et 2022.
On peut faire l'hypothèse que ce ralentissement résulte d'une politique volontariste de soutien aux étudiants et des progrès réalisés par les centres régionaux des œuvres universitaires (Crous), tant en amont en matière d'information pour la constitution d'un dossier social étudiant le plus complet possible, qu'en aval dans l'amélioration du flux et de la qualité des réponses apportées aux recours, en travaillant en particulier sur la personnalisation des réponses et le traitement collégial hebdomadaire des recours hiérarchiques.
Pour ce qui est du scolaire, les bourses comptent pour 188 saisines traitées en 2022, soit 11 % des dossiers des usagers pour le domaine des questions financières et sociales. Les taux d'évolution traduisent une augmentation légère et lente de ce type de problème (+1 % en un an et +5 % en cinq ans).

ZOOM

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les étudiants

Avec 3 522 saisines (3 053 pour l'enseignement supérieur public auxquelles il convient d'ajouter 469 saisines pour le privé), les réclamations des étudiants du supérieur représentent 27 % des saisines des usagers.

Il s'agit en majorité d'étudiants inscrits à l'université (64 % des saisines). Les élèves de BTS représentent 19 % des saisines. Les étudiants de classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE), de grande école, de l'enseignement à distance et de la formation tout au long de la vie, 17 % du total.

Les sujets se répartissent ainsi :

• **35 % concernent les questions financières et sociales** (1 213 saisines). Parmi elles, 70 % les demandes de bourses (859 demandes), 13 % les frais d'inscription ou de scolarité et 13 % les questions de logement (Crous).

• **33 % concernent les examens et concours d'entrée dans les écoles** (1 181 saisines). Parmi elles, la plus grande partie (55 %) porte sur la contestation de résultats aux examens et concours, l'autre partie sur des questions d'inscription aux épreuves, de délivrance des diplômes, de demande de consultation de copies ou de comptes rendus d'épreuve orale, ou encore de déroulement et résultats de la VAE.

• **23 % concernent l'inscription et l'orientation dans les formations du supérieur** (804 saisines). Parmi elles, 59 % ont trait à des questions d'inscription ; 14 % concernent l'orientation post-bac (119 saisines liées à Parcoursup), contre 21 % en 2021 ; 20 % l'accès en master, contre 28 % l'an dernier ; et 3 % l'enseignement à distance. La problématique de l'accès en master demeure un sujet de préoccupation en 2022, qui suscite beaucoup de tensions chez les familles, même si le recours au médiateur dans ce domaine commence à significativement diminuer.
Nota bene : la nouvelle plateforme n'était pas encore créée en 2022, mais l'harmonisation des calendriers des universités a commencé à produire des effets.

• **9 % concernent la vie universitaire.** Parmi elles, les saisines sur les sujets d'évaluation et de notation en cours d'année sont les plus nombreuses (42 %, soit 137 saisines sur 324), mais les problèmes de discipline et de comportement des étudiants (80 saisines) et de réalisation des stages en entreprise (75 saisines) sont également des sujets de forte tension.
Nota bene : quelques saisines du médiateur (au nombre de 16) ont trait à des situations de harcèlement ou de discrimination à caractère ethnique que les étudiants imputent en majorité à des agissements de leurs enseignants (rythme et méthode de travail, propos) ou d'un service administratif de l'établissement. Ces saisines concernent tant les établissements publics que privés. Dans 3 saisines, les requérants faisaient l'objet de conseils de discipline pour des faits de harcèlement entre pairs. Une saisine a été présentée par un étudiant se disant victime de harcèlement par plusieurs étudiants de sa formation.

Les personnels

Les sollicitations émanant des enseignants-chercheurs sont plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs : **96 saisines ont été clôturées en 2022**. Ce nombre est stable depuis plusieurs années, bien qu'en légère diminution par rapport à 2021.

Les saisines se répartissent de la manière suivante :

• **18 %** émanent des **professeurs des universités** (PU) ;

• **23 %** des **maîtres de conférence** (MCF) ;

• **19 %** des **professeurs agrégés** (Prag) ou **certifiés** (PRCE) affectés dans l'enseignement supérieur ;

• **27 %** des **vacataires** ;

• **13 %** des **attachés temporaires d'enseignement et de recherche** (Ater) et des **moniteurs**.

Les domaines de saisines les plus concernés sont :

• **les questions financières**, pour la plupart des problèmes de rémunération ou d'indemnités (39 %) ;

• **l'organisation du travail et les relations professionnelles**, en majorité des conflits entre pairs, dont 4 situations présentant une suspicion de harcèlement (27 %) ;

• **le déroulement de carrière** (évaluation annuelle ou refus de décharge de service (18 %) ;

• les autres saisines portent sur le recrutement (8 %), en particulier la qualification des MCF, les mutations et affectations (3 %) et, en dernier lieu, les questions relatives au calcul du montant de la pension de retraite (5 %).

Chacun de ces domaines compte une part relativement égale de requérants appartenant aux différents corps d'enseignants.

ZOOM

DES NOUVEAUTÉS DANS L'OUTIL D'ANALYSE DE LA MÉDIATION

En 2020, un nouveau champ de saisie a été introduit dans la base de données des médiateurs (Média 2) qui enregistre et qualifie les réclamations : il s'agit d'un « menu contextuel » **permettant de préciser la nature de certaines saisines et de les contextualiser**. Une même saisine peut les combiner.

Pour 2022, toutes les dimensions sont en augmentation :

- 1 494 saisines comportent une dimension relationnelle (1 261 en 2021, soit +18 %) ;
- 1 296 saisines font référence à une situation de handicap (1 041 en 2021, soit +24 %) ;
- 633 saisines mettent en avant une situation de harcèlement (382 en 2021, soit +66 %) ;
- 172 saisines sont liées à une difficulté avec le numérique (154 en 2021, soit +12 %) ;
- 181 saisines font état d'une situation de discrimination (84 en 2021, soit +115 %) ;
- enfin, 387 saisines ont été signalées comme comportant une dimension en lien avec l'Europe ou l'international plus généralement (accueil des réfugiés ukrainiens, reconnaissance des diplômes français dans l'Union européenne ou en dehors de l'Europe, etc.).

Ces dimensions ne sont pas les sujets centraux des réclamations, mais elles « colorent » le contexte dans lequel est saisi le médiateur et permettent de mieux les situer.

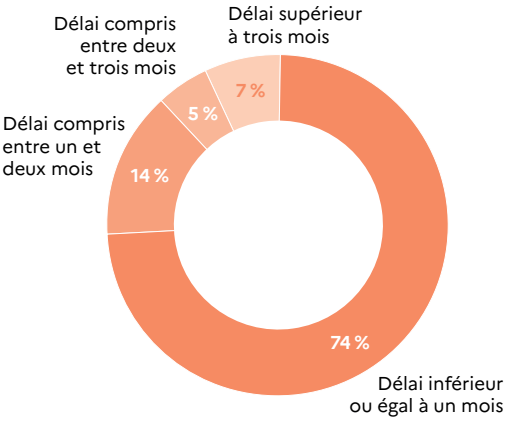
En outre, la médiation travaille chaque année **à affiner son traitement statistique et à prendre en compte l'ensemble des conflits** dont elle est saisie, dans leur nouveauté et/ou leur singularité. Au regard des tendances dégagées dans ses derniers rapports, pour l'année 2023, la médiation sera en mesure de quantifier avec plus de précision les problèmes d'aménagement de la scolarité pour les personnes en situation de handicap, de distinguer spécifiquement les difficultés liées aux notifications d'une aide humaine pour les élèves ou étudiants des autres problèmes rencontrés dans la mise en œuvre d'une scolarisation et d'études inclusives, d'isoler également les conflits portant sur le fonctionnement des établissements (discipline, règlement intérieur, etc.) des autres types de conflits examinés, ainsi que d'assurer un suivi précis des litiges relatifs à l'enseignement à domicile.

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS EN 2022

Le délai de règlement définitif des dossiers en 2022

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés
Délai inférieur ou égal à un mois	12 587	74 %
Délai compris entre un et deux mois	2 303	14 %
Délai compris entre deux et trois mois	902	5 %
Délai supérieur à trois mois	1 184	7 %
Saisines clôturées en 2022 (au 31/12/2022)	**16 976**	**100 %**

Cette statistique ne porte que sur les dossiers qui ont été clôturés au cours de l'année.

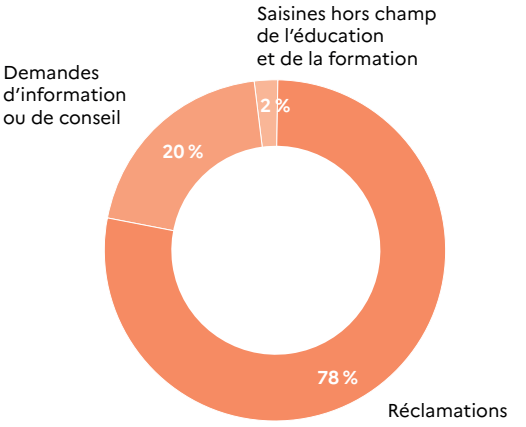


Pour les dossiers clôturés en 2022, le délai de règlement demeure dans **93 % des cas inférieur à trois mois** : cela représente 23 % de dossiers en plus sur une année en raison de l'augmentation du nombre de saisines clôturées dans l'année, et compte tenu de l'augmentation globale des saisines. Seuls 7 % des dossiers ont été clos au terme d'un délai supérieur à trois mois. Le premier de ces taux est globalement constant d'une année à l'autre.

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2022

La nature des saisines et l'action des médiateurs en 2022

	Nombre de saisines		En % des dossiers clôturés
Réclamations	13 263		78 %
Réclamations sans recours administratif préalable	401	3 %	
Interventions du médiateur rendues inutiles	1 696	13 %	
Réclamations non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)	3 178	24 %	
Réclamations appuyées par le médiateur	7 988	60 %	
Demandes d'information ou de conseil	3 399		20 %
Saisines hors champ de l'éducation et de la formation	314		2 %
Saisines clôturées en 2022 (au 31/12/2022)	**16 976**		**100 %**



Le médiateur opère un traitement différent en fonction des caractéristiques de la saisine qui lui est présentée et des éléments portés à sa connaissance par les requérants ou par l'administration lors de l'instruction.

78 % des saisines reçues constituent des réclamations à l'encontre d'une décision administrative.

Ces saisines contestent une décision administrative ou signalent un problème lié au fonctionnement de l'administration. Elles 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.

20 % 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, disponible et à l'écoute. Cette situation traduit **le besoin croissant d'explications et de transparence** qui s'exprime au sein du système éducatif et plus largement de toutes les dimensions de la relation entre l'administration et ses publics.

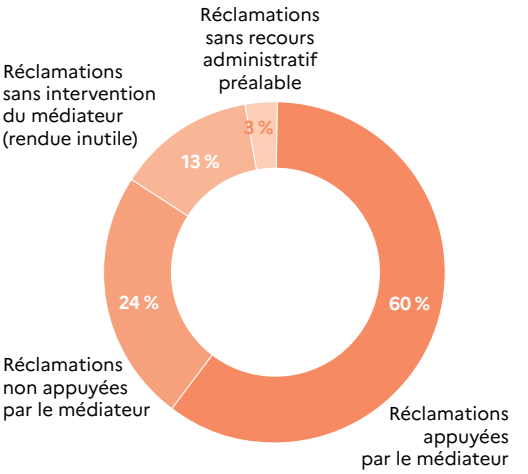
Le médiateur ne dispose pas nécessairement d'une information complète et actualisée et veille à ne pas se substituer aux services administratifs. Son rôle est ici davantage d'accorder de l'attention à un besoin, d'apporter une première réponse, même sommaire, ou un premier conseil aux personnes qui s'adressent à lui, de les rassurer et de les orienter vers un service compétent ou, le cas échéant, de les alerter sur certaines procédures et délais à respecter.

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, en accompagnant la recherche d'un règlement amiable, 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, de la formation. Si ce n'est pas le cas, notamment lorsque le litige relève du droit privé, il essaie de réorienter le réclamant vers les bons interlocuteurs, en particulier vers d'autres médiateurs institutionnels.

L'action des médiateurs en 2022



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'ont pas donné lieu à une démarche préalable.

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir préalablement saisi l'administration (introduction d'un recours, demande d'information, rencontre avec un chef d'établissement, etc.) dont il conteste une décision ou un agissement, 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 ou qu'aucune réponse n'est intervenue dans un délai

raisonnable, l'intéressé peut alors revenir vers le médiateur. Néanmoins, dans des cas d'urgence (échéance imminente d'un délai, mise en danger de la personne, de sa santé ou de sa vie professionnelle ou familiale), il 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 gain de temps précieux.

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 le médiateur est informé par le requérant ou l'administration de ce que l'affaire a été réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ;

- soit parce que l'intéressé a expressément 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.

60 % 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 est susceptible d'être sensiblement affecté ou lésé, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou soutenir une modification de l'appréciation ou des pratiques en cause. Cet appui peut déboucher sur une analyse conduisant à une recommandation dans le rapport du médiateur.

La part des saisines ayant fait l'objet d'un appui a augmenté en 2022 avec 800 affaires de plus qu'en 2021 (57 % des réclamations en 2021).

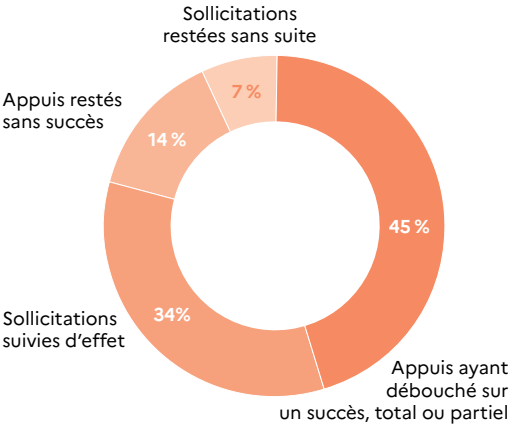
24 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur.

Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas une réclamation auprès de l'administration. Toutefois, **il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position**.

Il arrive assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante, au-delà des purs motifs de droit (qui ne sont pas toujours invoqués distinctement et de fait sont rassemblés de manière concise et normée dans de nombreuses décisions). Ainsi, les explications fournies par le médiateur permettent aux personnes concernées d'en comprendre les raisons et les logiques de fond et, à certains égards, 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 2022

	Nombre de saisines	En % des réclamations
Réclamations appuyées par le médiateur	7 988	100 %
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	3 630	45 %
Sollicitations suivies d'effet	2 701	34 %
Appuis restés sans succès	1 116	14 %
Sollicitations restées sans suite	541	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 79 % des cas** (34 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse et 45 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision, selon l'avis exprimé par le médiateur).

Ce taux a augmenté d'un point de pourcentage en 2022. En ce qui concerne le succès total ou partiel, ce résultat diminue en fréquence relative par rapport à 2021 (de 49 % des affaires soutenues en 2021 à 45 % en 2022). Pour autant, il augmente de manière significative en fréquence absolue : 3 630 saisines résolues en faveur du requérant contre 3 497 en 2021.

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 14 % des cas, en diminution d'un point de pourcentage, mais en croissance en termes de nombre (1 116 saisines infructueuses).

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.

En outre, les évolutions constatées sont à rapprocher, d'une part, de l'augmentation globale du nombre d'affaires soutenues en 2022 et, d'autre part, de la progression notable des sollicitations suivies d'effet. Ce résultat procède sans doute d'une meilleure appréhension de cette possibilité ajoutée depuis quelques années dans la nomenclature statistique de la médiation.

En tout état de cause, elle rend compte plus fidèlement de nombreux cas de figure pour lesquels le médiateur interroge l'administration, pour faire écho d'une situation ou d'une demande, mais limite son action à la mise en mouvement de l'institution afin de rétablir un dialogue qui peut sembler rompu ou pour rechercher une information : dans ce cas, il ne fournit pas à proprement parler un appui et ne donne pas d'avis sur une solution à retenir pour régler un contentieux. À titre d'exemple, une « sollicitation suivie d'effet » peut correspondre au signalement d'une situation préoccupante à l'administration, à une réponse de sa part consécutive à une demande d'interprétation ou d'explication d'un texte ou à une réponse apportée à un requérant qui demeurait en attente de retours sur son dossier.

Chapitre 1

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ

Des clarifications nécessaires pour sécuriser le parcours des étudiants



« Pourquoi l'enseignement supérieur est-il important ? L'enseignement supérieur est un riche atout culturel et scientifique qui favorise l'épanouissement
personnel et les transformations économiques, technologiques et sociales. Il encourage l'échange de connaissances, la recherche et l'innovation et dote les étudiants des compétences nécessaires pour répondre à l'évolution constante des marchés du travail. Pour les étudiants en situation de vulnérabilité, c'est un passeport pour la sécurité économique et un avenir stable. »

Ce qu'il faut savoir sur l'enseignement supérieur, unesco.org, juin 2022

En 2022, le nombre de saisines émanant d'élèves et d'étudiants du secteur privé de l'éducation a atteint un pic (1 392 réclamations), qui s'inscrit lui-même dans une dynamique de forte augmentation du recours au médiateur, en particulier dans la catégorie « privé hors-contrat » (scolaire et supérieur), selon la nomenclature statistique de la base de données Média2. Cette catégorie des établissements hors contrat représente un total de 655 saisines (soit **une augmentation de 346 % depuis 2017**) et concerne pour la majeure partie des établissements privés d'enseignement supérieur, avec **469 réclamations en 2022** – soit 70 % des établissements hors-contrat et un peu plus d'un tiers des réclamations relatives au secteur éducatif privé dans son ensemble.

Or, en principe, les établissements privés n'entrent pas dans le champ de compétence du médiateur, dès lors que l'application de stipulations contractuelles est en cause, *a fortiori* s'il s'agit de l'enseignement supérieur qui jouit d'une autonomie pédagogique et scientifique. Les dispositions du Code de l'éducation instituant le médiateur sont claires : il reçoit les réclamations relatives au fonctionnement du **service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur** (article L. 23-10-1).

Toutefois, en pratique, non seulement **les règles régissant l'enseignement supérieur privé sont également inscrites dans le Code de l'éducation**, mais le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a toujours reçu un nombre relativement important de saisines de la part des étudiants inscrits dans des établissements privés, qui font appel à eux pour connaître et faire respecter leurs droits. **Les médiateurs veillent donc systématiquement à leur apporter une réponse**, le plus souvent en délivrant des conseils ou en les guidant vers les médiateurs de la consommation compétents.

L'analyse des 469 saisines traitées en 2022 fait ressortir, sans prétendre à l'exhaustivité, **4 types de demandes** ou de différends pour lesquels la médiation est sollicitée.

• Une part importante des usagers interroge le médiateur afin de savoir si le bachelor, mastère, *doctorate in business administration* (DBA) ou *master of business administration* (MBA) qu'ils ont obtenu ou qu'ils préparent fait l'objet d'une **« reconnaissance par l'État »**. L'information essentielle que recouvre cette expression souvent trompeuse (voir l'encadré ci-après), intéresse directement leurs projets de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle : obtenir le diplôme requis pour s'inscrire dans une formation universitaire ou se présenter à un concours, s'installer en France ou à l'étranger pour exercer une activité spécifique, ou encore savoir si un diplôme envisagé confère un niveau et des droits équivalents à ceux du système licence-master-doctorat.

• Les étudiants des établissements privés rencontrent également une difficulté récurrente pour déterminer, en amont de leur inscription, si la formation qui les intéresse est **habilitée à recevoir des boursiers**, notamment dans les établissements implantés dans un pays européen. Néanmoins, ces dernières années, le ministère a amélioré l'information dans ce domaine, en réalisant par exemple une information systématique pour chaque formation offerte dans Parcoursup.

• Une autre part des réclamations reçues concerne des **demandes de remboursement de frais d'inscription et de scolarité**. Même si les médiateurs invitent les étudiants à s'adresser en priorité à un médiateur de la consommation, il n'est pas rare qu'ils cherchent à régler le différend dans un esprit d'efficacité et de dialogue en contactant directement les établissements, par exemple dans les cas où des étudiants gravement malades n'auraient pas pu bénéficier de leur formation, pourtant déjà payée. Ces demandes de remboursement peuvent survenir, en outre, lorsque des conflits se cristallisent sur la nature du diplôme, à l'image d'étudiants ayant compris tardivement que le mastère poursuivi n'est pas un diplôme national de master, qu'ils ont pour toile de fond un refus d'octroi du visa nécessaire au suivi de la formation en France ou bien encore que les résultats d'examens et les modalités – payantes – de redoublement sont contestées.

• Enfin, plusieurs étudiants écrivent à la médiation afin de recevoir **de l'aide dans des démarches « administratives » bloquées**, en particulier lorsqu'ils ne parviennent pas à récupérer leur diplôme ou une attestation de réussite en raison de la fermeture définitive, parfois en cours d'année, de l'établissement et/ou de la société commerciale qui en est la propriétaire.

Sensible à la vulnérabilité de ces publics et aux difficultés observées, le médiateur avait formulé plusieurs recommandations dans son rapport en 2012[1] visant à **rendre plus lisibles les relations entretenues par les établissements d'enseignement supérieur avec le service public de l'enseignement supérieur et les diplômes universitaires**. Il avait recommandé en particulier de créer une obligation à la charge des établissements relative à la **transparence sur leur statut et les diplômes délivrés** dans leurs publicités et documents d'inscription, recommandation qui a été reprise par le législateur (voir l'encadré ci-après).

Dans ce contexte de sollicitation croissante de la médiation, et au regard des conséquences tant financières et professionnelles qu'humaines auxquelles les requérants sont confrontés, il lui a paru difficile de ne pas se saisir de ce phénomène et d'ignorer le besoin de clarification et de sécurisation exprimé. Les établissements privés sont, certes, fondés à refuser de s'engager en médiation avec le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en particulier lorsqu'est en jeu l'application de clauses contractuelles – et ce dernier ne dispose pas nécessairement des ressources pour traiter des litiges qui y sont en grande partie relatifs. Néanmoins, à travers les saisines évoquées dans le présent chapitre, qu'elle peut parfois traiter elle-même, notamment lorsque des aspects pédagogiques sont en jeu ou que des mesures en équité semblent possibles, la médiation relève de manière récurrente qu'aujourd'hui encore, **des questions cruciales pour les étudiants trouvent difficilement une réponse précise, accessible et claire** : Quelle est la qualité de ma formation ? Est-elle contrôlée sur le plan pédagogique par l'État ? Que pourrais-je faire avec ce diplôme par la suite ? Les employeurs pourront-ils valoriser ce diplôme ? De surcroît, il arrive que le médiateur fasse lui-même l'expérience de certains obstacles que doivent franchir les étudiants pour identifier un établissement, les diplômes auxquels il prépare ou ses rapports avec l'État.

À l'aune de cette expérience, la médiation estime que **la complexité constatée est encore amplifiée par l'éparpillement, dans le Code de l'éducation, des différentes dispositions** concernant l'enseignement supérieur privé : diplômes d'une part, conditions d'ouverture d'autre part.

En substance, les réclamations reçues expriment un sentiment de grande confusion entre différents dispositifs, une myriade d'établissements dont la scolarité présente un caractère plus ou moins onéreux et des diplômes aux multiples mentions, niveaux et statuts dans un paysage intégré à la fois national, européen et mondial.

En 2020, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a d'ailleurs entrepris de vérifier les pratiques commerciales des établissements de formation apposant les labels créés en 2019 par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche pour informer le consommateur de l'existence de diplômes « contrôlés par l'État ». Les résultats de ces enquêtes ont été rendus publics en décembre 2022.

Selon le site du ministère de l'Économie et des Finances, « plus de 30 % des établissements contrôlés se sont avérés être en anomalie en matière de pratiques commerciales trompeuses. Dans la communication de plusieurs établissements, l'usage de mentions valorisantes dépourvues de toute justification vérifiable a été constaté comme, par exemple, des mentions sur l'employabilité post-diplôme ou sur des partenariats non formalisés avec des grandes entreprises », ce qui encourage la médiation à se saisir du sujet avec d'autant plus de détermination.

[1] Notamment : **ReMedia 12-14** : « Simplifier le Code de l'éducation en supprimant des distinctions qui n'ont plus lieu d'être » ; **ReMedia 12-15** : « Les établissements privés devraient faire figurer obligatoirement dans leur publicité une mention précisant leur statut », dans *Informer, dialoguer pour apaiser*, rapport annuel 2012 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, « L'enseignement privé ».

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les articles **L. 731-14 et L. 731-19 du Code de l'éducation**, en vigueur depuis la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche ont été mis en place pour, d'une part, prévoir une sanction pécuniaire élevée (30 000 euros) pour le responsable d'établissement qui décerne des diplômes portant le nom de master, ou qui décerne des diplômes en référence au grade de master sans avoir été accrédité ou autorisé par l'État ; d'autre part, faire obligation aux établissements d'enseignement supérieur privés de faire figurer dans leur publicité et leur document d'inscription une mention précisant leur statut et la nature de leurs relations avec l'État.

EXEMPLE DE SAISINE

Saisie par les parents d'une étudiante qui souhaitaient savoir si le service de médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur était bien compétent pour connaître d'une difficulté entre l'école de commerce X et leur fille concernant une décision pédagogique qui, selon eux, aurait été prise en violation du contrat signé, la médiation a constaté que cette étudiante était inscrite, dans un cycle bachelor, dans un établissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général (EESPIG[2]).

Il est difficile, pour les étudiants et leur famille, de se repérer dans la multitude des formations proposées et, surtout, d'évaluer les conséquences du choix opéré.

Les saisines reçues par la médiation l'obligent en effet à constater que, même sur les pages des EESPIG, la nature des relations avec l'État n'est pas toujours claire et, surtout, ne permet pas de déduire facilement le niveau universitaire des diplômes proposés.

La reconnaissance de la qualité d'EESPIG ne constitue pas l'unique dispositif offrant une garantie de sérieux, d'autres fournissant des prestations tout aussi reconnues. Cependant, un même établissement qui dispose d'une forme de reconnaissance de son enseignement et/ou de sa recherche peut ne pas proposer uniquement des formations susceptibles d'être corrélées avec les reconnaissances universitaires des cycles licence, master et doctorat (diplômes et grades).

Par exemple, une école de commerce reconnue comme EESPIG propose un cycle bachelor, diplôme bac + 3, dont il n'apparaît pas, de prime abord, qu'il pourrait être regardé comme équivalent à une licence.

Le cursus proposé conduit toutefois à l'acquisition des 180 crédits ECTS[3] qui, dans le cadre de cet accord européen, permet une telle équivalence. Il a, de plus, sur le fondement d'une disposition du Code de l'éducation, bénéficié d'un visa du ministère en charge de l'enseignement supérieur permettant de l'assimiler à une licence.

Il laisse ainsi ouvertes des options qui se révèlent trop souvent fermées à d'autres étudiants qui, inscrits en bachelor, se trouvent parfois, faute de validation d'ECTS ou du visa précité, dans l'impossibilité de poursuivre en master, voire inscrits dans un bachelor qui, dans la réalité, équivaut à un bac + 2.

[2] Ces établissements peuvent être reconnus comme tels, aux termes des dispositions du Code de l'éducation (article L. 732-1 et suivants) dès lors qu'ils concourent aux missions de service public de l'enseignement supérieur sur le fondement d'un contrat pluriannuel d'établissement.

[3] ECTS : *European credit transfer and accumulation system* (système européen de transfert et d'accumulation de crédits).

De nombreuses familles font ainsi face à **un maquis dense et étendu d'établissements, de formations, de diplômes et de régimes juridiques enchevêtrés**. Cette situation produit des confusions, susceptibles d'être exploitées par quelques organismes d'enseignement supérieur privés peu scrupuleux. En exemple récurrent, la médiation a pu noter que plusieurs établissements prétendent, auprès des étudiants désireux de s'inscrire, qu'ils sont autorisés à exercer par le rectorat ou plus largement « reconnus par l'État ».

En réalité, **l'ouverture d'un établissement d'enseignement supérieur privé n'est pas subordonnée à une autorisation administrative préalable** qui serait, le cas échéant, **fondée sur un contrôle de la qualité pédagogique des formations** ayant vocation à y être dispensées et qui emporterait le droit de délivrer des diplômes conférant un grade universitaire, mais conditionnée à **une simple déclaration**. En dernier lieu, contrairement à son usage usuel, la notion de reconnaissance dans la réglementation est propre à une catégorie spécifique d'établissements privés.

Les exemples exposés ici et dans la suite du chapitre illustrent les préjudices qui peuvent découler de ces confusions apparentes et même parfois volontairement entretenues.

DIPLÔMES ET TITRES : DES APPELLATIONS SOURCES DE CONFUSION

EXEMPLE DE SAISINE

Mme W. a interrogé la médiation afin d'obtenir « des certitudes concernant [sa] formation ». Elle transmet le nom de son établissement privé, l'Institut Y., qui propose des formations de l'enseignement post-baccalauréat, ainsi que le nom de son diplôme, un bachelor dans le domaine du commerce et du management, afin de savoir s'il serait reconnu par l'État.

De plus, elle précise qu'il s'agit d'un diplôme de « niveau bac + 3 » et joint son code au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Au fond, elle souhaite savoir si elle pourra poursuivre ses études au niveau master.

L'instruction de cette demande d'information par le médiateur a, premièrement, consisté en la vérification de la fiche du diplôme au RNCP sur le site de France compétences à partir du code communiqué puis, sur le site web de l'établissement, à la mettre en regard des informations fournies sur la formation et le diplôme de la requérante.

L'examen du répertoire a permis, d'une part, de confirmer qu'il s'agissait bien d'une certification et qu'elle était dûment inscrite, d'autre part, que l'établissement dont est issu l'étudiante avait bien été habilité pour la période en cours à dispenser une formation ainsi qu'à organiser l'examen.

Néanmoins, il est apparu que le diplôme en question ne relevait pas de l'enseignement supérieur mais de la formation professionnelle. En effet, l'examen auquel la requérante se préparait vise un titre professionnel délivré par le ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, dont le rôle est d'examiner les demandes présentées, par les organismes de formation, d'inscription au répertoire de titres répondant à des besoins des différents acteurs professionnels, de certifier ces titres au regard d'un cahier des charges propre, ainsi que de délivrer un agrément aux organismes se chargeant de la formation.

Il est ressorti également de l'instruction que ce titre professionnel était, en outre, inscrit dans la nomenclature par niveau des diplômes à un niveau 5, c'est-à-dire celui du diplôme universitaire d'études générales (Deug) et du brevet de technicien supérieur (BTS), soit deux années de formation après la fin des études de niveau scolaire, désignées par l'expression usuelle « bac + 2 »[4]. Cependant, un document promotionnel de présentation du bachelor en question, mis en ligne sur le site de l'Institut Y., affirme explicitement qu'il s'agit d'une formation conduisant à un diplôme de niveau « bac + 3 ».

Après une première réponse apportée par mail et un long échange téléphonique avec la requérante, la saisine s'est transformée en véritable réclamation. Mme W. a expliqué que l'ensemble de sa promotion avait commencé à avoir des doutes sur les pratiques pédagogiques des enseignants et les relations financières entretenues avec l'établissement.

[4] www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F199.

En amont de nouveaux échanges avec la direction de l'Institut Y., elle avait interrogé la médiation pour comprendre si le diplôme préparé par elle et ses camarades permettait de poursuivre dans l'enseignement supérieur ou de prétendre à certains emplois. Si, dans la seconde hypothèse, une réponse positive pouvait être donnée puisqu'il s'agit de la finalité d'un titre professionnel délivré par le ministre en charge du travail, la réponse à la première question était manifestement négative.

Au cours des échanges ultérieurs avec Mme W., il est apparu que les étudiants de cette formation étaient déjà titulaires d'un BTS et qu'ils croyaient préparer en une année une qualification qui serait équivalente à celle d'une licence. Dans les faits, ils s'apprêtaient à obtenir un bachelor lié de manière dissimulée à un titre d'un niveau identique à leurs acquis antérieurs et inférieur à celui qu'ils pensaient pouvoir atteindre ; diplôme qui n'aurait probablement pas pu être valorisable dans un CV, si le lien avec le titre, différemment nommé, n'avait pas été découvert[5].

Ne pouvant intervenir sur des réclamations qui tendraient à obtenir le remboursement des sommes déjà versées ou des demandes en dommages et intérêts, la médiation a conseillé à la requérante, qui intervenait désormais au nom de sa promotion et informait la médiation du dépôt d'une plainte, de saisir les services en charge de la répression des fraudes au niveau départemental et l'a orientée vers la médiation de la consommation concernant d'éventuelles réparations financières. Elle l'a également invitée à contacter la direction régionale interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS), en particulier pour signaler sa saisine de la répression des fraudes et de l'autorité judiciaire au service en charge du suivi de la formation professionnelle, s'il s'avérerait nécessaire de tirer les conséquences de l'examen de ces plaintes sur l'agrément de l'établissement.

Cette saisine, emblématique, conduit à faire plusieurs séries de constats.

• En premier lieu, il peut être noté que les étudiants encourent le risque d'être induits en erreur dès le stade précontractuel, à la lecture de mentions ambiguës ou fausses. Dans des circonstances moins dramatiques, le médiateur est régulièrement appelé à répondre à titre principal ou incidemment sur la question de la « reconnaissance par l'État » des certificats ou diplômes des étudiants qui le saisissent. Cette expression usuelle dénote le décalage qui existe entre les attentes et représentations des usagers et les subtilités de la réglementation. Concrètement, le terme de « reconnaissance » dans le Code de l'éducation vise avant tout des établissements privés techniques (écoles de commerce, de management, de mode, d'arts et de design, d'ingénieur, etc.) dont les formations sont évaluées. Les diplômes, eux, ne sont pas reconnus à proprement parler mais peuvent être « visés », c'est-à-dire qu'ils sont en quelque sorte assimilés par équivalence de qualité et de niveau de la formation à un diplôme d'État (essentiellement des licences et des masters) à l'issue d'un contrôle régulier et peuvent ou non conférer le grade correspondant (cf. encadré *Le saviez-vous ?* ci-après). En conséquence, l'expression « reconnaissance des diplômes » ne recouvre donc qu'imparfaitement la réalité juridique mais témoigne d'une demande sociale forte.

• Outre les diplômes d'État eux-mêmes, le Code de l'éducation contient des listes limitatives de diplômes conférant un grade universitaire. Certains d'entre eux peuvent être préparés et délivrés par des établissements privés (cf. les dispositions de l'article D. 612-32-2 pour le grade de licence et celles de l'article D. 612-34 pour le grade de master).

• En dehors de ces cas, les établissements privés peuvent délivrer des diplômes nationaux de manière conjointe avec des établissements publics par voie de convention (article L. 613-7 du Code de l'éducation) ou proposer des diplômes d'établissements, dont la qualité n'est pas assise sur des procédures organisées par le Code de l'éducation mais dépend de la reconnaissance accordée par d'autres établissements privés ou encore par des professionnels d'un secteur d'activité donné, notamment lorsque le diplôme d'établissement est lié à un titre RNCP.

[5] À supposer, d'ailleurs, que la différence de dénomination n'empêche pas l'assimilation entre le bachelor délivré et le titre inscrit au RNCP.

De fait, les diplômes d'État, au même titre que ceux qui bénéficient d'un visa ou confèrent un grade universitaire et qui permettent d'accéder à divers niveaux de formations ou d'être recruté dans un secteur donné, possèdent une forte attractivité et servent de norme de référence aux usagers/clients des établissements privés.

Cependant, l'exemple topique de la saisine décrite ci-dessus révèle **la profonde méconnaissance de ce qu'est le champ de l'enseignement supérieur, des diplômes régis par le Code de l'éducation et de ceux qui ne le sont pas, ainsi que des outils qui permettraient aux étudiants de mieux s'informer avant de consentir à contracter**.

En résumé, cette affaire souligne qu'il **est nécessaire d'améliorer les procédures de contrôle de la publicité des établissements d'enseignement supérieur privés et de signalement aux services déconcentrés en charge de la répression des fraudes**, qui incombent aux recteurs en vertu des dispositions de l'article L. 761-1 du Code de l'éducation.

Elle illustre, en deuxième lieu, le **manque d'intelligibilité pour les usagers de la frontière qui sépare les diplômes de l'enseignement supérieur et les certifications et titres professionnels délivrés par ou sous le contrôle du ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion**. Certains établissements, à l'instar de celui mentionné dans la saisine ci-dessus, ont tendance à se présenter comme des établissements d'enseignement supérieur, au sens d'établissements qui organiseraient un niveau d'études dont l'accès est conditionné à l'obtention du baccalauréat ou d'un équivalent et qui proposeraient des formations conduisant à des diplômes nationaux ou possédant une forme de reconnaissance académique. Toutefois, s'ils sont bien des établissements post-baccalauréat, ils ne préparent à aucun diplôme de l'enseignement supérieur.

En l'espèce, derrière le bachelor en commerce et management organisé par l'Institut Y., se trouve un titre professionnel certifié et délivré par le ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion. Objectivement, les finalités de ce type de certification, à savoir l'acquisition de blocs de compétences permettant de se spécialiser dans une perspective de formation continue ou de reconversion, ne concorde pas avec les projets des étudiants de cette école ni avec ce que laisse entendre sa publicité.

Ce titre, comme les diplômes de l'enseignement supérieur, est pourtant inscrit au RNCP, qui peut offrir des premiers indices sur la formation (attendus, compétences et débouchés) et sur l'organisme qui la dispense (agrément) ainsi que sur le niveau du diplôme ou titre poursuivi au regard de la nomenclature nationale déjà citée.

• En outre, **les parties, notamment réglementaires du Code de l'éducation relatives à l'enseignement supérieur, en particulier privé, mériteraient des communications spécifiques à destination des étudiants**. Il s'agirait de mieux faire connaître les différences entre accréditation, labellisation et visas ainsi que de les informer de l'absence de contrôle de la qualité pédagogique des enseignements lors de l'ouverture des établissements privés.

Adossés à ces dispositions, d'autres outils pourraient être mobilisés par les étudiants mais demeurent méconnus. À titre d'exemple, la liste annuelle des établissements techniques privés autorisés à dispenser des formations dont la qualité a été contrôlée et dont le diplôme dit « visé » *in fine* vaut grade de licence ou de master pour certaines (voir encadré *Le saviez-vous ?* ci-après) pourrait être diffusée en complément sur des supports autres que le Bulletin officiel de l'enseignement supérieur et de la recherche.

LE SAVIEZ-VOUS ?

UN TABLEAU DES ÉTABLISSEMENTS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ EST CONSULTABLE SUR LE SITE DU MESR

Chaque année est publié un numéro spécial du Bulletin officiel de l'enseignement supérieur et de la recherche (BOESR), dans lequel figurent la liste et les coordonnées des établissements d'enseignement supérieur technique privés et consulaires autorisés à délivrer un diplôme visé par le ministre chargé de l'enseignement supérieur et/ou à conférer le grade de licence et/ou de master à leurs titulaires (formations de commerce et de gestion et autres secteurs de formation au 1er septembre 2022), mentionnant les diplômes concernés.

Ce même tableau recense :

- le nombre de places offertes au titre de la session de concours 2023, dans les différentes voies d'admission (concours, admissions sur titres) ;
- les liens permettant d'accéder en ligne aux informations relatives aux procédures d'admission dans ces établissements ;
- des informations générales sur les procédures d'évaluation des formations.

Le numéro spécial du 6 avril 2023 est consultable sur le site du MESR : www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/bo/23/Special1/ESRS2306803X.htm.



La médiatrice recommande

- Veiller à ce que l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privé respectent les règles fixées par le Code de l'éducation en matière de publicité.
- Améliorer la visibilité et la communication au sujet des dispositions existantes concernant les diplômes (diplômes d'État, diplômes visés, diplômes d'établissement) et de proposer des outils permettant aux usagers de vérifier leur nature et leurs perspectives en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle.

DES INTERLOCUTEURS INSUFFISAMMENT IDENTIFIÉS

EXEMPLE DE SAISINE

Les parents d'un étudiant l'avaient inscrit, en vue de la préparation d'un concours public, dans un organisme appartenant à un groupe privé. Le dossier était accompagné d'un chèque de près de 7 000 euros afin de régler les frais de scolarité demandés.

Leur fils souhaitant se rétracter, l'organisme en a été avisé 16 jours après l'inscription et 6 jours après la réception de l'attestation d'inscription. Le remboursement du chèque, encaissé entre temps, a été demandé.

L'organisme a rejeté la demande au motif que la rétractation aurait dû avoir lieu dans un délai de 14 jours à compter de l'envoi du dossier.

Les parents ont saisi la médiation en lui demandant de l'aider à récupérer la somme versée.

En l'espèce, le litige concernait un organisme privé et avait un objet financier : la médiation, qui n'a compétence que pour les litiges concernant le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, ne pouvait donc intervenir.

Les requérants ont par conséquent été orientés vers la médiation de la consommation qui, aux termes des dispositions de l'article L. 611-2 du Code de la consommation, prend en charge les litiges entre un consommateur et un professionnel. À cet égard, l'article L. 611-4 du même code opère bien la distinction entre les champs public et privé puisqu'il exclut les « prestataires publics de l'enseignement supérieur » des litiges de la consommation.

Lorsque la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est saisie d'une réclamation qui se situe en dehors de son champ de compétences, elle s'efforce de réorienter au mieux le requérant vers le bon interlocuteur.

L'article L. 23-10-1 déjà mentionné du Code de l'éducation limite en effet ce champ aux *« 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 »*.

En l'espèce, elle a communiqué à la famille le lien vers la page de la médiation de la consommation indiquant la liste des médiateurs agréés pour intervenir dans le champ de l'enseignement privé (www.economie.gouv.fr/mediation-conso/mediateurs-references#secteur%2015) et sur laquelle figurent 10 référencements concernant les établissements privés d'enseignement.

Elle a néanmoins constaté, au-delà de ce cas particulier, que des requérants rencontrant des difficultés du même type que celles exposées plus haut concernant les relations financières contractuelles avec des établissements d'enseignement supérieur privés, revenaient parfois vers elle en indiquant que les médiateurs de la consommation avaient décliné leur compétence.

EXTRAIT DE SAISINE

« Je ne trouvais pas le médiateur correspondant à l'enseignement privé parmi les médiateurs à la consommation, et pensais donc que vous [médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieure] étiez compétente (…) Je ne trouve d'ailleurs pas l'organisme qui serait compétent pour XXX [cet établissement] et je pense donc que je vais prendre l'attache de l'école pour savoir quel est le médiateur compétent. »

Après avoir mené une recherche plus poussée concernant les textes applicables, il est apparu que ces rejets étaient (malheureusement) fondés.

En effet, il résulte de l'article L. 612-1 du Code de la consommation que les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige éventuel et d'en informer leurs clients. Pour y répondre, ils doivent choisir un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 615-1 du code susmentionné et adhérer à son dispositif de médiation de la consommation après s'être assurés que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent aux besoins de leur entreprise. Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du même code, ils doivent communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont ils relèvent et les faire également figurer sur leur site web[6]. **Ces obligations figurent au nombre des obligations générales d'information pré-contractuelles définies dès l'entrée du Code de la consommation** (articles L. 111-1 et R. 111-1).

Il s'agit en effet de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, principe également posé par l'article L. 612-1 susmentionné. Or il semble que cette obligation ne soit pas toujours respectée, certains contrats – du moins lorsque notre médiation en a eu connaissance – se bornant à mentionner le « médiateur de la consommation » comme médiateur compétent, sans procéder au conventionnement ou à l'adhésion à un dispositif déterminé de médiation, ou sans avoir de médiateur interne (ce qui est également une possibilité).

Ainsi, les familles se heurtant à un refus des organismes agréés et la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur n'étant pas fondée à intervenir, ils ne pourraient alors se tourner que vers la médiation judiciaire, à l'initiative des parties (si l'organisme en est également d'accord), ou bien du juge, mais après l'avoir saisi.

Cette situation n'est évidemment pas satisfaisante et ne permet pas de trouver une solution en rétablissant un dialogue à partir de positions souvent très tranchées.



La médiatrice recommande

- Rappeler à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privés l'obligation faite par le Code de la consommation de mentionner sur leur site et dans les contrats les coordonnées d'un médiateur dédié.
- Compléter la charte de la procédure nationale de préinscription Parcoursup avec l'engagement de remplir cette obligation.

[6] Article R. 616-1 du Code de la consommation : « En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs. »

DES CONSÉQUENCES NON NÉGLIGEABLES SUR LES PROJETS PROFESSIONNELS

EXEMPLE DE SAISINE

Monsieur M. a poursuivi des études d'architecture en France, au sein d'un établissement relevant de l'enseignement supérieur privé, dans le but d'obtenir un diplôme lui conférant le grade de master qui lui permettrait ensuite, par équivalence, d'intégrer l'Ordre des architectes dans son pays d'origine.

Il souhaiterait que son diplôme puisse être revêtu du visa des ministères de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et de celui de l'Europe et des Affaires étrangères. Il sollicite également le timbre du poste diplomatique afin que les autorités de son pays reconnaissent la validité du diplôme décerné par l'établissement français et qu'elles confèrent au requérant, par équivalence, le titre d'architecte.

Monsieur M. estime en effet que l'établissement dans lequel il a effectué ses études d'architecture, du seul fait d'être géographiquement situé sur le sol français, est nécessairement reconnu par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, la distinction entre établissement de l'enseignement supérieur public et privé n'existant peut-être pas dans son pays.

À l'appui de sa requête auprès de la médiatrice, il joint la déclaration d'ouverture auprès du rectorat de Paris effectuée par l'établissement dans lequel il a suivi ses études, ainsi que le Kbis de l'établissement, revêtu de la forme juridique d'une société par actions simplifiée.

La médiation a saisi la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) sur ce dossier, plus particulièrement le département Qualité et reconnaissances des diplômes, qui est son interlocuteur privilégié dans les dossiers comportant une dimension internationale – c'est-à-dire ceux qui concernent des requérants ayant une nationalité extra-européenne ou ceux dont l'objectif recherché est une poursuite d'études ou une entrée sur le marché de l'emploi dans un pays hors Union européenne.

Le département concerné a fait savoir à la médiation que cet établissement privé ne délivre pas de diplôme placé sous le contrôle du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, pas plus qu'il n'est reconnu par l'État. Tout au plus peut-il délivrer des diplômes d'établissement, reconnus seulement au sein de cet établissement et, le cas échéant, dans les établissements partenaires ou affiliés.

En France, la profession d'architecte est réglementée et répond à un certain nombre d'exigences que l'Ordre des architectes se charge de vérifier. Ainsi la délivrance des diplômes est-elle codifiée à l'article R. 672-7 du Code de l'éducation. C'est dans la perspective de son retour dans son pays d'origine pour y exercer la profession d'architecte que le requérant a été confronté à une difficulté majeure puisque le cursus qu'il avait poursuivi en France ne lui permettait pas de se voir décerner le titre nécessaire. En effet, l'organisme indiquait que le cursus suivi « conférait le grade de master », étant précisé que, dans son pays, le master en architecture délivré par un établissement nommément désigné était reconnu en France « au niveau du diplôme d'État d'architecte français » permettant d'exercer la profession d'architecte.

L'absence de référencement du diplôme décerné par l'établissement dans lequel monsieur M. était inscrit a eu des conséquences directes sur son entrée dans la vie professionnelle. Il en va de même en France pour la profession d'avocat, dont l'inscription au concours d'entrée de la formation spécifique est subordonnée notamment à la validation d'une première année du diplôme national de master.

Les impacts sur l'insertion professionnelle se font également jour dans les saisines de la médiation relatives, à titre principal, à des demandes d'indemnisation portées par des étudiants en conflit avec leur établissement, en particulier les organismes comme l'Institut Y. mentionné précédemment, qui proposent des formations exclusivement attachées à un titre RNCP, souvent renommées en bachelor ou mastère. Il peut arriver que la formation dispensée par l'établissement perde en cours d'année toute valeur alors que les étudiants s'y sont déjà inscrits, dans la mesure où la demande d'inscription au répertoire a été, sans que la médiation en connaisse les raisons, refusée par France compétences, l'établissement public en charge du RNCP.

Au demeurant, la médiation reçoit aussi bien des témoignages d'étudiants inscrits dans des établissements récemment ouverts et qui ne délivrent aucun diplôme de l'enseignement supérieur, que d'usagers de grandes écoles anciennes et réputées. À l'image d'étudiants titulaires par exemple d'un MBA, obtenu dans des établissements techniques privés reconnus et délivrant des diplômes visés ainsi que d'autres valant grade de licence ou de master, qui expliquent qu'à la différence d'autres diplômes du même établissement, le MBA qu'ils détiennent est un diplôme d'établissement possédant la même valeur qu'un diplôme universitaire (DU). Autrement dit, les étudiants ont obtenu une qualification thématique potentiellement de qualité mais conçue uniquement en complément, en principe plus professionnalisant, d'autres diplômes, ce qu'ils disent avoir ignoré ou insuffisamment compris avant de compléter le cursus.

Ces requérants font état, d'une part, de la confusion susceptible d'être entretenue par la possibilité de trouver des diplômes de nature différente au sein d'un même établissement, de manière analogue à la situation de l'EESPIG évoqué dans l'introduction de ce chapitre, et d'autre part, des réserves quant à l'employabilité réelle de ce type de diplôme d'établissement au regard de leurs difficultés pour trouver un emploi. À ce titre, il peut être fait l'hypothèse que le sentiment d'avoir été trompé et, surtout, l'investissement financier important que ces étudiants ont dû faire participent de ces difficultés, si l'on tient compte de l'effet des remboursements d'un éventuel emprunt ayant servi à financer la formation.

Dans l'ensemble, les questions de complexité de la réglementation, de l'emploi, des pratiques frauduleuses de quelques établissements, de leurs conséquences psychologiques et financières ainsi que du droit au recours effectif à une médiation, traduisent **un enjeu urgent de sécurisation des parcours des étudiants au sein d'un espace où les offres publique et privée se complètent et se concurrencent**. Comme cela a été dit plus haut, le RNCP peut apporter quelques indications, en particulier sur le niveau du diplôme ou du titre. Dès lors, un outil similaire pourrait être conçu afin de **rassembler l'information sur les diplômes nationaux délivrés par les établissements publics ou privés, quel que soit leur statut, dans le cadre d'une convention, sur les diplômes visés, les diplômes d'établissement ainsi que les labels relevant de l'enseignement supérieur et pour préciser la nature du diplôme, le degré de contrôle pédagogique effectué, l'acquisition d'un grade**, etc.

Plus largement, la recension précise des diplômes de l'enseignement supérieur, de leurs différentes natures et des établissements publics comme privés qui sont autorisés à les délivrer pourrait être valorisée, sur des plateformes déjà existantes (Parcoursup, MonMaster, Études en France du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères) ou à terme sur une application en ligne créée à cet effet.



La médiatrice recommande

- Compléter l'article L. 731-19 du Code de l'éducation pour rendre également obligatoire la mention de la nature de chacun des diplômes et titres délivrés dans les publicités et documents d'inscription des établissements privés.
- Rassembler, unifier, simplifier et rendre davantage lisibles et visibles, notamment sur la FAQ Parcoursup, les informations relatives à la nature des titres et diplômes proposés par les établissements privés, et ceux relevant du champ de l'enseignement supérieur de manière générale, sur les sites d'information existants, ou en créant, à terme, une plateforme dédiée.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

- Veiller à ce que l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privé respectent les règles fixées par le Code de l'éducation en matière de publicité.
- Améliorer la visibilité et la communication au sujet des dispositions existantes concernant les diplômes (diplômes d'État, diplômes visés, diplômes d'établissement) et de proposer des outils permettant aux usagers de vérifier leur nature et leurs perspectives en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle.
- Rappeler à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privés l'obligation faite par le Code de la consommation de mentionner sur leur site et dans les contrats les coordonnées d'un médiateur dédié.
- Compléter la charte de la procédure nationale de préinscription Parcoursup avec l'engagement de remplir cette obligation.
- Compléter l'article L. 731-19 du Code de l'éducation pour rendre également obligatoire la mention de la nature de chacun des diplômes et titres délivrés dans les publicités et documents d'inscription des établissements privés.
- Rassembler, unifier, simplifier et rendre davantage lisibles et visibles, notamment sur la FAQ Parcoursup, les informations relatives à la nature des titres et diplômes proposés par les établissements privés, et ceux relevant du champ de l'enseignement supérieur de manière générale, sur les sites d'information déjà existants, ou en créant, à terme, une plateforme dédiée.



Chapitre 2

RÉDUIRE LES CONFLITS EN ÉTABLISSEMENT : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE ?

« L'épanouissement de l'élève dans l'établissement scolaire et en dehors, son sens de l'effort, dépendent largement de sa motivation et donc de la qualité du dialogue entre l'enseignant et sa famille.
Des relations difficiles entre les adultes qui l'entourent peuvent constituer, pour l'enfant ou le jeune, une source de perturbation.
Tout au contraire, le sentiment d'une continuité et d'une communauté d'objectifs soutient l'effort nécessaire pour une scolarité réussie tout au long de cette scolarité [...]. Ce dialogue a pour objectif une information mutuelle, la recherche d'échanges et une meilleure compréhension réciproque fondée sur le respect et la confiance. »

Jacky Simon, ancien médiateur de l'éducation nationale, guide *Pour un dialogue réussi, à l'usage des parents et enseignants*

Durant l'année 2022, le réseau des médiateurs académiques a été fortement sollicité pour des litiges ou des conflits relatifs à la vie scolaire et universitaire. La tendance constatée les années précédentes s'est donc confirmée avec une importante augmentation du nombre de saisines dans ce domaine : **4 576 saisines** ont été traitées, **soit une progression de 10 % en un an et de 106 % depuis six ans**. Comme en 2021, les réclamations ont porté principalement sur les sanctions, les mesures d'exclusion conservatoires ou définitives, les signalements de comportements inadaptés, agressifs ou violents, les contestations de notes et d'évaluations en cours d'année, les absences d'enseignants ou d'AESH, des conflits intrafamiliaux rejaillissant sur la scolarité de l'enfant et des situations de harcèlement (ces dernières ayant augmenté de 69 % sur une seule année).

Dans ces situations, le dialogue entre enseignants et parents s'avère souvent très difficile. Les réclamations reçues par les médiateurs virent rapidement à la critique, à la défiance et même à l'agressivité. L'écart de perception est parfois tel entre les familles et les responsables des unités éducatives que les points de vue semblent irréconciliables. Un sentiment d'arbitraire se développe, qui affecte le lien de confiance et précède souvent une judiciarisation des litiges[1].

Le rapport 2020 de la médiation avait déjà mis l'accent sur les liens étroits qui existent entre climat scolaire et qualité des apprentissages des élèves.

> « Se sentir bien et heureux à l'école dépend de plusieurs facteurs qui ont pour la plupart déjà été identifiés : les plus importants sont liés à l'attention que portent les adultes à l'enfant ou à l'adolescent en tant que personne capable de progresser, à la confiance, la bienveillance et la disponibilité que les professeurs lui témoignent, à l'estime de soi, à la qualité de relation avec ses pairs, à l'égale dignité de chacun, au sentiment d'appartenir à un collectif (la classe, l'école) et de s'y sentir en sécurité, à la cohérence et au lien de continuité qui s'établissent entre l'école et l'environnement familial. »
> Eirick Prairat, « Les grands défis de l'école française », *The Conversation*, août 2022[2]

La qualité de la relation entre les professeurs et leurs élèves, en particulier, **constitue un des premiers vecteurs de leur épanouissement et de la réussite scolaire**. Les liens qui se tissent dans la classe avec les enseignants, et entre pairs, déterminent également en grande partie la conception que se feront les enfants de leur place et de leur rôle dans la société. Lorsque cette relation se dégrade, elle peut non seulement entraîner une « érosion de l'autorité » mais elle affecte également la fonction d'« hospitalité[3] » de l'École, qui l'avait instituée comme lieu de vie autant que d'étude, un espace protégé où se forge le sentiment d'appartenance à une communauté.

Dans cette perspective, la médiation a encouragé, depuis plusieurs années, le développement de compétences socio-comportementales dès les petites classes, susceptibles de favoriser le dialogue, le vivre-ensemble, de prévenir les conflits et de lutter contre le décrochage et toutes les formes d'exclusion, de discrimination ou de harcèlement.

[1] Bernard Toulemonde, « Le droit dans l'établissement scolaire : un sujet d'inquiétudes ? Un instrument de pacification ? », *La revue SNPDEN*, direction n° 284, mai 2023.

[2] https://theconversation.com/les-grands-defis-de-lecole-francaise-186658

[3] *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, rapport annuel 2020 du médiateur de l'éducation nationale, partie III, chapitre 1, p. 89.

Parmi les sujets de tension qui lui ont été soumis, la médiation a fait le choix de mettre en relief trois problématiques essentielles du point de vue du parcours des élèves :

- la question des continuités éducative et pédagogique lorsqu'une sanction disciplinaire a été prononcée ;

- les conflits liés à une situation de handicap lorsqu'ils engendrent des difficultés relationnelles au sein de la communauté éducative ;

- la prévention et la prise en charge du harcèlement entre élèves.

Dans ces trois types de situations, la démarche des médiateurs et les valeurs qui la sous-tendent ont permis de recréer du lien entre les différents protagonistes, en s'appuyant sur une meilleure connaissance des situations et sur la capacité d'appréciation, de discernement et d'empathie propre à chacun.

> « Même l'éducateur investi des plus beaux principes restera toujours un éducateur contrarié, c'est-à-dire jamais assuré, le moment venu, de sanctionner avec justesse et justice. Contrarié aussi parce que la sanction sera peut-être comprise mais elle ne sera que très rarement admise. »
> Eirik Prairat, « Penser la sanction », *Revue française de pédagogie*, 1999

LORSQU'UNE SANCTION DEVIENT SOURCE DE CONFLIT ET ENTRAÎNE UNE RUPTURE SCOLAIRE

Les différents textes relatifs aux procédures disciplinaires n'ont cessé de rappeler le caractère éducatif et proportionné que doivent revêtir les sanctions posées par les éducateurs. Leur premier objectif ne devrait pas être d'exclure, mais de permettre à l'élève (et à ses pairs) de se construire en tant que membre d'une communauté et futur citoyen.

Or, la médiation, à travers les saisines qu'elle reçoit, observe que les procédures disciplinaires suscitent parfois plus de tensions qu'elles ne permettent un dialogue constructif entre les familles et les établissements, qu'ils soient publics ou privés. Alors que la sanction peut avoir une fonction socialisante, elle devient dès lors source de défiance et de dissensions, parce qu'elle n'est ni comprise ni acceptée par les familles. Ces cas de figure sont le plus souvent la conséquence de procédures mal engagées administrativement, peu ou pas expliquées aux familles, et donc peu adaptées et souvent génératrices de ruptures scolaires.

Plus grave encore, certaines situations font apparaître que le principe du contradictoire n'a pas été respecté. Il se limite parfois à un courrier adressé aux parents, sans avertissement ni contact préalable, ou à l'évocation d'une mesure conservatoire interdisant à l'enfant l'accès à l'établissement, dont la conséquence, dans certains cas, est une période trop longue de déscolarisation, qui s'apparente à une sanction déguisée.

De manière générale, ce qui ressort des témoignages, c'est la trop faible attention portée à la question de la continuité scolaire dans le cadre de procédures disciplinaires. Il n'est pas rare que des élèves exclus de manière temporaire ne bénéficient d'aucune mesure de continuité pédagogique pendant la période d'exclusion – alors qu'il existe de nombreux outils et ressources pédagogiques mis en ligne, notamment depuis la période de confinement liée à la crise sanitaire, qui pourraient permettre de pallier le manque temporaire de lien avec l'école.

Enfin, les médiateurs font le constat que le panel des sanctions disciplinaires n'est pas toujours utilisé ou que le délai de rescolarisation est trop important.

En résumé, ces différentes actions constituent des accélérateurs potentiels de décrochage des élèves les plus fragiles, en particulier des élèves polyexclus.

EXTRAIT DE SAISINE

« Notre fils X, 16 ans, élève de 1re, fait l'objet de deux mesures conservatoires consécutives :

• interdiction d'aller au lycée, en attendant la tenue du conseil de discipline, initialement convoqué le 30 janvier ;

• puis interdiction d'aller au lycée en attendant la tenue du conseil de discipline, reporté au 13 février.

La première mesure couvrait la période du 20/01 au 30/01, puis la seconde couvrait la période du 30/01 au 13/02, soit au total trois semaines pleines de déscolarisation, à quelques jours de deux semaines de vacances scolaires, et ce l'année du bac de français. Il prend donc beaucoup de retard dans ses cours, en particulier pour son bac de français dans le court terme, et en mathématiques, spécialité qu'il souhaite poursuivre l'année prochaine.

Lors de la première mesure, aucun plan de continuité scolaire n'a été mis en place (sur l'ENT[4], seuls les devoirs à faire figurent, pas de supports de cours). Il a raté des contrôles.

Nous avons sollicité l'aide d'un avocat pour représenter notre fils, Maître Y., avocat à W., en copie de ce mail, parce que nous avons eu l'impression que les droits de notre fils – droit à l'éducation, droit à la défense – n'avaient pas été respectés et que nous n'avions aucune compétence dans ce domaine [...]. »

En sa qualité de tiers impartial, le médiateur s'est rapproché du chef d'établissement pour instruire le dossier et mieux comprendre l'origine du délitement de la situation.

Il est ressorti de ces échanges que la famille n'ayant ni retiré, ni accusé réception de la convocation de leur fils en conseil de discipline, le proviseur a décidé de proroger la mesure conservatoire d'interdiction d'accès à l'établissement – en s'appuyant sur l'article D. 511-33 du Code de l'éducation qui prévoit que le chef d'établissement peut, à titre conservatoire, interdire l'accès à l'établissement à un élève en attendant la comparution de celui-ci devant le conseil de discipline[5]. Le médiateur a pu expliquer à la famille les contraintes du proviseur en matière de respect des délais réglementaires liés à la mise en œuvre d'une procédure disciplinaire. Il a ainsi pu plus sereinement aborder avec le chef d'établissement la question de la continuité scolaire durant cette longue période, a fortiori dans le cas de cet élève de première, soumis au contrôle continu pour le baccalauréat.

En pareille situation, le médiateur peut accompagner l'équipe de direction dans une recherche de solution adaptée permettant de mettre fin au litige et de créer les conditions d'une alliance éducative nécessaire à l'acceptation de la sanction. Dans le cas présent, le médiateur a fait en sorte que le travail scolaire puisse être fourni durant la phase conservatoire. Dans d'autres cas de figure, l'action du médiateur peut permettre d'accélérer, grâce à une intervention auprès des services des directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), la rescolarisation de l'élève afin d'atténuer les effets du temps passé en dehors de l'école.

[4] Espace numérique de travail.

[5] https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000020743376

LE SAVIEZ-VOUS ?

IL EXISTE DES SOLUTIONS ALTERNATIVES À L'EXCLUSION

Des tiers lieux pour accueillir et prendre en charge les élèves interdits d'accès à l'établissement

Même s'il convient de sanctionner les comportements fautifs et les infractions au règlement intérieur, le développement de solutions alternatives apparaît comme une piste très intéressante pour éviter, chaque fois que cela est possible, les effets préjudiciables de l'exclusion temporaire.

Certaines collectivités territoriales installent des tiers lieux d'accueil permettant la prise en charge des élèves faisant l'objet d'une mesure d'exclusion temporaire. L'objectif est de maintenir un encadrement pour les jeunes afin qu'ils ne soient pas livrés à eux-mêmes, de mettre en place des médiations pendant la période où ils ne peuvent plus fréquenter leur établissement.

La mesure de responsabilisation

La mesure de responsabilisation[6] consiste à participer, en dehors des heures d'enseignement, à des activités de solidarité culturelles ou de formation, ou à l'exécution d'une tâche à des fins éducatives pendant une durée qui ne peut excéder vingt heures.

Une convention de partenariat entre l'établissement et l'organisme d'accueil doit avoir été autorisée par le conseil d'administration, préalablement à l'exécution de la mesure à l'extérieur de l'établissement. Un arrêté ministériel[7] fixe les clauses types de la convention. Le même arrêté décrit les informations qui doivent figurer dans le document signé par le chef d'établissement, le représentant légal et le responsable de la structure d'accueil, afin de définir les modalités d'exécution de la mesure de responsabilisation.

Les services déconcentrés de l'éducation nationale peuvent favoriser le déploiement de ces mesures en accompagnant les établissements scolaires dans la définition de partenariats institués.



La médiatrice recommande

- Mieux utiliser le panel des sanctions, et notamment la mesure de responsabilisation, afin d'en faire ressortir le caractère éducatif et d'éviter les ruptures scolaires.
- Être vigilant dans l'utilisation de la mesure conservatoire d'exclusion, qui peut conduire à du décrochage scolaire si elle est utilisée sur une période trop longue ; éviter de la prononcer à chaque conseil de discipline et ne l'appliquer que dans les cas très graves où il y a eu violence physique ou menaces mettant en danger la sécurité des personnes ; et prévoir une durée maximale de son application.
- Prévoir systématiquement une transmission du travail scolaire dans le cadre d'une exclusion temporaire, ainsi qu'après une éventuelle exclusion définitive de l'élève.

[6] https://eduscol.education.fr/document/31045/download, https://eduscol.education.fr/document/31027/download

[7] https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042607929

- Veiller à associer les parents aux décisions qui concernent leur enfant, en les informant régulièrement sur les événements de sa scolarité, en respectant le principe du contradictoire, en développant la co-éducation, et en continuant à les accompagner lorsqu'une sanction disciplinaire a été prise (solutions de rescolarisation, voies de recours).
- Mettre en place au sein de la division des élèves de chaque DSDEN des procédures permettant de réduire les délais d'affectation et de rescolarisation des élèves suite à une décision d'exclusion définitive.

L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ, UN ESPACE INACCESSIBLE À LA MÉDIATION ?

De nombreuses saisines parviennent à la médiation concernant les sanctions disciplinaires prononcées dans les établissements d'enseignement privé, dont les directions n'ont pas appliqué le principe du contradictoire et n'ont réuni aucune forme d'instance disciplinaire. En cas d'incident, le contrat établi entre l'établissement et la famille est rompu de manière unilatérale. Ces pratiques sont en contradiction non seulement avec les principes évoqués précédemment, mais également avec les orientations fixées par le guide *La discipline dans les établissements catholiques d'enseignement, une démarche éducative*[8], édité par le Secrétariat général de l'enseignement catholique (2012).

Ces orientations insistent bien sur les fondements d'une autorité éducative qui se traduit par un règlement intérieur fondé sur le droit et sur son appropriation par l'ensemble de la communauté scolaire. Sont ainsi rappelés les principes généraux du droit, dont ne peut s'exonérer l'enseignement privé, notamment le principe du contradictoire, et l'importance d'avoir recours, en cas de faute grave, à la mise en place d'une instance disciplinaire, le conseil éducatif, qui doit déboucher sur une décision collégiale et donc être moins soumise à l'arbitraire.

Deux décisions du Défenseur des droits (2015-128[9] et de 2017-210[10]) viennent conforter l'application de ces principes en évoquant le caractère obligatoire du droit à la défense, et en rappelant qu'au-delà du Code de l'éducation, ils s'inscrivent dans le respect du droit de l'enfant à être entendu. Dans le cas d'espèce, le non-respect d'une charte de vie par le directeur, qui a prononcé une exclusion définitive sans réunion préalable de la commission de discipline, s'est donc posé un problème de légalité.

Les médiateurs académiques, sollicités par des familles désireuses de comprendre une sanction prise à l'encontre de leur enfant et ne parvenant pas à engager un dialogue avec le directeur de l'établissement, sont régulièrement confrontés à la difficulté de faire valoir le respect des règles de la procédure disciplinaire dans l'enceinte d'un établissement privé : il n'est pas rare que le directeur invoque le caractère contractuel de la relation qui le lie à la famille, à laquelle il estime pouvoir mettre fin, et qu'il ressente l'intervention du médiateur comme une intrusion dans la vie de son établissement, estimant qu'elle ne relève pas du champ pédagogique, et donc pas du champ de compétence du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

[8] https://enseignement-catholique.fr/ressource/discipline-etablissements-catholiques
[9] https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=14674
[10] https://juridique.defenseurdesdroits.fr/index.php?lvl=notice_display&id=22547

EXEMPLE DE SAISINE

Monsieur X saisit la médiation pour contester les conseils de discipline de ses deux fils, jumeaux en classe de terminale générale dans un lycée privé sous contrat d'association.

Il explique que sa demande de médiation concerne plus particulièrement les irrégularités liées à la mise en place, à la tenue et aux suites du conseil de discipline.

Il est d'autant plus choqué que selon lui, on parle des jumeaux sans les distinguer, que ces derniers sont dans cette école depuis le CP, qu'il a donc pendant plus de onze ans eu l'habitude de côtoyer les personnels, mais que certains professeurs continuent à ne pas les reconnaître car ils ne voient pas les infimes détails physiques qui les différencient. Un professeur d'ailleurs en aurait convenu pendant le conseil de discipline.

Le père exprime longuement son amertume de voir ses fils exclus à quelques mois du bac, et se demande si le lycée, qui affiche toujours 100 % de réussite au bac, ne chercherait pas un moyen d'écarter les jumeaux qui risquent d'échouer à l'examen. Le père évoque deux enfants turbulents, bavards, parfois insolents, mais sans méchanceté, ni violence, ce que confirmera la directrice. Il juge la sanction disproportionnée, et décrit ses enfants comme étant accablés par la sanction.

Il demande au médiateur d'intervenir.

Le médiateur a consacré beaucoup de temps à l'écoute de cette famille, car la situation avait engendré une réelle souffrance chez le père et les deux enfants, qui n'arrivaient pas à comprendre ni à accepter la mesure d'exclusion définitive. Il a tenté également de décrypter la situation en réunissant des éléments contextuels susceptibles d'aboutir à une analyse objective et partagée entre les deux parties.

Dans le cas d'espèce, il a conseillé au père de prendre connaissance des textes spécifiques au contrat d'association mis en ligne par le diocèse, lesquels ne semblaient pas couvrir les sujets relatifs à la vie scolaire – ce qui aurait pu l'éclairer sur l'attitude du chef d'établissement.

Le père a souhaité malgré tout poursuivre sa contestation en recherchant d'autres voies de recours, notamment contentieuses.

Toutefois, au cours de l'échange avec la directrice, le médiateur a pu faire valoir un manque d'équité et une inégalité de traitement, au regard du droit, pour ces élèves de terminale, et il a insisté sur l'importance de mettre en place un accompagnement à leur rescolarisation dans un autre établissement.

Suite à l'intervention du médiateur, le diocèse a finalement proposé une décision de rescolarisation pour les deux adolescents.

Cet exemple montre les risques et limites d'une décision prise par un chef d'établissement sans être accompagnée des explications nécessaires, et donc ressentie comme arbitraire par les parents, *a fortiori* si cette mesure est prise à quelques mois du baccalauréat. Elle provoque le désarroi chez les personnes concernées, les empêchant d'entrer dans une démarche constructive, et crée une rupture de confiance à l'égard de l'autorité, dont les premières victimes sont les élèves. Par ailleurs, sans l'action du médiateur, l'absence de communication relative aux voies de recours et de solutions de rescolarisation aurait pu compromettre la poursuite d'études de ces deux jeunes.

Le peu de place fait aux familles dans le cadre d'une procédure disciplinaire est à l'opposé de l'objectif de développement d'une co-éducation structurante, pourtant promu par le ministère, et peut altérer durablement le lien de confiance que l'institution cherche à établir avec les parents dans la perspective d'une responsabilisation partagée entre tous les membres de la communauté scolaire.



La médiatrice recommande

- Mieux prendre en compte la parole de l'élève et, plus largement, garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant « en tenant compte avant tout de l'intérêt supérieur de celui-ci », comme le prévoit la Convention internationale des droits de l'enfant, notamment le droit de présenter sa défense, « le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération » et le droit à l'éducation[11].
- Ne pas faire de distinction entre l'enseignement public et l'enseignement privé dans l'application de ces droits fondamentaux.
- Mieux communiquer auprès des parents et des équipes pour faire connaître ces droits et les voies de recours possibles en cas de sanction disciplinaire.
- Si l'élève doit être rescolarisé dans un établissement public, réfléchir à la meilleure articulation des procédures de réaffectation entre privé et public, sans pénaliser les élèves.

[11] Cf. **Convention internationale des droits de l'enfant, article 12** : « L'enfant a le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération. » et **article 28** : « Les États parties reconnaissent le droit de l'enfant à l'éducation […] Ils prennent toutes les mesures appropriées pour veiller à ce que la discipline scolaire soit appliquée d'une manière compatible avec la dignité de l'enfant. L'éducation de l'enfant doit viser à favoriser l'épanouissement de sa personnalité et le développement de ses dons et de ses aptitudes, lui inculquer le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, le préparer à assumer les responsabilités de la vie dans une société libre, dans un esprit de paix, d'amitié, de compréhension, de tolérance et d'égalité. »

INCLUSION SCOLAIRE ET SANCTIONS : UNE DIFFICILE MISE EN COHÉRENCE ET UN CHOIX ÉTHIQUE COMPLEXE

Au sein des établissements scolaires, sanctionner un élève n'est jamais un acte éducatif anodin.

Mais ce geste professionnel est rendu encore plus délicat, et porteur d'une dimension éthique supplémentaire, quand il s'agit d'élèves à besoins éducatifs particuliers, en situation de handicap, ou de très jeunes élèves.

Ces situations cristallisent généralement beaucoup d'émotions et d'amertume. En effet, les équipes éducatives sont régulièrement confrontées à des situations de crise liées au comportement d'élèves perçus comme « perturbateurs », en même temps qu'à des réactions virulentes de la part des parents, eux-mêmes désemparés par la situation de handicap de leur enfant, ou en raison de conflits au sein de la famille.

Les situations traitées par les médiateurs ont mis en lumière une série de questionnements éthiques assez inédits au regard de l'évolution du processus d'inclusion des élèves dans les établissements scolaires : peut-on sanctionner un élève autiste qui a frappé ou mordu un enseignant ? Doit-il, au nom de l'égalité et du respect de la règle commune, être sanctionné au même titre qu'un autre élève ? Le droit, comme l'enseignement, doit-il être « adapté » pour ces élèves à besoins spécifiques ? Comment concilier la gestion de ces situations avec la prise en compte des droits, du bien-être et de la sécurité des autres élèves ou adultes de la communauté, autrement dit l'intérêt général ? Et comment prendre en compte, lorsqu'une sanction est prononcée, les (fortes) contraintes familiales et géographiques de rescolarisation ?

> **EXEMPLE DE SAISINE**
>
> Madame X saisit la médiation en mai car elle est en conflit avec le chef d'établissement. Son enfant a un handicap et elle dit que le collège le traite mal, en particulier le chef d'établissement.
>
> La maman est aussi en conflit avec l'AESH et souhaite une autre personne auprès de son enfant. Elle explique que sa demande de médiation concerne plus particulièrement un changement d'établissement pour maltraitance de son fils. Le psychiatre a fourni un certificat médical justifiant l'absence de l'enfant jusqu'à la fin du mois de mai. Il revient début juin, mais son comportement se dégrade et un conseil de discipline, qui aboutit à une exclusion définitive, a lieu en fin d'année.
>
> Madame X conteste la décision et explique qu'elle a été prise à cause du handicap de son fils. Il est très difficile d'apaiser sa colère car elle est persuadée que le collège en veut à son fils. Un point de non-retour semble atteint dans la relation entre le collège et la famille.

Ce cas illustre l'impréparation des équipes à faire face à ce type de situation complexe.

Le médiateur est lui-même confronté à une forme de dilemme moral : faut-il faire en sorte que soient respectés les droits de l'enfant et la législation en faveur de l'égalité des droits et des chances des personnes en situation de handicap, ou faut-il privilégier l'équilibre de la communauté scolaire, les règles qui la fondent et le respect des procédures disciplinaires ?

La solution résiderait certainement dans la possibilité d'un dialogue apaisé et d'une réflexion partagée entre les différents acteurs : les professeurs et personnels de l'équipe qui accompagnent l'enfant, ses parents, les parents des autres élèves (qui sont souvent à l'origine de plaintes visant à la protection de leur propre enfant), l'équipe de direction, le personnel médico-social, afin de trouver ensemble une solution acceptable. Mais on voit qu'en pratique, cette mobilisation est difficile et que le chef d'établissement, devant agir dans l'urgence, et pris en tenaille entre la pression de son équipe, l'exigence des parents et les injonctions de sa hiérarchie, a souvent du mal à mettre en œuvre l'obligation de moyens qui lui est faite en matière de scolarisation des élèves en situation de handicap. Il existe dans ce cas peu d'espace pour une médiation.

Les professeurs attendent une reconnaissance de leurs difficultés par l'institution ; les parents, de leur côté, se sentent abandonnés et incompris et, pour certains, font appel au juge avant même d'avoir saisi le médiateur.

Dans le cas évoqué, le médiateur, avec l'aide de la référente handicap du rectorat, a pu travailler avec la famille sur une solution de rescolarisation qu'ils ont acceptée.



La médiatrice recommande

- Systématiser la tenue d'une commission éducative, instance qui réunit l'ensemble des acteurs concernés par la prise en charge pédagogique, éducative, psychologique et sociale de l'élève, et permet une analyse systémique de ses difficultés.
- Privilégier le dialogue et établir une relation de confiance avec les parents, en particulier pour les élèves en situation de handicap.

DE NOUVELLES MISSIONS POUR RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX ENJEUX DE VIE SCOLAIRE DANS LE PREMIER DEGRÉ ?

Dans le premier degré, les saisines du médiateur relatives à des sujets de discipline et de vie scolaire ont augmenté de 16 % en un an et de 40 % sur les cinq dernières années.

La médiation observe le même type de difficultés que celles décrites précédemment, avec une problématique supplémentaire liée à l'absence de chef d'établissement (au sens statuaire), qui rend encore plus difficile la prise de décision et de responsabilité à ce niveau, et attise les conflits avec les parents.

Dans le rapport de 2010, le médiateur avait déjà mis l'accent sur ce sujet et formulé des recommandations pour répondre aux litiges dans l'enseignement primaire :

ZOOM

- **ReMedia 10-01** – Mieux connaître les difficultés de discipline et les réponses apportées dans le premier degré :
  - répertorier les motifs de punition et établir une gradation dans une typologie qui regroupe approximativement trois situations bien différentes : jeux dangereux et violences d'élèves à l'encontre d'autres élèves, actes d'indiscipline plus ordinaires, violences d'élèves à l'encontre de l'enseignant ;
  - disposer d'une connaissance fine des réponses apportées dans le premier degré.
- **ReMedia 10-02** – Disposer dans chaque école d'un règlement intérieur préparé avec les parents et expliqué aux élèves
- **ReMedia 10-03** – Réfléchir aux modalités d'un dialogue efficace et pertinent avec les parents
- **ReMedia 10-05** – S'attacher à développer les compétences 6 du livret de compétences de l'élève : connaître le principes et fondements de la vie civique et sociale et avoir un comportement responsable.
- **ReMedia 10-06** – Former les professeurs à la gestion des situations conflictuelles.

Face à ces problématiques, qui semblent s'être amplifiées depuis la crise sanitaire en générant beaucoup de souffrance au travail chez les enseignants comme chez les directeurs d'écoles, et ont exacerbé dans le même temps les tensions avec les familles, certains territoires se sont organisés afin de trouver des solutions, notamment en formant et en outillant les personnels pour les aider à répondre aux situations complexes rencontrées.

BONNE PRATIQUE

Le département du Pas-de-Calais expérimente depuis quatre années un dispositif d'appui des équipes confrontées à la gestion d'élèves perturbateurs suscitant des tensions avec les parents d'élèves.

Ce projet est remarquable à différents égards, avec en particulier la création de nouveaux métiers : afin de répondre aux nouveaux enjeux, 3 directeurs de vie scolaire (DVS) et 3 assistantes sociales travaillent en lien avec la cellule de traitement des remontées Faits établissements.

Les objectifs sont les suivants :

- créer une cohésion dans le suivi des situations en appui des équipes du 1er degré ;
- éviter la judiciarisation des conflits et éviter les changements d'école, qui ne règlent en rien les problèmes décelés chez l'enfant et ne font que les déplacer ;
- apporter un soutien institutionnel aux directeurs d'école qui se sentent trop souvent isolés et parfois coupés de leur hiérarchie, et ainsi accompagner les personnels en souffrance grâce à un regard extérieur, en travaillant la montée en compétence des directeurs d'écoles (le DVS est lui-même un ancien directeur) ;
- assurer une présence symboliquement forte d'autorité en qualité de représentant du Dasen, ce qui permet une mise à distance des postures parentales agressives et la mise en œuvre du protocole d'accompagnement et de responsabilisation des parents (PAR)[12] ;
- travailler sur l'analyse des causes de violence chez les jeunes élèves et avoir une approche globale dans la prise en charge ;
- travailler sur une meilleure connaissance des circuits institutionnels de prise en charge, et donc développer de nouvelles compétences professionnelles en aidant systématiquement lors de la rédaction des écrits d'information préoccupante transmis au conseil départemental ou des signalements au procureur de la République ;
- développer la médiation, les régulations, l'évaluation des situations de harcèlement en lien avec l'inspecteur de l'éducation nationale ;
- permettre un développement optimisé du programme pHARe[13] dans le premier degré.



La médiatrice recommande

- Étudier la possibilité d'étendre l'expérimentation conduite dans le Pas-de-Calais à d'autres territoires afin de conforter l'action des directeurs d'école, de travailler sur une prise en charge systémique des causes de difficultés exprimées par les élèves et, ainsi, de donner plus de crédibilité à l'autorité institutionnelle vis-à-vis des familles.

[12] https://www.education.gouv.fr/bo/19/Hebdo32/MENE1925181C.htm

[13] Plan de prévention du harcèlement à destination des écoles, des collèges et des lycées.

LE HARCÈLEMENT ENTRE ÉLÈVES : UNE SOURCE DE TENSIONS ET D'INCOMPRÉHENSIONS ENTRE L'INSTITUTION SCOLAIRE ET LES FAMILLES

Le harcèlement entre élèves, alors qu'il n'était pas un sujet de sollicitation très fréquent il y a quelques années, est devenu aujourd'hui un motif de saisine récurrent de la médiation.

Sur un total de près de 4 600 saisines à l'origine des conflits dans les établissements, **11 % font mention d'une situation de harcèlement** (même si la saisine ne porte pas à chaque fois sur le sujet lui-même). Ce chiffre a connu une augmentation significative en un an (+ 69 %), probablement parce que le médiateur apparait de plus en plus comme un interlocuteur naturel dans les situations de mal-être ou de conflits au quotidien, et parce que les familles, très éprouvées, ont beaucoup de mal à entrer dans un dialogue direct et structuré avec les autorités locales (directeurs d'école, IEN, équipe éducative ou de direction des EPLE[14], etc.). Ces dernières sont elles-mêmes en difficulté, car elles peuvent difficilement se positionner en tiers extérieur, étant parfois mises en cause personnellement dans le conflit et ne disposant pas toujours des clés d'analyse pour évaluer objectivement une situation. On peut également émettre l'hypothèse que la multiplication des relais existants et la campagne de communication sur le thème « Le harcèlement, pour l'arrêter, il faut en parler[15] », en libérant la parole, ont pu favoriser la sollicitation des médiateurs.

Toujours est-il que la prise de conscience dans l'opinion publique de l'ampleur et de la gravité du phénomène, notamment dans le premier degré, s'est accentuée avec l'usage des réseaux sociaux, mais que la volonté politique d'y remédier[16] se heurte à **d'importantes difficultés pour déployer l'information et former les équipes. Le réseau d'appui (référents, équipes ressources, réseaux départementaux d'intervention) mis en place pour prévenir et repérer les situations de harcèlement n'est pas encore suffisamment connu**.

Dans ce contexte, l'action des médiateurs consiste d'abord à faire connaître les circuits de prise en charge, à veiller à ce qu'un contact soit pris très rapidement avec les professionnels du réseau[17] dès qu'une situation leur est signalée, à s'assurer de la réactivité des réponses au niveau de proximité. Par ailleurs, un travail de concertation dans le suivi des situations est conduit avec les délégués du Défenseur des droits, également saisis dans nombre de situations.

[14] Établissement public local d'enseignement.

[15] Cf. « Non au harcèlement », education.gouv.fr/non-au-harcelement/je-suis-victime-de-harcelement-323011

[16] Avec la mise en place du programme pHARe, notamment, qui s'inscrit dans la continuité de travaux conduits depuis plus de 10 ans en France sur l'amélioration du climat scolaire et du bien-être. L'objectif est de sécuriser les acteurs de l'éducation nationale en garantissant une approche systémique de prévention et de traitement des phénomènes de harcèlement.

[17] 409 référents harcèlement académiques et départementaux ont été mis en place et formés.

Écouter et prendre en considération la souffrance des élèves et de leur famille, permettre qu'un dialogue structuré s'engage très rapidement entre eux et l'équipe de l'établissement, mais aussi avec les familles des élèves parties prenantes dans le harcèlement, éviter une judiciarisation trop rapide pouvant entrer en contradiction avec les mécanismes de prévention, de régulation sociale et de remédiation – ce qui n'exclut bien sûr pas la prise immédiate de mesures disciplinaires en cas de harcèlement avéré et de mise en danger d'un enfant maltraité –, sont autant d'actions qui contribuent à la prise en charge de situations extrêmement délicates.

De plus, un certain nombre de réclamations portent sur le refus d'un recours trop systématique au déplacement de l'élève harcelé (changement de classe ou d'école), qui peut être vécu comme une double peine, une sanction ou une humiliation supplémentaire. Le médiateur s'efforce d'apprécier, en lien avec les parties, chaque situation dans sa singularité. Il peut arriver en effet que le changement soit salutaire dans certains cas, et souhaité par la famille de l'enfant. Il convient de rappeler que le harcèlement étant un phénomène de groupe, le déplacement de nombreux élèves actifs ou complices doit amener à une certaine prudence en la matière.

EXEMPLES DE MOTIFS DE SAISINES DU MÉDIATEUR

- Lorsque les parents ont le sentiment de ne pas être pris au sérieux et ne parviennent pas à obtenir un rendez-vous avec le chef d'établissement.
- Lorsque la famille se voit proposer un changement de classe ou d'établissement pour son enfant victime de harcèlement, ou lorsqu'elle est elle-même à l'origine de cette demande et qu'elle lui est refusée.
- Lorsque celle-ci est confrontée à des délais trop longs de prise en charge psychologique pour son enfant victime de harcèlement.

Les médiateurs œuvrent dans le sens d'une prise en compte inconditionnelle de la parole de l'élève et de sa famille, privilégiant une posture de « bienveillance active[18] » à une judiciarisation trop rapide de la situation qui risquerait de se faire au détriment de l'enfant victime, en le stigmatisant et en aggravant les tensions au sein de la communauté éducative.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans le cadre du programme pHARe, la prise en charge du harcèlement a été structurée à différents niveaux. Elle commence par un traitement précoce des situations d'intimidation dans les écoles et les établissements par une équipe-ressource.

Les trois niveaux de traitement :

- une prise en charge par l'équipe ressource de l'établissement ou de la circonscription, au plus tôt et au plus près des situations ;
- la possibilité de faire appel au référent harcèlement académique ou départemental (409 référents sur l'ensemble du territoire) ;
- la possibilité de signaler aux numéros nationaux 3020 et 3018 (cyberharcèlement, demande de retrait des contenus illicites).

[18] Voir à ce sujet la série de documents sur l'attention à la vulnérabilité, mise en ligne sur le site de Canopé, et notamment les présentations de Christophe Marsollier, IGÉSR : www.reseau-canope.fr/la-prevention-des-risques-comprendre-et-eduquer/prevenir-les-risques-en-milieu-scolaire/serie-lattention-a-la-vulnerabilite.html

Plusieurs études de l'Unesco[19] ont montré que les programmes de lutte contre le harcèlement ne sont efficaces que s'ils respectent une « approche éducative globale ». Elles avaient pour objectif d'identifier les conditions favorables et les facteurs de réussite des politiques publiques, pour passer de « pratiques prometteuses » à « pratiques vertueuses ».

Dans cette perspective, le programme pHARe, premier programme français de lutte contre le harcèlement, devrait faire l'objet d'une évaluation, tant dans son contenu que dans sa méthode, en prenant en compte les critères de l'Unesco, afin d'identifier les freins et leviers de réussite, en mesurant notamment l'efficacité de la méthode dite « de la préoccupation partagée[20] », qui concilie bienveillance et responsabilisation, et semble avoir déjà fait ses preuves.

Afin d'accélérer le déploiement et le pilotage national du programme de prévention et de lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement dans les établissements,



La médiatrice recommande

- Évaluer la mise en œuvre du programme pHARe :

  → pour s'assurer de sa réalisation effective dans toutes ses dimensions ;

  → et, dans l'hypothèse où la mise en œuvre est bien réalisée de manière systémique, mettre en relief les conditions de son efficacité.
- Identifier les freins à son déploiement et faire des propositions pour faciliter et accélérer son appropriation par les équipes de terrain.
- Mieux faire connaître l'ensemble des circuits de signalement existant en établissements, dans les services déconcentrés comme au niveau national, en intégrant une infographie dans chaque carnet de correspondance et dans chaque espace numérique de travail (ENT).

[19] Colloque « Violence et harcèlement à l'école : rapport sur la situation dans le monde », *Recommandations du comité scientifique sur la lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement*, « Les 9 composantes de l'approche éducative globale » : https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374794_fre

[20] La méthode de la préoccupation partagée (MPP) initiée par Jean-Pierre Bellon, Bertrand Gardette et Marie Quartier a fait ses preuves pour mettre fin aux situations d'intimidations entre élèves. Cette méthode, non stigmatisante, vise non seulement à accompagner et soutenir l'élève cible, mais aussi à travailler avec les intimidateurs afin de les faire changer de posture. Mise en œuvre par des équipes de professionnels formés, elle s'appuie sur le repérage précoce de situations d'intimidation, et a permis, dans sa phase d'expérimentation du programme pHARe, de désamorcer **près de 80 % des situations**.

MIEUX INTÉGRER LA DÉMARCHE ET LES VALEURS DE LA MÉDIATION EN INTRODUISANT DAVANTAGE DANS LES ENSEIGNEMENTS LES COMPÉTENCES PSYCHOSOCIALES

> « Les médiateurs observent chaque jour le lien étroit qui existe entre la qualité des relations humaines et de l'environnement de travail, d'une part, et la performance scolaire, d'autre part. Ils savent que pour les élèves, comme pour les étudiants, la souffrance scolaire, le manque d'attention et de confiance des adultes, l'inconfort matériel et psychique, les conflits avec leurs pairs entraînent une perte d'estime de soi et un sentiment d'insécurité qui les paralysent et peuvent les empêcher de réussir dans leurs études et, plus tard, dans leur vie. C'est une réalité qu'il est urgent de mettre en lumière et qu'il faut prendre au sérieux si l'on veut améliorer les résultats du système scolaire, grâce à une approche plus globale et plus humaine des individus. »
> Catherine Becchetti-Bizot, médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur[21]

La médiation, qui promeut les valeurs de respect mutuel, de tolérance et d'équité, fonde sa pratique sur des compétences d'écoute, d'expression, de régulation des émotions, de coopération et d'empathie. En cela, elle s'inscrit pleinement dans une démarche dont l'intérêt a été mis en valeur ces dernières années par la recherche dans le domaine des neurosciences, et dans la dynamique de mouvements pédagogiques et éducatifs visant le bien-être et le bonheur à l'école : ces expériences ne se focalisent pas uniquement sur les apprentissages disciplinaires, mais s'attachent également à développer des compétences essentielles pour que les élèves puissent réussir à l'école et ultérieurement dans leur vie professionnelle, et participer pleinement à la société en tant que citoyens responsables et actifs.

Depuis 2015, les programmes d'enseignement témoignent d'une évolution notable dans la prise en compte des émotions de l'enfant et soulignent la nécessité de favoriser, dans le cadre scolaire, le développement de compétences comme « la capacité des enfants à identifier, exprimer verbalement leurs émotions et leurs sentiments ». L'enseignant est lui-même invité à « tenir compte des dimensions cognitive, affective et relationnelle de l'action éducative » et à veiller « au bien-être et à la construction de l'estime de soi ». Plus largement, il s'agit de développer à l'école des compétences socio-comportementales correspondant à « la capacité d'une personne à faire face efficacement aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne (…), à maintenir un état de bien-être mental et à le démontrer au travers d'un comportement adaptatif et positif lors de ses interactions avec les autres, sa culture et son environnement[22] ».

Au travers d'expériences comme la médiation par les pairs, qui se développent avec succès dans un certain nombre d'établissements scolaires aujourd'hui, en cohérence avec les dispositifs de prévention et de lutte contre le harcèlement à l'école (cf. la méthode de la préoccupation partagée évoquée précédemment), les médiateurs ont acquis la conviction que leur démarche peut être propice au développement de ces compétences transversales et que le ministère aurait intérêt à la promouvoir à tous les niveaux du système éducatif, dès les petites classes, pour contribuer à la pacification du climat scolaire et permettre aux membres de la communauté éducative d'apprendre à « vivre ensemble » au sein des établissements.

[21] Postface du livret conçu par la Lab School Paris, en lien avec le laboratoire de recherche BONHEURS de l'université de Cergy-Pontoise dans le cadre de la Semaine du bonheur à l'école (21 au 25 mars 2022).

[22] Pierre-Emmanuel Encinar, Damien Tessier, Rébecca Shankland, « Compétences psychosociales et bien-être scolaire chez l'enfant : une validation française pilote », revue *Enfance*, 2017, n°1 : www.cairn.info/revue-enfance-2017-1-page-37.htm

Comme l'écrit Jacqueline Morineau, « des élèves qui ont appris à s'exprimer et à écouter les autres, à dire leur violence, c'est-à-dire leur souffrance, découvrent qu'ils peuvent jouer un rôle actif dans leur environnement [...] C'est dans ce sens que la médiation s'inscrit dans l'éducation à la citoyenneté. Chacun peut jouer un rôle essentiel dans la société. Chacun peut avoir sa part dans sa transformation profonde[23] ».

LE SAVIEZ-VOUS ?

La Finlande et le Danemark consacrent dans leurs programmes d'études nationales, au moins une heure par semaine pour développer l'empathie des élèves. La Finlande, avec son programme KiVa, enseigne le développement social et l'intelligence relationnelle sous forme d'ateliers expérientiels. Les élèves sont incités à faire part de leurs émotions à travers des contes ou des pièces de théâtre. L'empathie est considérée comme aussi importante que les autres disciplines, privilégiant ainsi la coopération plutôt que la compétition.



La médiatrice recommande

- Promouvoir et inscrire à tous les niveaux dans les programmes d'enseignement l'apprentissage des compétences socio-comportementales.
- Former les enfants, dès la maternelle, à l'expression exigeante et non violente de leurs émotions et de leurs opinions.
- Encourager les pratiques d'engagement et de responsabilisation comme la médiation par les pairs.

Lors du colloque international de toutes les médiations à Angers[24], en octobre 2022, le rôle de la médiation sous toutes ses formes a été identifié, dans un monde en transition, comme levier de transformation en profondeur du système éducatif : « Dès le plus jeune âge, les enfants ont la capacité de se saisir des outils de la médiation pour améliorer leurs compétences non seulement orales mais encore relationnelles ; partout, les enseignants sont plus efficaces dès lors qu'ils savent mieux communiquer, avec empathie. Peu à peu, les compétences relationnelles et comportementales, la qualité de la communication, l'écoute et l'accueil des émotions s'imposent comme des facteurs essentiels de la réussite scolaire, l'appropriation des savoirs et le respect de l'autorité ».

[23] Jacqueline Morineau, *L'esprit de la médiation*, 2010, p. 154.

[24] « La médiation, un repère au cœur d'un monde en transition », colloque international de toutes les médiations, sous le haut patronage du président de la République : www.mediationscongress.org

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Afin de renforcer le caractère éducatif des sanctions et de les corréler davantage au principe de continuité pédagogique

- Mieux utiliser le panel des sanctions, et notamment la mesure de responsabilisation, afin d'en faire ressortir le caractère éducatif et d'éviter les ruptures scolaires.
- Être vigilant dans l'utilisation de la mesure conservatoire d'exclusion, qui peut conduire à du décrochage scolaire si elle est utilisée sur une période trop longue ; éviter de la prononcer à chaque conseil de discipline et ne l'appliquer que dans les cas très graves où il y a eu violence physique ou menaces mettant en danger la sécurité des personnes ; et prévoir une durée maximale de son application.
- Prévoir systématiquement une transmission du travail scolaire dans le cadre d'une exclusion temporaire, ainsi qu'après une éventuelle exclusion définitive de l'élève.
- Veiller à associer les parents aux décisions qui concernent leur enfant, en les informant régulièrement sur les événements de sa scolarité, en respectant le principe du contradictoire, en développant la co-éducation, et en continuant à les accompagner lorsqu'une sanction disciplinaire a été prise (solutions de rescolarisation, voies de recours).
- Mettre en place au sein de la division des élèves de chaque DSDEN des procédures permettant de réduire les délais d'affectation et de rescolarisation des élèves suite à une décision d'exclusion définitive.

Pour garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant, où qu'il soit scolarisé

- Mieux prendre en compte la parole de l'élève et, plus largement, garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant « en tenant compte avant tout de l'intérêt supérieur de celui-ci », comme le prévoit la Convention internationale des droits de l'enfant, notamment le droit de présenter sa défense, « le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération » et le droit à l'éducation[25].
- Ne pas faire de distinction entre l'enseignement public et l'enseignement privé dans l'application de ces droits fondamentaux.
- Mieux communiquer auprès des parents et des équipes pour faire connaître ces droits et les voies de recours possibles en cas de sanction disciplinaire.
- Si l'élève doit être rescolarisé dans un établissement public, réfléchir à la meilleure articulation des procédures de réaffectation entre privé et public, sans pénaliser les élèves.

Pour mettre en cohérence les différentes priorités en matière d'inclusion scolaire

- Systématiser la tenue d'une commission éducative, instance qui réunit l'ensemble des acteurs concernés par la prise en charge pédagogique, éducative, psychologique et sociale de l'élève, et permet une analyse systémique de ses difficultés.
- Privilégier le dialogue et établir une relation de confiance avec les parents, en particulier pour les élèves en situation de handicap.

[25] Cf. **Convention internationale des droits de l'enfant, article 12** : « L'enfant a le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération. » et **article 28** : « Les États parties reconnaissent le droit de l'enfant à l'éducation […] Ils prennent toutes les mesures appropriées pour veiller à ce que la discipline scolaire soit appliquée d'une manière compatible avec la dignité de l'enfant. L'éducation de l'enfant doit viser à favoriser l'épanouissement de sa personnalité et le développement de ses dons et de ses aptitudes, lui inculquer le respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales, le préparer à assumer les responsabilités de la vie dans une société libre, dans un esprit de paix, d'amitié, de compréhension, de tolérance et d'égalité. »

Pour endiguer la montée des conflits dans le premier degré

- Étudier la possibilité d'étendre l'expérimentation conduite dans le Pas-de-Calais à d'autres territoires afin de conforter l'action des directeurs d'école, de travailler sur une prise en charge systémique des causes de difficultés exprimées par les élèves et, ainsi, de donner plus de crédibilité à l'autorité institutionnelle vis-à-vis des familles.

Afin d'accélérer le déploiement du programme de prévention et de lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement dans les établissements

- Évaluer la mise en œuvre du programme pHARe :
  - pour s'assurer de sa réalisation effective dans toutes ses dimensions ;
  - et, dans l'hypothèse où la mise en œuvre est bien réalisée de manière systémique, mettre en relief les conditions de son efficacité.
- Identifier les freins à son déploiement et faire des propositions pour faciliter et accélérer son appropriation par les équipes de terrain.
- Mieux faire connaître l'ensemble des circuits de signalement existant en établissements, dans les services déconcentrés comme au niveau national, en intégrant une infographie dans chaque carnet de correspondance et dans chaque espace numérique de travail (ENT).

Afin de mieux intégrer la démarche et les valeurs de la médiation dans les établissements d'enseignement scolaire et supérieur

- Promouvoir et inscrire à tous les niveaux dans les programmes d'enseignement l'apprentissage des compétences socio-comportementales.
- Former les enfants, dès la maternelle, à l'expression exigeante et non violente de leurs émotions et de leurs opinions.
- Encourager les pratiques d'engagement et de responsabilisation comme la médiation par les pairs.

Chapitre 3

AFFECTATIONS ET MUTATIONS : VERS UNE MOBILITÉ CONSENTIE

Focus sur les académies d'outre-mer

« 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



Chaque année, le processus d'affectation et de mobilité des personnels fait l'objet de nombreux recours qui, pour une part non négligeable, remontent au médiateur. Le sujet a déjà abordé dans les précédents rapports de la médiation (en 2008, 2010, 2015, 2020 et 2021). En 2022, ces saisines ont représenté 17 % des réclamations, soit **662 saisines**, émanant en majorité des personnels enseignants du second degré.

> « 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 enfant ou 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.). »
> Rapport 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur[1]

Le rapport 2020 avait préconisé **des mesures d'accueil, d'encouragement et de revalorisation** à mettre en place dès le début de carrière, ainsi qu'une prise en considération des situations humaines particulières.

Le rapport 2021 s'était concentré sur la question de « **la reconnaissance et la valorisation d'une expérience professionnelle antérieure**, souvent riche et utile pour exercer de nouvelles fonctions ».

Si le succès au concours est une étape importante qui contribue à la reconnaissance des personnels, il crée aussi de fortes attentes en termes de valorisation et d'épanouissement dans le métier qui, lorsqu'elles sont déçues, peuvent avoir des effets destructeurs non seulement sur les personnes concernées mais également sur l'image du système éducatif dans son ensemble.

C'est pourquoi, en 2022, dans un contexte de crise du recrutement des personnels enseignants, la médiation a souhaité porter à nouveau son regard sur des parcours semés d'obstacles qui peuvent conduire les nouveaux recrutés, stagiaires ou néotitulaires à renoncer à poursuivre leur projet professionnel. Elle a choisi cette fois de se pencher sur **les problématiques liées à l'affectation et à la mobilité dans les académies d'outre-mer**, qui concentrent des situations individuelles et familiales particulièrement douloureuses en raison de l'éloignement géographique et de situations spécifiques à chacun des territoires. Des parlementaires ont également saisi la médiatrice sur ce sujet.

En effet, on peut faire le constat d'une augmentation très sensible du nombre des saisines relatives aux mutations des enseignants du second degré vers certains de ces départements. **Les demandes ont plus que doublé en deux ans.**

La répartition des saisines de la médiation n'est pas homogène entre les académies ou collectivités d'outre-mer. Au titre de l'année 2022 :

- la Guyane, Mayotte et la Polynésie française ne représentent que 9 % des saisines ;
- la Guadeloupe, la Martinique et La Réunion concentrent en revanche 91 % des saisines.

[1] *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, Partie III, chapitre 2, « Encourager la mobilité des personnels, prendre en considération les situations humaines particulières » p. 147.
Voir aussi le chapitre 2 du **rapport 2021** : « 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 ».

Les situations décrites qui sont les plus douloureuses concernent les académies ou collectivités réputées les « plus attractives ». Pour autant, la médiation a choisi de porter son étude plus largement sur les questions d'affectation en outre-mer.

L'augmentation du nombre de saisines des stagiaires en 2022 est liée en partie à la réforme des conditions du concours qui s'est traduite par un plus grand nombre d'affectations des lauréats de concours dans les académies de métropole. En effet, 28 % des stagiaires de la Martinique et 31 % des stagiaires de La Réunion n'ont pas pu être affectés dans leur académie d'origine.

La situation des stagiaires se distingue de celle des titulaires et des « néotitulaires », bénéficiaires des points de bonifications liées au centre de leurs intérêts matériels et moraux (CIMM) pour favoriser leur maintien ou leur retour dans les académies ou collectivités d'origine. Pour ces derniers, les taux de satisfaction de leur demande de mutation chutent à 14 % pour la Martinique et à 46 % pour La Réunion.

Deux types d'académies et collectivités peuvent être distinguées selon leur « niveau d'attractivité ».

• D'une part, les **académies ou territoires dits « à forte attractivité » (Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Polynésie française, Nouvelle-Calédonie)** qui voient certains de leurs stagiaires partir en métropole dès leur réussite au concours, des « néotitulaires » qui n'arrivent pas à se maintenir dans leur académie d'origine et des titulaires partis en métropole qui n'arrivent plus à revenir. **Ce type d'académies correspond au plus grand nombre de saisines de la médiation.**

• D'autre part, les **académies dites « à faible attractivité » comme la Guyane ou Mayotte**, qui correspondent à un nombre peu important de saisines, les agents titulaires ne souhaitant pas y rester ou y revenir. Les postes d'enseignants sont progressivement occupés par des agents contractuels que les académies concernées cherchent à stabiliser.
Peuvent être associées à cette catégorie d'académies à faible attractivité des **académies métropolitaines** qui présentent des caractéristiques similaires, car elles ne disposent pas d'un vivier de personnels suffisant pour répondre à leurs besoins et accueillent volontiers des professeurs originaires des académies d'outre-mer qui sont au début de leur carrière et ne disposent pas de beaucoup de points au barème. Or, elles ne sont pas toujours en capacité d'offrir aux agents récemment affectés les conditions d'accueil et d'exercice qui les encourageraient à se stabiliser.

• La médiation a également porté son attention sur des **questions de mobilité spécifiques au sein des collectivités d'outre-mer**.

Les situations douloureuses liées à l'éloignement ne sont évidemment pas propres à l'outre-mer. Cependant, certains aspects sont caractéristiques.

Sur le plan économique, le départ des néotitulaires vers la métropole, principalement nommés dans les académies d'Île-de-France, se traduit par une perte de niveau de vie, liée aux sur-rémunérations payées par leurs collectivités lorsqu'ils exerçaient comme contractuels (qui représentaient entre 40 et 80 % de leur salaire de base). Ils doivent en outre, lorsqu'ils ont une famille qui ne peut pas les suivre, prendre en charge le coût d'une double résidence et des billets d'avion pour garder le contact. Un grand nombre de jeunes professeurs se retrouve ainsi dans une situation de précarité financière.

Sur le plan familial, l'éloignement géographique entre des territoires situés à plusieurs milliers de kilomètres est particulièrement difficile à vivre pour les personnels qui se trouvent affectés dans une académie métropolitaine contre leur souhait. Ces situations d'éloignement du conjoint, des enfants, et souvent de leurs parents malades peuvent occasionner un réel mal-être pesant sur l'exercice de leur mission, une dégradation de leur état de santé, ou des démissions.

EXTRAIT DE SAISINE

« Admise au Capes de physique-chimie en 2019 et maman de 4 enfants, je suis dans l'impossibilité de déménager à Lille, où j'ai été affectée pour effectuer mon stage de titularisation. J'ai déposé une demande de recours sur Colibris, mais n'ayant reçu aucun retour et compte tenu de l'urgence, je me permets de vous contacter, en espérant que vous pourrez appuyer mon dossier. Mes enfants sont scolarisés en Guadeloupe. Mon fils ainé présente d'excellents résultats au lycée. Un déménagement dans un nouvel environnement sera préjudiciable à sa réussite scolaire en terminale, année charnière qui exige d'excellentes notes au baccalauréat pour être affecté sur Parcoursup dans l'établissement de son choix. D'autre part, nous sommes propriétaires de notre logement en Guadeloupe, pour lequel nous payons encore un crédit. Nous n'avons pas la possibilité financière de financer deux logements, l'un en Guadeloupe, l'autre en métropole. Il n'est pas non plus envisageable que je confie mes enfants à mon époux, car il est salarié d'une société basée à l'étranger, et je gère seule le quotidien familial. »

Par ailleurs, le départ contraint des néotitulaires est perçu comme une injustice par la population locale. À ce jour, 86 % des néotitulaires de Martinique, par exemple, sont contraints de quitter l'académie. **Cette situation est souvent difficilement compréhensible pour eux quand, dans le même temps, de nombreux postes sont confiés à des contractuels.** Il leur est expliqué que l'égalité de traitement implique de donner la priorité à ceux qui ont passé plusieurs années en métropole et qui souhaitent revenir ; mais n'ayant aucune visibilité sur la réalité de ces retours, l'explication ne les satisfait pas et une forme de défiance s'installe sur les ressorts de la procédure du mouvement.

Les spécificités de ces territoires ont été reconnues par la loi pour l'égalité réelle en outre-mer (Erom) en 2017 avec un traitement prioritaire au titre du centre des intérêts matériels et moraux (CIMM). Cette avancée importante semble pourtant insuffisante pour maintenir les néotitulaires sur les territoires.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Une priorité légale d'affectation pour les fonctionnaires qui justifient du centre de leurs intérêts matériels et moraux dans une des collectivités régies par les articles 73 et 74 de la Constitution ainsi qu'en Nouvelle-Calédonie a été instaurée par l'article 85 de **la loi de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer du 28 février 2017, dite loi Erom**.

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la politique portée par le gouvernement, de promotion d'une **fonction publique plus représentative des bassins de vie qu'elle administre et de facilitation du retour de fonctionnaires originaires des départements d'outre-mer (DOM), des collectivités d'outre-mer (COM) et de Nouvelle-Calédonie dans ces territoires.**

Une **circulaire du 1er mars 2017 de la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP)** relative au critère du centre des intérêts matériels et moraux détaille les principes de mise en œuvre du dispositif et rappelle l'importance d'une application homogène et transparente.

FACILITER LE RETOUR DANS LES ACADÉMIES D'ORIGINE « À FORTE ATTRACTIVITÉ » : GUADELOUPE, MARTINIQUE, LA RÉUNION

DES SITUATIONS DOULOUREUSES CUMULANT DIFFICULTÉS FAMILIALES ET PROBLÈMES DE SANTÉ, QUI TRADUISENT LES LIMITES DU SYSTÈME D'AFFECTATION « AU BARÈME »

Pour revenir dans ces académies, les bonifications liées au CIMM sont insuffisantes. Les candidats au mouvement, qui vivent des situations familiales et personnelles critiques, **bien que bénéficiaires des points liés au CIMM**, ne parviennent pas toujours à rester dans leur académie ou à y revenir après plusieurs années en métropole.

Les saisines de la médiation révèlent des situations très douloureuses de personnels qui sont souvent des femmes isolées devant supporter, en plus de la séparation de leurs enfants, celle de leurs ascendants malades dont elles assurent la tutelle. Il arrive par exemple qu'une mutation en métropole conduise à la perte de la garde alternée de leurs enfants. L'éloignement géographique implique également la diminution importante de revenus financiers en raison du coût et des difficultés de logement de la région parisienne (doubles loyers, coût des déplacements, etc.).

L'ensemble de ces contraintes peut conduire à des démissions de titulaires, à des renoncements à titularisation de stagiaires, ou à des refus de passer les concours par des contractuels quand leurs recours ne peuvent aboutir favorablement.

EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a été saisie par Mme W. professeure certifiée en espagnol, affectée en tant que titulaire sur zone de remplacement (TZR) dans l'académie de Versailles. Cette décision la place ainsi que ses parents dans une situation très difficile. Référente familiale depuis deux ans de son père âgé, vivant seul et atteint d'une pathologie grave nécessitant des soins médicaux pour lesquels elle l'accompagne, sa situation familiale la préoccupe et elle a demandé son maintien dans l'académie de la Martinique, sans succès. Elle a donc à nouveau participé au mouvement en 2023 et se trouve en position de première non-entrante avec un barème de 1 481,2 points. Elle a de nouveau fait une demande de révision d'affectation, assortie d'un certificat médical témoignant de la dégradation de son état de santé.

Lorsque la situation lui semble le justifier, la médiation soutient généralement les demandes lorsque les réclamants sont en position de premier non-entrant.

Les médiateurs de la Guadeloupe et de la Martinique ont souligné que les saisines sont souvent adressées par des mères de familles monoparentales, qui ont décidé de passer un concours et qui, une fois reçues, en tant que responsables de famille (comprenant les enfants et les grands-parents), se retrouvent dans des situations ingérables. Dans la mesure où la priorité liée au rapprochement de conjoints ne les concerne pas, les bonifications pourraient plutôt être octroyées au titre du rapprochement familial vers les enfants et les parents âgés. L'attribution de points liés à leur situation particulière serait plus conforme à la réalité et pleinement justifiée.

EXTRAIT DE SAISINE

« Je suis professeure certifiée d'espagnol de l'académie de Lille. Suite aux résultats du mouvement interacadémique et malgré mon bon positionnement au barème, je n'ai pas obtenu mon académie d'origine qui est La Réunion. Au vu de l'état de santé de mes parents qui s'est dégradé très récemment, je sollicite votre bienveillance pour avoir une affectation définitive dans l'académie de La Réunion afin de subvenir à leurs soins et à leurs besoins ».

La DGRH répond qu'au mouvement interacadémique en 2022, 82 participants ont demandé à intégrer cette académie dans sa discipline pour un total de 7 postes ouverts au mouvement. Par conséquent, la barre d'entrée s'est établie à 1 474,2 points. Avec un barème à 1 061 points, cette enseignante se situe au rang de 16e non-entrant. Pour éviter toute rupture d'égalité entre candidats, la médiation ne peut soutenir sa demande.

Les problématiques rencontrées concernent également des couples qui se trouvent séparés, notamment les couples de fonctionnaires dont l'un est enseignant et l'autre militaire, ou bien des enseignants dont le conjoint exerce une profession libérale (agriculteur, commerçant, artisan), mais également des personnes dont un membre de la famille est en situation de dépendance (parents malades, en situation de handicap, etc.). Il s'agit également de jeunes stagiaires mariés avec enfants dont le conjoint ne peut muter, ou divorcés avec enfants en garde alternée.

Il semble que l'augmentation observable du nombre de contractuels en fonction depuis trois à cinq ans soit en partie liée à une tendance assez généralisée de renoncement à passer les concours, à cause précisément de la crainte d'un départ, d'une perte du poste où ils exerçaient, ainsi que des risques financiers liés à l'existence de prêts immobiliers.

La direction générale des ressources humaines n'a pas la possibilité d'accéder à l'ensemble de ces demandes de révision d'affectation, **en raison de l'importance du nombre de candidats ayant postulé dans la discipline et de la faiblesse des capacités d'accueil**.

En général, lorsqu'elle est saisie par la médiation de ces situations critiques, elle les rejette, au motif que le barème des intéressés est insuffisant au regard des capacités d'accueil et qu'**elle doit veiller à une répartition équilibrée des personnels sur l'ensemble du territoire**. Les bonifications liées au CIMM et au rapprochement de conjoints ne permettent donc pas suffisamment de répondre à ce type de situations.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Un agent candidat à mutation peut relever d'une seule ou de plusieurs priorités légales.

Pour pouvoir gérer l'importante volumétrie des demandes et garantir le respect des priorités légales de mutation, l'examen de ces demandes dans le cadre de la campagne annuelle de mutation s'effectue au moyen d'un barème.

Néanmoins, ces éléments n'ont qu'un caractère indicatif. **L'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles**, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général. Parmi les priorités légales prévues à l'article L. 512-19 du Code général de la fonction publique (ancien article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984) figurent :

- le rapprochement de conjoints ou de partenaires liés par un Pacs ;
- la prise en compte du handicap ;
- l'exercice de fonctions dans un quartier urbain où se posent des problèmes sociaux et de sécurité particulièrement difficiles ;
- la prise en compte du centre des intérêts matériels et moraux.

Les critères du centre des intérêts matériels et moraux visant à la mise en place d'une priorité légale d'affectation pour les agents en bénéficiant[2] concernent **deux catégories de demandeurs** : ceux qui veulent revenir dans le département où ils sont nés et où ils ont leurs attaches ; ceux qui se sont installés dans un département d'outre-mer et donc sollicitent la reconnaissance de cette situation après transfert de leur CIMM.

Pour justifier de leur présence dans ce département, ces derniers doivent répondre aux critères suivants dégagés par la jurisprudence et précisés dans la circulaire DGAFP n° 02129 du 3 janvier 2007 :

- le domicile des père et mère ou à défaut des parents les plus proches de l'agent (leur lien de parenté avec l'agent, leur âge, leur activité et, le cas échéant, leur état de santé seront précisés) ;
- les biens fonciers situés sur le lieu de résidence habituelle déclarée dont l'agent est propriétaire ou locataire ;
- le domicile avant l'entrée dans l'administration ;
- le lieu de naissance de l'agent ;
- le bénéfice antérieur d'un congé bonifié ;
- le lieu où l'agent est titulaire de comptes bancaires, d'épargne ou postaux ;
- la commune où l'agent paye ses impôts, en particulier l'impôt sur le revenu ;

[2] Circulaire DGAFP du 1er mars 2017.

- les affectations professionnelles ou administratives qui ont précédé son affectation actuelle ;
- le lieu d'inscription de l'agent sur les listes électorales ;
- les études effectuées sur le territoire par l'agent et/ou ses enfants ;
- la fréquence des demandes de mutation vers le territoire considéré ;
- la fréquence et durée des séjours dans le territoire considéré.

Ces critères ne sont ni exhaustifs ni nécessairement cumulatifs. Ils peuvent être complétés le cas échéant par tout autre élément d'appréciation pouvant être utile à l'administration. De fait, les critères retenus et leur pondération peuvent varier d'une académie à l'autre, et une académie, alors même qu'elle a accordé des congés bonifiés, peut ensuite refuser les points de bonification au titre du CIMM lors de la demande de mobilité.

C'est la raison pour laquelle, en ce qui concerne la mise en œuvre des critères du CIMM, la médiatrice avait recommandé dans son rapport 2017 qu'une réflexion soit menée afin qu'une application mieux harmonisée en soit faite par les académies[3].

Lors des travaux du comité de suivi des recommandations du médiateur, le double constat avait été fait d'une hiérarchie implicite, parmi les critères de la circulaire DGAFP n° 2129 du 3 janvier 2007, qui tendrait dans certaines académies à privilégier ceux qui traitent de la filiation par rapport à d'autres, et de l'hétérogénéité de traitement des demandes de CIMM par les services gestionnaires des académies métropolitaines.

Depuis quelques années, ces critères sont exposés dans les notes de service ministérielles dans un tableau sans établir une hiérarchie entre eux, se conformant ainsi aux dispositions arrêtées dans la circulaire DGAFP, par la jurisprudence et la Halde[4] – à présent Défenseur des droits –, prenant en compte les décisions suivantes :

- du 1er décembre 2008, dans laquelle il a été souligné que « la notion de centre des intérêts matériels et moraux doit être appréciée en prenant en considération les éléments qui témoignent des évolutions dans la vie d'un agent, sans prépondérance des éléments à caractère immuable, tels que le lieu de naissance ou de sépulture des ascendants » ;

- du 3 janvier 2011, qui s'est arrêtée sur le rejet de la demande de mutation d'un enseignant qu'elle a reconnu victime d'une discrimination prohibée à raison de son origine, en lien avec son lieu de naissance (il n'était pas né dans l'académie sollicitée).

La jurisprudence évoquée dans la circulaire DGAFP de 2007 reste constante, comme le montre un arrêt récent de la cour administrative d'appel de Paris du 29 janvier 2019[5].

[3] Recommandation 17-06, sur la pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants.

[4] Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, dissoute en 2011.

[5] www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000038077102



La médiatrice recommande

- Revoir les bonifications attribuées au titre de la situation familiale, sans porter atteinte aux priorités légales, en priorisant les rapprochements de famille (ascendants et descendants) pour les parents isolés en prévoyant une modulation du nombre de points attribués au titre du CIMM, afin de prendre en compte certaines difficultés familiales rendues encore plus critiques du fait de l'éloignement géographique.
- Accorder des bonifications pour parents âgés et dépendants dans les situations de famille monoparentale.
- Laisser une marge d'appréciation « hors des bonifications liées au barème » pour les situations familiales les plus dramatiques.

UN MANQUE DE VISIBILITÉ SUR LES CAPACITÉS D'ACCUEIL

De nombreuses saisines similaires font état de postes vacants dans les académies demandées vers lesquelles les réclamants n'ont pu être mutés. Quelles que soient les explications apportées (barème, capacité d'accueil, etc.), la situation leur semble incompréhensible.

EXTRAIT DE SAISINE

« 20 postes ont été ouverts au mouvement intra-académique et plus de 10 BMP [blocs de moyens provisoires] sont disponibles. Actuellement, 31 postes sont occupés par des contractuels. Les postes ouverts au mouvement sont peu nombreux malgré un besoin évident dans l'académie. Il y a 4 ans, je suis revenue en Martinique après 11 ans hors du département. La santé de mes parents est préoccupante, âgés de 77 et 87 ans, c'est une vraie souffrance psychologique de vivre loin des siens ».

Les modalités de détermination des capacités d'accueil semblent opaques pour les intéressés. Aucune information préalable aux demandes de mutation n'est diffusée aux futurs candidats sur les capacités d'accueil dans leur discipline par académie.

EXEMPLE DE SAISINE

Monsieur B., professeur, a participé au mouvement inter en ne formulant qu'un seul vœu : La Réunion, d'où il est originaire. Son barème est de 1 619,20 points. Il est premier non-entrant dans l'académie. Il a demandé une révision d'affectation fondée sur les raisons suivantes : il est bénéficiaire du CIMM ; son épouse est reconnue travailleur handicapé (RQTH), il a lui-même des problèmes de santé. La famille rencontre des difficultés financières liées à des crédits. Il a appris de source syndicale que 5 postes étaient restés vacants dans sa discipline.

Cette information est confortée par un courrier de l'IEN de discipline qui indique : « Affecté en métropole suite à sa titularisation et ce malgré d'énormes besoins au sein de l'académie, M. B. a su faire l'effort de la mobilité. L'académie

de La Réunion subit depuis deux ans un réel déficit d'enseignants dans cette matière et le vivier local dû à l'insularité ne suffit pas à combler la demande. Malgré plusieurs appels à candidature et des appels réguliers auprès de Pôle emploi, nous avons les plus grandes difficultés à mettre des enseignants formés devant nos élèves. Nous avons subi aussi la démission de plusieurs contractuels, ce qui a engendré des périodes où certaines classes ont dû rester sans enseignants. Nous en sommes réduits à recruter des jeunes sortants de leurs études sans expérience professionnelle avérée et sans aucune notion de pédagogie. Nous avons un certain nombre de postes vacants et des besoins en remplacement de personnels en arrêt-maladie qui seront à pourvoir dès la rentrée. Je donne donc un avis très favorable à la demande de M. B. »

La médiation a saisi la DGRH pour appuyer cette demande de révision d'affectation, en tenant compte de la situation individuelle de l'agent et des besoins de l'académie dans sa discipline.

Les académies d'outre-mer font état par ailleurs d'un grand nombre de contractuels sur les postes d'enseignants du second degré. Il n'est donc pas compréhensible pour un agent titulaire qui a fait l'effort de passer le concours, de ne pouvoir trouver un poste dans sa discipline dans le cadre du mouvement interacadémique, alors qu'il a connaissance de postes vacants occupés par des contractuels en contrats à durée déterminée.

Une information transparente devrait permettre de lever l'opacité sur **les modes de gestion prévisionnelle mis en place dans les académies et au niveau national** et d'améliorer le recrutement de titulaires sur des postes ouverts, conformément au statut général de la fonction publique. L'analyse, pour chaque académie, des flux de départs et d'arrivées **par discipline** par une instance collégiale devrait rendre plus lisibles les choix retenus pour répondre aux besoins de l'académie, permettre d'en informer ensuite les enseignants, et idéalement faire diminuer le nombre des recours et le sentiment d'incompréhension.



La médiatrice recommande

- Mettre en place dans chaque académie une instance collégiale (de type observatoire) au niveau du rectorat, composée de représentants de l'administration, des personnels et d'élus afin d'analyser chaque année, de manière transparente et concertée, les données relatives au mouvement (le nombre de postes ouverts par discipline, le nombre de professeurs sortants, de professeurs entrants et de professeurs entrants bénéficiant du CIMM) afin de pouvoir procéder à des choix mesurés et éclairés.
- Informer les candidats sur les capacités d'accueil réelles par discipline et par académie, au moment de la saisie des vœux.

SAVOIR FIDÉLISER DANS LES ACADÉMIES « À FAIBLE ATTRACTIVITÉ »

DES PROBLÉMATIQUES SPÉCIFIQUES À CERTAINES ACADÉMIES (GUYANE, MAYOTTE)

La médiation reçoit peu de saisines pour ces académies qui se caractérisent, dans le cadre des mutations, par un nombre plus faible de candidatures des agents que dans les autres départements d'outre-mer, et en conséquence par des taux de satisfaction plus élevés. Presque tous les agents ayant été mutés étaient bénéficiaires de bonifications CIMM, mais des demandes de néotitulaires et de titulaires sans bonification CIMM ont également obtenu satisfaction.

L'académie de la Guyane se caractérise par une nette insuffisance de vivier de fonctionnaires. Il arrive fréquemment que des personnels nommés dans l'académie n'hésitent pas à préférer un détachement ou souhaitent mettre fin à leur affectation, avec cette académie.

> **“ EXEMPLE DE SAISINE**
>
> Madame C., professeure certifiée d'anglais, a sollicité un détachement à compter de la rentrée 2021 auprès de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger, sur un poste dans un lycée français international en Inde, qu'elle a obtenu.
>
> Toutefois, sa demande de mutation pour la Guyane a également été acceptée. Mme C. a donc fait une demande de dérogation au bénéfice de la première option. Cette demande a été refusée par le ministère en raison des nécessités de service, un refus motivé également par le fait que le recteur de Guyane fait état de besoins d'enseignants dans cette discipline.
>
> L'inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional (IA-IPR) anglais consulté par la médiation confirme que la Guyane est une académie déficitaire et qu'il ne peut pas infléchir cette décision.

L'académie est confrontée à une grande mobilité externe et interne et elle doit avoir recours à de nombreux contractuels (30 % des postes), notamment sur certains sites isolés.

Pour stabiliser et fidéliser ses agents, le rectorat de la Guyane a initié depuis l'année dernière l'organisation d'un **concours national à affectation locale (Cnal)** pour les disciplines en tension (français, anglais, mathématiques). Ce périmètre a été étendu cette année à la physique-chimie et à l'histoire-géographie.

Le rectorat de Mayotte a également mis en place un **recrutement** original au niveau du Capes ouvert aux titulaires d'une licence pour 3 sessions (2021, 2022 et 2023).

ZOOM

LE CONCOURS NATIONAL À AFFECTATION LOCALE

En application de l'article 87 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019, pour les sessions 2021, 2022 et 2023, le ministère a ouvert des concours externes et internes de recrutement de professeurs certifiés à affectation locale en Guyane et à Mayotte. Pour le concours externe, le niveau de recrutement est la licence au lieu du master. Les lauréats effectueront obligatoirement un stage de deux années à Mayotte (au lieu d'une année pour le concours de droit commun) pendant lesquelles ils prépareront le master Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation (Meef) mention second degré. Les candidats dispensés de diplômes ou déjà titulaires d'un master suivront une formation adaptée qui durera également deux ans. Pour le concours interne, le niveau de recrutement est fixé à bac + 2 au lieu de la licence. Les lauréats effectueront également un stage de deux années à Mayotte. À l'issue du stage, les candidats déclarés aptes seront titularisés et nommés professeurs certifiés dans l'académie de Mayotte.

Un autre dispositif incitatif a également été mis en place à Mayotte pour encourager les titulaires de la métropole à s'installer dans l'académie (voir le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 ci-dessous).

Il est intéressant de noter que pour répondre aux problèmes particuliers d'attractivité, dans ces deux académies, **des dispositifs spécifiques de recrutement et de bonifications ont pu être expérimentés**. Dans le même ordre d'idée, l'actuel recteur de Mayotte faisait valoir que face aux nombreux défis auxquels elle est confrontée, l'académie « offre de réelles opportunités d'expérimentation pédagogique qui devraient attirer les personnels[6] ».

ZOOM

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DES AFFECTATIONS À MAYOTTE

Le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 a abrogé les dispositions du décret de 1996, impliquant notamment la suppression de la limitation de la durée de séjour. Ainsi, les personnels qui sollicitent désormais Mayotte et qui y sont nommés resteront sur le territoire sans limitation de durée.

Les personnels affectés à Mayotte pourront demander le retour dans l'académie au sein de laquelle ils étaient affectés à titre définitif avant de rejoindre l'académie de Mayotte lorsqu'ils le souhaiteront.

En parallèle, les candidats qui justifieront d'au moins cinq années d'exercice à Mayotte bénéficieront d'une majoration de 100 points valable sur chaque vœu exprimé lors de la phase interacadémique.

À compter du mouvement 2024, les personnels comptabilisant au moins cinq ans d'exercice effectif et continu sur le territoire de Mayotte se verront attribuer 1 000 points sur tous les vœux exprimés lors du mouvement interacadémique 2020. Cette mesure se substituera à la mesure actuellement en vigueur qui prévoit une bonification de 100 points.

[6] AEF, enseignement scolaire, dépêche du 23 juin 2023.



La médiatrice recommande

- Procéder à une évaluation des recrutements réalisés par le dispositif du Cnal en Guyane et à Mayotte pour évaluer la pertinence d'une extension dans les académies ayant des difficultés d'attractivité. Ce dispositif se développe en effet dans plusieurs ministères et permet de stabiliser les personnels affectés à l'issue des concours de recrutement[7].
- Étendre à la Guyane le dispositif mis en place à Mayotte par le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 et de réfléchir à son extension à d'autres académies.

MIEUX ACCOMPAGNER LES PERSONNELS D'OUTRE-MER ARRIVANT DANS LES ACADÉMIES FRANCILIENNES

Ce sont les académies d'Île-de-France qui accueillent la majeure partie des stagiaires et de néotitulaires arrivant d'outre-mer.

Des mesures ont été mises en œuvre pour **les aides au logement**, mais les listes d'attente sont très longues en raison de la crise du logement en région parisienne, avec un vivier très limité de logements disponibles. La situation est aggravée par l'augmentation de l'offre de logements de courte durée et la perspective des Jeux olympiques et paralympiques en 2024.

En plus des situations de souffrance liées à l'éloignement de leur famille, de nombreuses saisines des réclamants font état de ces difficultés matérielles et financières.

Ces situations de séparation, extrêmement éprouvantes dans certains cas, ont des répercussions sur la santé des personnes et à terme dégénèrent jusqu'à conduire à la mise en congé de longue maladie et de longue durée des agents concernés.

EXEMPLE DE SAISINE

« Je suis actuellement en arrêt maladie à mon domicile familial à La Réunion, et je n'ai pu faire la rentrée scolaire dans l'académie de Paris. Cette situation m'affecte de manière significative psychologiquement et physiquement. En 2019, j'ai subi en urgence [...] Cela m'a laissé des séquelles pour lesquelles je suis suivie par une équipe pluridisciplinaire à La Réunion. 44 ans, mariée, mère de 3 enfants, propriétaire depuis 9 ans et vivant dans cette académie depuis 12 ans, ma mutation subie sur l'académie de Paris n'a fait qu'amplifier ces douleurs et m'a surtout plongée dans une spirale dépressive alimentée par une ambiance très anxiogène. »

La médiatrice avait déjà recommandé dans son rapport en 2020 de prévoir des aides à l'installation et de veiller à réserver des logements à faible loyer aux fonctionnaires stagiaires et néotitulaires, afin de les aider lors de leur arrivée dans une nouvelle académie, notamment celles dans lesquelles le niveau des loyers est très élevé. Dans le cadre du suivi de ces recommandations, la DGRH a indiqué que depuis 2017, le ministère a délégué des crédits aux académies de Créteil, Versailles, Amiens et Lille ayant permis la réservation de logements sociaux et intermédiaires.

[7] Par exemple : les concours de l'administration pénitentiaire en Île-de-France.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans le prolongement du Grenelle de l'éducation, avec le développement des prestations d'action sociale, le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse a renforcé **ses actions en faveur du logement** au bénéfice de ses personnels pour améliorer l'attractivité des métiers. L'abondement des crédits en LFI 2022 a permis de signer des conventions pour réserver 400 logements supplémentaires, dans un délai maximal de deux ou trois ans. Le ministère a négocié des partenariats nationaux avec des bailleurs présents sur l'ensemble du territoire (CDC habitat pour les académies de Versailles, Créteil, Aix-Marseille, Grenoble, Guadeloupe, Lyon, et Action logement pour les académies de Montpellier et Bordeaux). Des conventions académiques ont été conclues par Mayotte, Paris et Créteil pour mettre à disposition des personnels 200 logements sociaux dans un délai identique.

Cette offre de logements concerne l'ensemble des personnels titulaires (personnels enseignants du premier et second degrés, personnels des filières administrative, médico-sociale) et certains contractuels.

La convention nationale avec Action locale prévoit également la mise à disposition de 10 logements temporaires dans les 20 académies accueillant le plus grand nombre de stagiaires, soit 200 logements, dans un délai de deux ans. Les crédits supplémentaires obtenus dans le cadre du budget 2023 permettent de poursuivre la mise en œuvre de cette politique prioritaire.

***

Par ailleurs, la DGRH a diffusé, fin mai 2022, un guide pour favoriser, dans le cadre de la rentrée scolaire 2022, l'installation des personnels stagiaires et permettre aux académies d'identifier dans leurs territoires les différentes possibilités de logements pour ces personnels, via les associations, les résidences de logements ou de vacances.

Ce guide rappelle aussi toutes les aides à l'installation dont ils peuvent bénéficier au titre des dispositifs interministériel, ministériel et académique.

La mise à jour de fiches d'accueil à destination des académies d'outre-mer est également une pratique à encourager.

L'information sur ces diverses mesures mérite d'être mieux diffusée. Il est essentiel d'offrir la plus grande visibilité sur les possibilités de logements offertes.

Cela suppose de pouvoir bien identifier au sein des rectorats les coordonnées des services chargés de ces questions et susceptibles d'informer les enseignants. Ainsi, afficher le caractère prioritaire du logement pour les nouveaux personnels ne va pas sans la création d'un service spécialement dédié à l'accueil et au logement des nouveaux personnels au sein de chaque rectorat.

Certains médiateurs académiques ont sensibilisé leurs interlocuteurs au sein des services du rectorat sur cette nécessité.



La médiatrice recommande

- Créer des services dédiés au logement pour les académies qui n'en disposent pas encore.
- Mieux communiquer sur l'aide au logement auprès des stagiaires et néotitulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

FACILITER ET ENCOURAGER LE FLUX DES MOBILITÉS ENTRANTES ET SORTANTES ENTRE LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER ET LA MÉTROPOLE

Dans son rapport 2020, la médiatrice avait mis en avant 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 ». Elle avait également souligné 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.

On peut établir un parallélisme avec la situation du réseau des écoles et des établissements scolaires dans les académies et collectivités ultramarines.

INCITER À LA MOBILITÉ

L'éloignement par rapport à un autre territoire français et la limitation du nombre de postes ne favorisent pas la mobilité professionnelle, tant géographique que fonctionnelle.

En ce qui concerne les personnels des collectivités d'outre-mer, l'absence de volonté de mobilité peut générer une rupture avec la dynamique globale du système éducatif français. Leur proposer un système incitatif pour aller en métropole et ne pas se couper de leur base, tout en leur garantissant un droit au retour après une certaine durée, serait opportun, par exemple durant une période d'études supérieures de leurs enfants.

Cette incitation à la mobilité permettrait en outre de créer une « noria » des départs et des retours entre la métropole et les collectivités d'outre-mer en libérant des postes dans ces collectivités souvent attractives pour les titulaires, selon le modèle des détachements à l'étranger.

Bien que distincte, la question de l'influence se pose également dans les relations avec les collectivités d'outre-mer avec lesquelles il importe de partager des valeurs communes dans l'organisation du système éducatif et dans les pratiques pédagogiques et éducatives. Les échanges sont facilités par les expériences vécues sur les territoires et en présentiel.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le cadre général, légal et réglementaire, est organisé par les textes suivants :

- loi n° 50-772 du 30 juin 1950, article 2-2 fixant les conditions d'attribution des soldes et indemnités des fonctionnaires civils et militaires relevant du ministère de la France d'outre-mer, les conditions de recrutement, de mise en congé ou à la retraite de ces mêmes fonctionnaires ;
- décret n° 96-1026 du 26 novembre 1996 relatif à la situation des fonctionnaires de l'État et de certains magistrats dans les territoires d'outre-mer de Nouvelle-Calédonie, de Polynésie française et de Wallis-et-Futuna (sur la durée du séjour et le congé administratif) ;
- décret n° 96-1028 du 27 novembre 1996 relatif à l'attribution de l'indemnité d'éloignement aux magistrats et aux fonctionnaires titulaires et stagiaires de l'État en service à Mayotte, en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et dans les îles Wallis-et-Futuna (IE) ;
- décret n° 98-844 du 22 septembre 1998 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les changements de résidence des personnels civils de l'État à l'intérieur d'un territoire d'outre-mer, entre la métropole et un territoire d'outre-mer, entre deux territoires d'outre-mer et entre un territoire d'outre-mer et un département d'outre-mer, Mayotte ou la collectivité territoriale de Saint-Pierre-et-Miquelon (IFCR).

Les recrutements des enseignants du second degré dans les collectivités d'outre-mer suivent des procédures distinctes de celles applicables dans les académies.

Les personnels sont mis à disposition en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie, alors qu'ils sont affectés à Wallis-et-Futuna et Saint-Pierre-et-Miquelon.

Mises à disposition – Candidatures

En Polynésie française, il existe une procédure de candidatures spécifiques. La sélection est réalisée par la ministre sur proposition du vice-recteur. En Nouvelle-Calédonie, la sélection est effectuée par le vice-recteur qui est également directeur de l'enseignement.

Pour les professeurs de classes préparatoires, la sélection est réalisée par l'inspection générale. Pour les enseignants en section supérieure de techniciens (STS), les propositions sont soumises à l'inspection générale.

Il n'existe pas de barème, le choix est réalisé au vu de l'adéquation entre les profils et les postes.

Les dossiers CIMM sont instruits par le vice-recteur, puis soumis à l'avis du haut-commissaire de la République avant décision du ministre.

Durée

Les mises à disposition sont conclues pour une période de deux ans, renouvelable une fois, sur décision du ministre et du vice-recteur.

Pour être à nouveau affecté en Polynésie française ou en Nouvelle-Calédonie, après une mise à disposition de quatre ans, il faut avoir effectué préalablement un séjour de deux ans minimum en métropole.

Affectations

Pour les affectations (à Wallis-et-Futuna et à Saint-Pierre-et-Miquelon) le séjour est illimité.

Dispositif indemnitaire – Indemnité de sujétion géographique (ISG) qui concerne également la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Le décret du 25 avril 2022 prévoit un versement en quatre fractions. Si l'enseignant part avant la fin des quatre années, il n'y a plus de prorata et l'enseignant doit rembourser les sommes perçues.

Les dispositions de cette réglementation relative à **l'indemnité de frais occasionnés par les changements de résidence (IFCR)** ou encore à **l'indemnité d'éloignement (IE)** constituent **un facteur d'attractivité**, et le cadre d'un séjour réglementé garantit la durée du séjour et le retour dans son académie d'origine (pour la plupart des agents).

En ce qui concerne la réglementation applicable aux personnels de direction et d'inspection, un *Livret d'information pour les personnels d'encadrement en poste en collectivités d'outre-mer – Rentrée 2023* a été édité par le ministère (DE-Dgesco-DAF)

Dans une perspective de **développement de « l'océanisation » des cadres**, la possibilité d'une expérience professionnelle métropolitaine pour développer les mobilités **pourrait être favorisée par un cadre juridique plus favorable**.

En effet, si l'application des dispositions relatives à un séjour réglementé ou encore à l'attribution de l'indemnité d'éloignement pouvait bénéficier aux résidents polynésiens, elle favoriserait sans nul doute leur mobilité vers la métropole, tant pour leur épanouissement personnel que pour les intérêts des différents services de l'État et de la collectivité territoriale.

Il est à noter que le congrès de la Nouvelle-Calédonie a mis en place une aide financière à certains fonctionnaires mutés en métropole dont le centre des intérêts moraux et matériels est la Nouvelle-Calédonie.

Dans ce cadre, il conviendrait soit de modifier en ce sens les textes mentionnés plus haut, soit de rédiger un cadre juridique *sui generis* propre à la Polynésie française.

Par ailleurs, le décret n° 98-844 mériterait également d'être revu pour s'adapter à la situation des agents stagiaires, lauréats d'un concours, ou encore concernant l'ajustement de la durée de quatre ans (en corrélation avec un séjour réglementé) pour permettre la prise en charge des frais de transport qui n'est autorisé qu'à partir de cinq ans.

Pour faciliter la mise en œuvre de telles mobilités, une gestion prévisionnelle plus individualisée des effectifs et des compétences serait souhaitable. Les cellules académiques Mobilités, chargées de l'accompagnement de la mobilité à l'international pourraient inspirer les dispositifs à mettre en place.

Enfin, il faudrait sans doute encourager la constitution de viviers de cadres ultramarins. À l'heure actuelle, la réussite des ultramarins aux concours de personnel de direction ou des corps de personnel d'inspection de l'éducation nationale entraîne l'obligation de se rendre en métropole et met donc en grande difficulté financière les lauréats : changement de résidence, transport, engagement immobilier déjà acté, entretien de la famille restée outre-mer, sans négliger l'absence de lisibilité sur un éventuel retour professionnel, etc. Un accompagnement financier et de mobilité de ces cadres est donc également à envisager.

AMÉLIORER LE DÉROULEMENT DE CARRIÈRE DES CORPS À FAIBLES EFFECTIFS

Les agents dans ces territoires peuvent être pénalisés pour leur avancement de grade ou promotion de corps, du fait des faibles effectifs dans leurs corps ou dans leurs disciplines.

Une requérante a saisi la médiation à propos de son avancement à la hors-classe qui n'a pu être réalisé, faute de contingent prévu dans le corps des psychologues de l'éducation nationale.

> EXTRAIT DE SAISINE
>
> « Je me permets de vous contacter afin de vous signaler un dysfonctionnement quant aux promotions de la classe exceptionnelle de psychologue de l'éducation nationale dans l'académie de Mayotte, et dans l'espoir d'obtenir une aide de votre part, Il faut savoir qu'en 2019, j'avais déjà été proposée, et donc retenue, mais dans le corps de professeur des écoles. »

Une solution pourrait être de regrouper les structures avec un effectif ne permettant pas de générer un contingent et de traiter les avancements et promotions au niveau national.



La médiatrice recommande

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des COM pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur trois ou quatre années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales, etc.)
- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d'inspection de l'éducation nationale qui sont dans l'obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).
- 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 dans les collectivités d'outre-mer, en expliquant les spécificités, et de rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches à effectuer.
- Réfléchir à un moyen permettant l'avancement de carrière des corps à faible effectif, en regroupant par exemple au niveau national les effectifs des petites structures qui ne permettent pas de générer des contingents de promotions.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Pour prendre en compte les situations personnelles douloureuses et permettre le retour dans les académies « à forte attractivité »

- Revoir les bonifications attribuées au titre de la situation familiale, sans porter atteinte aux priorités légales, en priorisant les rapprochements de famille (ascendants et descendants) pour les parents isolés, en prévoyant une modulation du nombre de points attribués au titre du CIMM, afin de prendre en compte certaines difficultés familiales rendues encore plus critiques du fait de l'éloignement géographique.
- Accorder des bonifications pour parents âgés et dépendants dans les situations de famille monoparentale.
- Laisser une marge d'appréciation « hors des bonifications liées au barème » pour les situations familiales les plus dramatiques.
- Mettre en place dans chaque académie une instance collégiale (de type observatoire) au niveau du rectorat, composée de représentants de l'administration, des personnels et d'élus afin d'analyser chaque année, de manière transparente et concertée, les données relatives au mouvement (le nombre de postes ouverts par discipline, le nombre de professeurs sortants, de professeurs entrants et de professeurs entrants bénéficiant du CIMM) afin de pouvoir procéder à des choix mesurés et éclairés.
- Informer les candidats sur les capacités d'accueil réelles par discipline et par académie, au moment de la saisie des vœux.

Pour stabiliser les candidats dans les académies « à faible attractivité »

- Procéder à une évaluation des recrutements réalisés par le dispositif du Cnal en Guyane et à Mayotte pour évaluer la pertinence d'une extension dans les académies ayant des difficultés d'attractivité. Ce dispositif se développe en effet dans plusieurs départements ministériels et permet de stabiliser les personnels affectés à l'issue des concours de recrutement[8].
- Étendre à la Guyane le dispositif mis en place à Mayotte par le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 et de réfléchir à son extension à d'autres académies.
- Créer des services dédiés au logement pour les académies qui n'en disposent pas encore.
- Mieux communiquer sur l'aide au logement auprès des stagiaires et néotitulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

Pour rendre plus fluides les échanges entre les collectivités d'outre-mer et la métropole

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des COM pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur trois ou quatre années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales, etc.)
- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d'inspection de l'éducation nationale qui sont dans l'obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).

[8] Par exemple : les concours de l'administration pénitentiaire en Île-de-France.

- 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 dans les collectivités d'outre-mer, en expliquant les spécificités, et de rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches à effectuer.
- Réfléchir à un moyen permettant l'avancement de carrière des corps à faible effectif, en regroupant par exemple au niveau national les effectifs des petites structures qui ne permettent pas de générer des contingents de promotions.

RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

LES RECOMMANDATIONS 2022

Les usagers

L'enseignement supérieur privé : des clarifications nécessaires pour sécuriser le parcours des étudiants

Le nombre de saisines émanant d'élèves et d'étudiants du secteur privé de l'éducation, en augmentation constante (+ 346 % depuis 2017), a atteint un pic en 2022 (1 392 réclamations). Ces saisines concernant en majeure partie des établissements privés d'enseignement supérieur, il a paru difficile au médiateur, au regard tant de ce constat que du lien apparu entre l'objet de ces réclamations et les conclusions de l'enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en décembre 2022, de ne pas se saisir de ce phénomène et d'ignorer le besoin de clarification et de sécurisation exprimé.

Même si, en application de l'article L. 23-10-1 du Code de l'éducation, le médiateur reçoit les réclamations relatives au fonctionnement du **service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur**, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a toujours reçu un nombre relativement important de saisines de la part des étudiants inscrits dans des établissements privés, qui font appel à eux pour connaître et faire respecter leurs droits. Les médiateurs veillent donc systématiquement à leur apporter une réponse, le plus souvent en délivrant des conseils ou en les guidant vers les médiateurs de la consommation compétents.

L'analyse des 469 saisines traitées en 2022 fait ressortir, sans prétendre à l'exhaustivité, **quatre types de demandes** ou de différends pour lesquels la médiation est sollicitée :

• Une part importante des usagers interroge le médiateur afin de savoir si le bachelor, mastère, *doctorate in business administration* (DBA) ou *master of business administration* (MBA) qu'ils ont obtenu ou qu'ils préparent fait l'objet d'une **« reconnaissance par l'État »**, cette information intéressant directement leurs projets de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle.

• Les étudiants des établissements privés rencontrent également une difficulté récurrente pour déterminer, en amont de leur inscription, si la formation qui les intéresse est **habilitée à recevoir des boursiers**, notamment dans les établissements implantés dans un pays européen. Depuis 2023, cette information est toutefois systématiquement indiquée pour chaque formation proposée dans Parcoursup, ce que la médiation avait recommandé dans son rapport annuel 2019 (cf. ReMedia 19-6).

• Une autre part des réclamations reçues concerne des **demandes de remboursement de frais d'inscription et de scolarité**.

• Enfin, plusieurs étudiants écrivent à la médiation afin de recevoir **de l'aide dans des démarches « administratives » bloquées**, en particulier lorsqu'ils ne parviennent pas à récupérer leur diplôme ou une attestation de réussite en raison de la fermeture définitive, parfois en cours d'année, de l'établissement et/ou de la société commerciale qui en est la propriétaire.

À travers les saisines évoquées dans le premier chapitre du rapport, la médiation relève de manière récurrente qu'aujourd'hui encore, **des questions cruciales pour les étudiants trouvent difficilement une réponse précise, accessible et claire** : Quelle est la qualité de ma formation ? Est-elle contrôlée sur le plan pédagogique par l'État ? Que pourrais-je faire avec ce diplôme par la suite ? Les employeurs pourront-ils valoriser ce diplôme ?

À l'aune de cette expérience, la médiation a souhaité formuler les recommandations suivantes.

ReMedia 22-1
Prévenir des confusions coûteuses et préjudiciables

La médiatrice recommande

- Veiller à ce que l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privé respectent les règles fixées par le Code de l'éducation en matière de publicité.
- Améliorer la visibilité et la communication au sujet des dispositions existantes concernant les diplômes (diplômes d'État, diplômes visés, diplômes d'établissement) et proposer des outils permettant aux usagers de vérifier leur nature et leurs perspectives en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle.

ReMedia 22-2
Rendre davantage effectif le recours à une médiation

La médiatrice recommande

- Rappeler à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privés l'obligation faite par le Code de la consommation de mentionner sur leur site et dans les contrats les coordonnées d'un médiateur dédié.
- Compléter la charte de la procédure nationale de préinscription Parcoursup avec l'engagement de remplir cette obligation.

ReMedia 22-3
Simplifier l'accès à l'information sur les titres et diplômes proposés

La médiatrice recommande

- Compléter l'article L. 731-19 du Code de l'éducation pour rendre également obligatoire la mention de la nature de chacun des diplômes et titres délivrés dans les publicités et documents d'inscription des établissements privés.
- Rassembler, unifier, simplifier et rendre davantage lisibles et visibles, notamment sur la foire aux questions (FAQ) Parcoursup, les informations relatives à la nature des titres et diplômes proposés par les établissements privés, et ceux relevant du champ de l'enseignement supérieur de manière générale, sur les sites d'information déjà existants, ou en créant, à terme, une plateforme dédiée.

Réduire les conflits en établissement : une responsabilité collective ?

Durant l'année 2022, le réseau des médiateurs académiques a été fortement sollicité pour des litiges ou des conflits relatifs à la vie scolaire et universitaire. **4 576 saisines** ont été traitées, **soit une progression de 10 % en un an et de 106 % depuis six ans**. Comme l'année précédente, les réclamations ont porté principalement sur les sanctions, les mesures d'exclusion, conservatoires ou définitives, les signalements de comportements inadaptés, agressifs ou violents, les contestations de notes et d'évaluations en cours d'année, les absences d'enseignants ou d'accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH), des conflits intrafamiliaux rejaillissant sur la scolarité de l'enfant et des situations de harcèlement (ces dernières ayant augmenté de 69 % sur une seule année).

Ces sujets de tensions, parfois corrélés les uns aux autres, sont également source d'épuisement pour les équipes et génèrent de nombreux questionnements. Le dialogue avec les parents s'avère souvent très difficile et la montée en puissance de revendications individualistes, dans les établissements publics comme privés, se fait au détriment d'une vision commune, rendant plus difficiles l'inclusion de tous les élèves et leur sentiment d'appartenance à une communauté scolaire.

Le rétablissement d'un dialogue constructif est pourtant indispensable à l'établissement d'un climat scolaire serein, comme aux progrès et à la réussite de chacun.

Le rapport 2022 s'est arrêté sur trois problématiques essentielles du point de vue du parcours des élèves :

- la question des continuités éducative et pédagogique lorsqu'une sanction disciplinaire a été prononcée ;

- les conflits liés à une situation de handicap lorsqu'ils engendrent des difficultés relationnelles au sein de la communauté éducative ;

- la prévention et la prise en charge du harcèlement entre élèves.

Dans ces trois types de situations, la démarche des médiateurs et les valeurs qui la sous-tendent ont permis de recréer un lien de confiance entre les différents protagonistes, en s'appuyant sur la capacité de discernement, d'appréciation et d'empathie propre à chacun pour rechercher des solutions consensuelles.

ReMedia 22-4
Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corréler davantage au principe de continuité pédagogique

La médiatrice recommande

- Mieux utiliser le panel des sanctions, et notamment la mesure de responsabilisation, afin d'en faire ressortir le caractère éducatif et d'éviter les ruptures scolaires.
- Être vigilant dans l'utilisation de la mesure conservatoire d'exclusion, qui peut conduire à du décrochage scolaire si elle est utilisée sur une période trop longue ; éviter de la prononcer à chaque conseil de discipline et ne l'appliquer que dans les cas très graves où il y a eu violence physique ou menaces mettant en danger la sécurité des personnes ; et prévoir une durée maximale de son application.

- Prévoir systématiquement une transmission du travail scolaire dans le cadre d'une exclusion temporaire, ainsi qu'après une éventuelle exclusion définitive de l'élève.
- Veiller à associer les parents aux décisions qui concernent leur enfant, en les informant régulièrement sur les événements de sa scolarité, en respectant le principe du contradictoire, en développant la co-éducation, et en continuant à les accompagner lorsqu'une sanction disciplinaire a été prise (solutions de rescolarisation, voies de recours).
- Mettre en place au sein de la division des élèves de chaque direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) des procédures permettant de réduire les délais d'affectation et de rescolarisation des élèves suite à une décision d'exclusion définitive.

ReMedia 22-5
Garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant, où qu'il soit scolarisé

La médiatrice recommande

- Mieux prendre en compte la parole de l'élève et, plus largement, garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant « en tenant compte avant tout de l'intérêt supérieur de celui-ci », comme le prévoit la Convention internationale des droits de l'enfant, notamment le droit de présenter sa défense, « le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération » et le droit à l'éducation.
- Ne pas faire de distinction entre l'enseignement public et l'enseignement privé dans l'application de ces droits fondamentaux.
- Mieux communiquer auprès des parents et des équipes pour faire connaître ces droits et les voies de recours possibles en cas de sanction disciplinaire.
- Si l'élève doit être rescolarisé dans un établissement public, réfléchir à la meilleure articulation des procédures de réaffectation entre privé et public, sans pénaliser les élèves.

ReMedia 22-6
Mettre en cohérence les différentes priorités en matière d'inclusion scolaire

La médiatrice recommande

- Systématiser la tenue d'une commission éducative, instance qui réunit l'ensemble des acteurs concernés par la prise en charge pédagogique, éducative, psychologique et sociale de l'élève, et permet une analyse systémique de ses difficultés.
- Privilégier le dialogue et établir une relation de confiance avec les parents, en particulier pour les élèves en situation de handicap.

ReMedia 22-7
Endiguer la montée des conflits dans le premier degré

La médiatrice recommande

- Étudier la possibilité d'étendre l'expérimentation conduite dans le Pas-de-Calais à d'autres territoires afin de conforter l'action des directeurs d'école, de travailler sur une prise en charge systémique des causes de difficultés exprimées par les élèves et, ainsi, de donner plus de crédibilité à l'autorité institutionnelle vis-à-vis des familles.

ReMedia 22-8
Accélérer le déploiement du programme de prévention et de lutte contre le harcèlement et le cyberharcèlement dans les établissements

La médiatrice recommande

- Évaluer la mise en œuvre du programme pHARe :
  - pour s'assurer de sa réalisation effective dans toutes ses dimensions ;
  - et, dans l'hypothèse où la mise en œuvre est bien réalisée de manière systémique, mettre en relief les conditions de son efficacité.
- Identifier les freins à son déploiement et faire des propositions pour faciliter et accélérer son appropriation par les équipes de terrain.
- Mieux faire connaître l'ensemble des circuits de signalement existant en établissements, dans les services déconcentrés comme au niveau national, en intégrant une infographie dans chaque carnet de correspondance et dans chaque espace numérique de travail (ENT).

ReMedia 22-9
Mieux intégrer la démarche et les valeurs de la médiation dans les établissements d'enseignement scolaire et supérieur

La médiatrice recommande

- Promouvoir et inscrire à tous les niveaux dans les programmes d'enseignement l'apprentissage des compétences socio-comportementales.
- Former les enfants, dès la maternelle, à l'expression exigeante et non violente de leurs émotions et de leurs opinions.
- Encourager les pratiques d'engagement et de responsabilisation comme la médiation par les pairs.

Les personnels

Affectations et mutations : vers une mobilité consentie – Focus sur les académies d'outre-mer

Chaque année, le processus d'affectation et de mobilité des personnels fait l'objet de nombreux recours qui, pour une part non négligeable, remontent au médiateur. Le sujet a déjà été abordé dans les précédents rapports de la médiation (en 2008, 2010, 2015, 2020 et 2021). En 2022, ces saisines ont représenté **17 %** des réclamations, soit **662 saisines**, émanant en majorité des personnels enseignants du 2d degré.

La reconnaissance des personnels commence dès la réussite aux concours et est appelée à se poursuivre tout au long de la carrière. Le fait de pouvoir concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle est aujourd'hui devenu un impératif déterminant pour l'épanouissement dans le métier. Les déceptions occasionnées par les affectations contraintes peuvent avoir des effets destructeurs non seulement sur les personnes concernées, mais sur l'image du système éducatif dans son ensemble.

C'est pourquoi, en 2022, dans un contexte de crise du recrutement des personnels enseignants, la médiation a souhaité porter à nouveau son regard sur des parcours semés d'obstacles qui peuvent conduire de nouveaux recrutés, stagiaires ou néotitulaires,

à renoncer à poursuivre leur projet professionnel. Elle a choisi cette fois de se pencher sur les **problématiques liées à l'affectation et à la mobilité dans les académies d'outre-mer**, qui concentrent des situations individuelles et familiales particulièrement douloureuses en raison de l'éloignement géographique et des situations spécifiques à chacun des territoires. Des parlementaires ont également saisi la médiatrice sur ce sujet.

En effet, on peut faire le constat d'une augmentation très sensible du nombre des saisines relatives aux demandes d'affectation ou de mutation des enseignants du 2d degré vers certains de ces départements. **Les demandes ont plus que doublé en deux ans.**

Deux types d'académies et collectivités peuvent être distingués selon leur « niveau d'attractivité » :

- d'une part, les **académies ou territoires dits « à forte attractivité » (Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Polynésie, Nouvelle-Calédonie)** qui correspondent au **plus grand nombre de saisines de la médiation** du fait de départs contraints vers la métropole ou des difficultés pour en revenir ;

- d'autre part, les **académies dites « à faible attractivité » comme la Guyane ou Mayotte** qui correspondent à un nombre peu important de saisines, les agents titulaires ne souhaitant pas toujours y rester ou y revenir.
Peuvent être associées à cette catégorie d'académies à faible attractivité, des **académies métropolitaines déficitaires** qui accueillent volontiers en début de leur carrière des professeurs originaires des académies d'outre-mer disposant de peu de points au barème. Or, elles ne sont pas toujours en capacité d'offrir à ces agents les conditions d'accueil et d'exercice qui les encourageraient à se stabiliser.

La médiation a également porté son attention sur des **questions de mobilité spécifiques au sein des collectivités d'outre-mer**.

ReMedia 22-10
Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » : Guadeloupe, Martinique, La Réunion

La médiatrice recommande

- Revoir les bonifications attribuées au titre de la situation familiale, sans porter atteinte aux priorités légales, en priorisant les rapprochements de famille (ascendants et descendants) pour les parents isolés, en prévoyant une modulation du nombre de points attribués au titre du centre des intérêts matériels et moraux (CIMM) afin de prendre en compte certaines difficultés familiales rendues encore plus critiques du fait de l'éloignement géographique.
- Accorder des bonifications pour parents âgés et dépendants dans les situations de famille monoparentale.
- Laisser une marge d'appréciation « hors des bonifications liées au barème » pour les situations familiales les plus dramatiques.
- Mettre en place dans chaque académie une instance collégiale (de type observatoire) au niveau du rectorat, composée de représentants de l'administration, des personnels et d'élus afin d'analyser chaque année, de manière transparente et concertée, les données relatives au mouvement (le nombre de postes ouverts par discipline, le nombre de professeurs sortants, de professeurs entrants et de professeurs entrants bénéficiant du CIMM) afin de pouvoir procéder à des choix mesurés et éclairés.
- Informer les candidats sur les capacités d'accueil réelles par discipline et par académie, au moment de la saisie des vœux.

ReMedia 22-11
Savoir fidéliser dans les académies « à faible attractivité »

La médiatrice recommande

- Procéder à une évaluation des recrutements réalisés par le dispositif du concours national à affectation locale (Cnal) en Guyane et à Mayotte pour évaluer la pertinence d'une extension dans les académies ayant des difficultés d'attractivité. Ce dispositif se développe en effet dans plusieurs départements ministériels et permet de stabiliser les personnels affectés à l'issue des concours de recrutement.
- Étendre à la Guyane le dispositif mis en place à Mayotte par le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 et réfléchir à son extension à d'autres académies.
- Créer des services dédiés au logement pour les académies qui n'en disposent pas encore.
- Mieux communiquer sur l'aide au logement auprès des stagiaires et néo-titulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

ReMedia 22-12
Faciliter et encourager le flux des mobilités entrantes et sortantes entre les collectivités d'outre-mer et la métropole

La médiatrice recommande

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des collectivités d'outre-mer (COM) pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur trois ou quatre années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales, etc.).
- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d'inspection de l'éducation nationale qui sont dans l'obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).
- 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 dans les collectivités d'outre-mer, en expliquant les spécificités, et rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches à effectuer.
- Réfléchir à un moyen permettant l'avancement de carrière des corps à faible effectif, en regroupant par exemple au niveau national les effectifs des petites structures qui ne permettent pas de générer des contingents de promotions.

LES RECOMMANDATIONS 2021

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 2021.

Les usagers

La procédure d'inscription aux examens

ReMedia 21-1
Penser le parcours du point de vue de l'usager

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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

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

En commençant l'inscription dans Cyclades, le candidat voit les différentes étapes liées à cette inscription. Quant aux pièces justificatives, elles ne sont réclamées qu'en fin de démarche avec un délai pour les fournir. L'absence de pièces justificatives au moment de la démarche n'empêche pas d'aller au bout de la démarche en ligne. En revanche, elles sont nécessaires pour confirmer cette démarche.

La médiation remercie la Dgesco pour ces éléments qui répondent en grande partie à sa recommandation. Elle souhaiterait savoir si une infographie permettant de visualiser ces étapes est envisagée ou si ces informations sont présentées uniquement sous forme textuelle.

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

Les modalités de recevabilité de candidature sont précisées à l'écran en fin d'inscription, puis sont indiquées sur le récapitulatif de candidature à signer, et enfin sont reçues par mail à l'adresse électronique renseignée par le candidat.

La médiation remercie la Dgesco pour l'éclaircissement apporté à une procédure jusqu'alors trop ambiguë pour l'utilisateur. Elle se félicite du travail de relecture qui a été effectué dès l'an dernier, à la suite du comité de suivi, et a abouti à des améliorations de la page d'inscription tant au niveau du dialogue avec le candidat, qu'au niveau du contenu des documents relatifs à sa candidature.

La médiatrice recommande

- Prévoir dans le formulaire d'identification du demandeur, la possibilité d'insérer plusieurs adresses mail et des adresses postales différentes pour les représentants légaux.

Réponse de la Dgesco

Compte tenu de l'usage qui est fait des adresses postales, cela peut poser des difficultés organisationnelles d'avoir plusieurs adresses postales rattachées à un même candidat, l'adresse postale conditionnant l'affectation.

La médiation comprend le motif pour lequel l'indication de plusieurs adresses postales pourrait poser problème. Elle considère toutefois, au vu des saisines reçues, que cette possibilité d'indiquer plusieurs adresses mail mérite d'être envisagée.

La médiatrice recommande

- 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**).

Réponse de la Dgesco

Si c'est une modalité qui est mise en place dans un cadre stabilisé, dans le cas d'un calendrier contraint pour réforme ou « crise », cette modalité n'est pas possible avec un panel large.

La médiation remercie la Dgesco d'avoir confirmé la mise en place de cette procédure s'agissant des téléservices à vocation pérenne. Elle souhaite savoir si sa mise en place est envisagée dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de Cyclades pour les prochaines campagnes d'inscription.

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

Si un cadre national peut être encouragé, ce point est lié à une organisation opérée en académie.

La médiation constate qu'une organisation opérée uniquement au niveau académique aboutit parfois à des inégalités de traitement et demande à la Dgesco de réfléchir au moyen d'encourager une harmonisation des pratiques sur le territoire national allant dans le sens d'une meilleure attention aux situations particulières.

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

Ce point est lié aux pratiques locales (moyens propres à chaque académie). Cette organisation est difficile à harmoniser au niveau national, même si l'adaptation aux besoins des candidats est encouragée pour ce service comme pour les autres.

La médiation reconnaît la difficulté, compte tenu des différences d'organisation et de moyens, d'harmoniser totalement les pratiques, mais souhaite néanmoins que des modalités d'accueil physique et téléphonique soient explicitement recommandées.

ReMedia 21-2

Assouplir le traitement des dossiers des 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 des tiers et résulte, en général, d'erreurs commises de bonne foi, en lien avec des difficultés d'utilisation d'une plateforme numérique.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Le Cned de Poitiers dispose d'une période d'inscription spécifique pour ses élèves scolarisés en classe réglementée, permettant une cohérence entre la scolarité et l'examen. En effet, depuis la session 2023, c'est l'établissement, qui comme pour tous les autres lycéens, procède à l'inscription au baccalauréat, selon un calendrier ad hoc, qui doit cependant être compatible avec l'organisation des épreuves au sein des académies de rattachement pour le passage des épreuves.

La médiation remercie la Dgesco pour cette avancée importante qui évitera certainement les difficultés ayant conduit à émettre une telle recommandation ; mais elle souhaite, au-delà des situations liées directement au Cned réglementé, réitérer sa demande d'examen au cas par cas concernant les autres types de candidats individuels.

La médiatrice recommande

- 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**).

Réponse de la Dgesco

À compter de la session 2023 des épreuves anticipées de français et du baccalauréat général et technologique, le Cned de Poitiers est désormais un établissement numérique qui inscrit lui-même ses élèves en classe complète réglementée dans Cyclades, à l'instar d'un établissement physique.

La médiation se réjouit de la mise en œuvre de cette recommandation et remercie la Dgesco.

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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Comme pour presque toutes les démarches concernant la scolarité, des alternatives à l'inscription autonome en ligne sont généralement proposées dans les directions des examens et des concours (DEC). C'est par exemple possible au service interacadémique des examens et concours (Siec), y compris avec un accompagnement physique à l'accueil de celui-ci.

La médiation prend note de ces précisions.

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

C'est une pratique déjà existante dans certaines académies, telles que le Siec.

La médiation souhaiterait, comme indiqué plus haut, que les bonnes pratiques soient explicitement recommandées à l'ensemble des académies, même si elle entend parfaitement que leur mise en œuvre est fonction des moyens des différentes académies.

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 et de la Jeunesse 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 ;

Réponse de la Dgesco

Le Sénat a validé le 8 décembre 2022, la possibilité de recruter en CDI les AESH qui ont effectué 3 ans en CDD. Un recrutement supplémentaire de 4 000 nouveaux AESH a été annoncé par le ministre le 27 juillet 2022 pour la rentrée scolaire 2022, et de 4 000 supplémentaires pour la rentrée scolaire 2023.

Concernant la durée d'accompagnement, il convient de distinguer ce qui relève d'un besoin soutenu et continu de ce qui relève du mutualisé. Les MDPH concèdent qu'il est difficile d'évaluer le nombre d'heures nécessaires qui peuvent par ailleurs évoluer au fur et à mesure de la prise d'autonomie de l'élève accompagné. Cela questionne la régulation des besoins après notification.

La médiation ne peut que saluer le travail de réflexion approfondi mené par la Dgesco pour ces élèves en situation de handicap qui ont droit à une scolarité prenant en compte leurs besoins particuliers, et susceptible de les faire progresser pour les mener à la réussite au même titre que tous les autres élèves.

– 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.

Réponse de la Dgesco

Si, depuis la circulaire de 2020, le cadre vise à harmoniser les aménagements du contrôle continu (CC) avec les pratiques du quotidien en classe, ceux-ci doivent aussi être cohérents avec les possibilités effectives d'aménagements autorisés pour les épreuves, pour permettre ainsi une demande dans le cadre de la procédure simplifiée. Un accompagnement est en cours pour les DEC, en lien avec une fluidification du traitement des demandes grâce à la dématérialisation possible de celle-ci.

La médiation reconnaît l'important travail mené sur cette question. Il est effectivement nécessaire d'accompagner les services d'examens et de concours ainsi que les établissements publics locaux d'enseignement (EPLE) pour parvenir au respect de la continuité des aménagements accordés lors de la scolarité et lors des épreuves d'examen ou de concours.

Selon la médiation, ces aménagements ne peuvent être seulement conçus dans la limite des possibilités établies par les DEC ; au contraire, il revient aux DEC d'anticiper et prévoir suffisamment en amont un panel de possibilités d'aménagements et d'adaptations tenant compte des besoins effectifs des élèves à besoins éducatifs particuliers, constatés au fil des années. Certes, les objectifs d'évaluation doivent rester identiques pour tous les candidats aux examens, mais la conception des épreuves et les choix même de sujets doivent intégrer l'exigence d'accessibilité à la source (accessibilité native).

Pour la session 2023, la médiation a été appelée à l'aide parce que les mesures de continuité n'étaient pas mises en place (taille de la police de caractères, par exemple pour des élèves Dys). Aucune suite favorable n'a été réservée à cette saisine pour des contraintes de sécurité de sujets d'examen. Dès lors, la médiation considère que cet élément devrait figurer dans la circulaire du 8 décembre 2020 et que la case ouverte intitulée « autres » pour la mise en forme des sujets d'examen qui apparaît après les mentions « arial 16 » et « arial 20 » devrait être explicitée. Il est difficile pour un candidat habitué durant sa scolarité à utiliser une police de caractère en lycée de passer à un autre format au moment de l'examen ou du concours.

L'utilisation de formats numériques pour la consultation des sujets, permettant de grossir les caractères selon les besoins du candidat (tablette tactile, par exemple) pourrait être une piste de réflexion, à condition qu'elle soit prévue en amont.

Enfin, la question de la compatibilité entre les mesures d'aménagement prévues pour le baccalauréat et les autres diplômes nationaux (DNB, BTS, diplômes comptables, etc.) doit être également examinée avec attention. Certains candidats au BTS se retrouvent en grande difficulté par exemple après une adaptation ou une dispense de langue vivante au baccalauréat qui ne peuvent être reconduite pour l'obtention de diplômes du supérieur (cf. le rapport 2017 de la médiatrice).

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 mutualisées, pour permettre de résorber le hiatus entre les notifications créatrices de droit et la mise en œuvre par l'éducation nationale de ces notifications.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Ce sont 4 000 AESH supplémentaires à chaque rentrée depuis deux ans qui ont été mis en place, ce qui se traduit par 135 000 AESH à la rentrée 2022. En parallèle, la création d'Ulis à chaque rentrée se poursuit et, notamment dans le second degré (plus de 300 nouveaux dispositifs RS22) afin de proposer des accueils adaptés à la progression des élèves en situation de handicap. Dans le cadre de la stratégie autisme, se poursuit la création d'unités d'enseignement en maternelle (UEMA), d'unités d'enseignement en élémentaire autisme (UEEA) et de dispositifs d'autorégulation (DAR) à hauteur de près de 400 à la rentrée scolaire 2022.

La médiation est bien consciente de l'effort soutenu par le ministère pour poursuivre le renforcement des moyens structurels et humains alloués à l'inclusion et à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap, même si des réclamations continuent à lui arriver sur ce point. Elle considère que la surenchère parfois constatée dans les demandes d'AESH est liée à des discontinuités et à une insuffisance plus systémique dans la prise en charge collective, la coordination et la formation de tous les acteurs intervenants autour de l'enfant. De ce fait, beaucoup de choses reposent sur la présence d'AESH alors que le système éducatif devrait plus largement se transformer pour accueillir et scolariser les élèves en situation de handicap (accessibilité pédagogique et responsabilité partagée).

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

Afin de répondre à la fois aux besoins des AESH et à l'augmentation des attentes sur l'accompagnement des élèves en situation de handicap et de leur famille, différents axes de travail ont été mis en œuvre, notamment le coordonnateur départemental AESH et la formation initiale et continue des AESH avec un cahier des charges national de formation dans les académies en cours de déploiement. D'autres réflexions sont en cours pour favoriser la professionnalisation des parcours des AESH, en cohérence avec les attentes et les besoins des plus de 230 000 élèves qu'ils accompagnent.

La médiation se réjouit des avancées importantes sur ce dossier. Les AESH qui sont amenés à jouer un rôle clef dans le fonctionnement d'un système éducatif inclusif doivent être formés et reconnus à leur juste valeur. La précarité du métier et l'impréparation des personnels recrutés restent cependant pour beaucoup une réalité, ce qui ne contribue pas à l'attractivité de ces fonctions.

La médiatrice recommande

- 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 ;

Réponse de la Dgesco

Pour répondre à cette demande, la coordination et gestion dans les pôles inclusifs d'accompagnement localisés (PIAL), permet à ce niveau qu'un AESH soit recruté sur une zone géographique et intervienne en tant que de besoins sur les établissements figurant dans ladite zone, mentionnés sur son contrat. Dans le cadre de l'analyse des mises en œuvre sur les différents PIAL, on observe ainsi qu'un agent peut voir son emploi du temps réparti sur deux établissements figurant dans la même commune et compatibles en termes d'horaires. Afin d'améliorer cette organisation, différents outils numériques sont en cours de développement notamment au sein du système d'informations AGESH.

La médiation se réjouit de savoir qu'une telle organisation est bien prévue et espère qu'elle est mise en œuvre partout où cela est possible.

– 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.

Réponse de la Dgesco

Afin à la fois de répondre aux besoins de certains élèves qui ont un besoin continu d'accompagnement dans les gestes quotidiens hors apprentissages, et au souhait de certains AESH d'étendre leur temps d'activité, un travail est en cours avec les collectivités, en lien avec la DGRH, pour penser le temps de l'enfant et éviter les ruptures, dans un cadre en conformité avec le cadre juridique actuel.

La médiation souhaite que les dispositions prévues par le Code de l'éducation, en particulier la possibilité de mettre en place des conventions avec les collectivités territoriales, soient pleinement utilisées.

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 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.

Réponse de la Dgesco

Dans le cadre des travaux renforcés de coopération entre les services départementaux de l'éducation nationale et ceux de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), l'accompagnement pour un élève déjà notifié est maintenu en cas de décision CDAPH en cours. Afin de pouvoir mieux anticiper, les outils en cours de développement incluent ces possibilités. Par ailleurs, des travaux au niveau départemental, par exemple dans le cadre du comité départemental de suivi de l'école inclusive sont encouragés avec l'objectif de mettre en place des calendriers partagés MDPH/DSDEN pour les notifications.

La médiation ne peut qu'encourager ce dialogue entre les services départementaux de l'éducation nationale et ceux de la CDAPH, permettant une approche plus prévisionnelle des aménagements et des recrutements et une meilleure prise en compte de l'avis de l'équipe pédagogique qui suit l'enfant. Elle s'interroge cependant sur les moyens prévus au niveau du ministère pour assurer une égale prise en compte de ces mesures sur l'ensemble du territoire, ayant parfois constaté des inégalités d'un département à l'autre.

– 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.

La médiation ne considère pas que la mutualisation des moyens humains soit la solution pour répondre au besoin de chaque enfant. Ce qu'elle préconise plutôt, c'est une prise en charge globale plus collective et mieux répartie autour de l'enfant, qui implique **une responsabilité partagée** entre les différents acteurs (équipe pédagogique, équipe éducative, personnel de santé, familles, autres élèves, collectivités, etc.), et donc une sensibilisation de tous les acteurs.

Réponse de la Dgesco

Une réflexion est actuellement en cours dans le cadre de la préparation de la prochaine Conférence nationale du handicap (CNH), afin de proposer une approche mutualisée pour donner davantage de souplesse à l'aide humaine et permettre le développement de l'autonomie de l'ensemble des élèves à besoins éducatifs particuliers, notamment ceux en situation de handicap.

– 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'autre aides relevant plutôt de l'accompagnement dans les apprentissages et de l'accessibilité pédagogique (rôle de l'AESH en appui sur le professeur).

Réponse de la Dgesco

Ceci fait partie des éléments en cours de réflexion dans le cadre de la préparation de la prochaine Conférence nationale du handicap.

La médiation se félicite d'être associée à ces réflexions auxquelles elle participe dans le cadre de la préparation de la prochaine CNH. Elle a bien noté que nombre de points développés dans son rapport 2021 ainsi que dans les rapports précédents ont été pris en compte dans les constats et les thèmes des groupes de travail.

La médiatrice recommande

- 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.

Réponse de la Dgesco

C'est à la famille uniquement de saisir la MDPH, même si le travail réalisé par l'équipe pédagogique dans le cadre de la différenciation pédagogique peut préciser les besoins complémentaires nécessaires pour permettre une meilleure accessibilité aux apprentissages dans le cadre de la classe ordinaire.

La médiation entend cette réponse mais interroge la Dgesco sur la possibilité d'expliquer systématiquement aux parents l'intérêt qui s'attache à ce que l'établissement soit informé le plus en amont possible d'une éventuelle démarche auprès de la MDPH.

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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Le livret de parcours inclusif (LPI), qui se déploie depuis janvier 2022, devrait aider sur le sujet l'ensemble des équipes, qui devront cependant pour les classes qui conduisent à un examen national, avoir une mise en œuvre en accord avec les aménagements autorisés par la réglementation de la certification visée.

La médiation revient sur sa demande précédente :

- Des aménagements qui doivent, certes, être en accord avec la réglementation de l'examen, mais qui ne doivent pas pour autant être limités par des commodités d'organisation liées aux contraintes ou à un manque d'anticipation de la part des divisions des examens ;
- Un travail d'harmonisation des aménagements accordés pour les examens nationaux pour ne pas empêcher des élèves en situation de handicap de poursuivre leurs études et de progresser dans l'obtention des diplômes. Ils ne devraient pas être mis en difficulté par un aménagement qui ne se retrouve plus lors de l'examen suivant.

La médiatrice recommande

- Se saisir du livet 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.) (cf. **ReMedia 17-07**).

Réponse de la Dgesco

De nombreux outils numériques sont d'ores et déjà mis en œuvre pour faciliter les apprentissages, notamment en langues pour les élèves qui en ont besoin. Des réflexions sont en cours pour compléter, le cas échéant, les outils existants lorsque l'accessibilité native des ressources n'est pas suffisante, comme indiqué dans la stratégie numérique de l'éducation nationale et son volet école inclusive en cours.

La médiation souhaiterait avoir des précisions sur les dispositifs qui ont été mis en place pour permettre aux candidats en situation de handicap de ne plus avoir recours à des dispenses lors de la scolarité et de l'examen, qui les désavantage pour leur poursuite d'études. Est-ce que tous les élèves en situation de handicap peuvent bénéficier, si nécessaire, des outils numériques et dans quelles conditions ? Est-ce que les concepteurs de sujets sont suffisamment sensibilisés à ces problématiques ? Est-ce que les enseignants de langues y ont été formés en lien avec les inspections ?

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.

- 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.

Réponse de la Dgesco

Les travaux en cours, que ce soit sur la préparation à la prochaine CNH ou dans la mise en œuvre de la stratégie numérique de l'éducation nationale sur le volet de l'école inclusive, doivent contribuer à renforcer les relations entre les différents acteurs contribuant à la scolarisation de tous les élèves en situation de handicap, dans le respect de la réglementation et des responsabilités de chacun des acteurs (CDAPH, équipe éducative, matériel pédagogique adapté, responsabilité du ministère certificateur pour les différents diplômes).

La médiation s'est réjouie d'apprendre que les logiciels et les matrices utilisés lors de la scolarité étaient maintenant autorisés lors des examens. Elle restera très attentive aux travaux en cours, dans le cadre de la stratégie numérique notamment, et remercie la Dgesco de l'avoir associée à ces travaux.

Les personnels

Compétences recherchées et freins à la mobilité

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.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Direction générale des ressources humaines (DGRH)

Développement des 3e concours

Les arrêtés du 25 janvier 2021 fixant les modalités d'organisation des concours permettent le recrutement par la voie des 3e concours dans toutes les sections et options du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré (Capes), du certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement technique (Capet) et du certificat d'aptitude au professorat de lycée professionnel (CAPLP). Les arrêtés antérieurs prévoyaient un nombre limité

de sections, déterminées à partir du vivier historique des aides-éducateurs (emplois jeunes) et de quelques disciplines en tension.

Pour diversifier le vivier des concours de recrutement, deux actions sont combinées : une augmentation du nombre de postes offerts aux 3e concours (pour le premier et le second degrés) et l'ouverture d'un plus grand nombre de sections.

À la session 2022, 640 postes ont ainsi été proposés (soit 4,8 % des postes du second degré) contre 420 en 2019 (3,1 %), 445 en 2020 (3,3 %) et 500 en 2021 (3,7 %), dans 32 disciplines.

À la session 2023, la diversification se poursuit avec 650 postes proposés et l'ouverture de 6 nouvelles disciplines – 1 Capet et 5 CAPLP – pour un total de 37 disciplines. Les nouvelles disciplines sont les suivantes : design et métiers d'art pour le Capet, bâtiment option peinture-revêtements, biotechnologies option santé-environnement, économie et gestion option transport et logistique, génie civil option construction et économie, et génie électrique option électronique pour le CAPLP.

Modalités de classement des lauréats des concours

Afin de renforcer l'attractivité des métiers de l'enseignement, un chantier visant à améliorer les conditions de classement de ceux qui se tournent vers le professorat dans le cadre d'une seconde carrière a été ouvert. Une première étape a été franchie avec le décret n° 2022-708 du 26 avril 2022 modifiant les conditions de classement du personnel enseignant, d'éducation et psychologue de l'éducation nationale relevant du ministère de l'éducation nationale. Cette première étape permet l'extension de la **reprise des services réalisés dans le secteur privé à hauteur des deux tiers de leur durée depuis le 1er septembre 2022 en faveur lauréats des 3e concours** de concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE), Capes, CAPLP dans les disciplines d'enseignement général, des conseillers principaux d'éducation et des psychologues de l'éducation nationale.

L'amélioration des conditions de classement des lauréats des concours sera poursuivie dans le cadre des mesures de revalorisation qui seront concertées début 2023 pour une mise en œuvre à compter de la rentrée 2023.

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.

Réponse de la DGRH

Les projets ministériels mis en place pour la rentrée 2022 avaient pour objectif de répondre aux besoins spécifiques des établissements : besoins liés aux caractéristiques territoriales, aux projets d'établissement, à la coordination d'équipe, etc., et ainsi permettre aux responsables locaux de devenir les acteurs principaux du recrutement spécifique.

Pour atteindre cet objectif, il a été proposé d'expérimenter **le mouvement POP** qui permet d'individualiser le parcours des agents en leur permettant de candidater directement dans les académies, hors barème, sur postes dans des écoles et établissements qui requièrent une compétence particulière ou une aptitude à exercer dans un contexte particulier : ruralité, isolement géographique (montagne, îles), enseignement particulier (REP+).

Après un premier bilan, il est apparu que ce mouvement a permis de satisfaire les fortes demandes des académies sur le choix du profil à retenir dans le cadre d'une mission particulière, mais également de répondre à la demande des agents de pouvoir valoriser certaines de leurs compétences sans qu'il soit nécessaire de s'inscrire dans un barème.

La médiation se réjouit que le nombre de postes offerts aux 3e concours soit en augmentation et qu'un chantier soit en cours pour améliorer les conditions de classement de ceux qui se tournent vers le professorat, après avoir exercé d'autres métiers.
Elle espère que les textes en préparation sauront prendre en considération, sans se limiter aux lauréats des 3e concours, les compétences et l'expérience professionnelle acquises par les candidats des autres concours d'accès aux corps enseignants, auxquels s'inscrivent également des candidats en reconversion professionnelle.

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 terme de savoir, savoir-faire et savoir-être pour pouvoir envisager, tant dans l'intérêt des agents que de celui du service public de l'éducation nationale, leur mise à profit sur d'autres postes.

Réponse de la DGRH

En formation d'adaptation à l'emploi, les conseillers RH de proximité sont formés à conduire un entretien afin d'analyser un parcours professionnel et ainsi à évaluer des compétences et des aptitudes. Lors de la formation, des outils, comme la mallette développée par la plate-forme régionale d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines (PFRH) Centre-Val de Loire « Savoir identifier, valoriser et développer ses compétences » leur est présentée. Un partenariat est en cours d'étude pour nourrir la formation continue des conseillers RH de proximité et former des formateurs.

Le MENJ va pouvoir renforcer sa stratégie d'accompagnement personnalisé des agents et de valorisation de leurs compétences sur un arrêté à venir de la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) qui promeut des dispositifs dont un parcours individuel de développement des compétences, un livret individuel de formations, que les conseillers RH de proximité pourront contribuer à mettre en œuvre.

Pour ce qui concerne la valorisation des compétences liées à des mobilités réalisées à l'international, une réflexion-action est conduite depuis deux ans, avec les académies (Drareic[1], DAREIC[2], DRH, DRH de proximité et conseillers RH de proximité) afin de faire notamment une carte des compétences acquises dans ce cadre et d'envisager les types missions au sein desquelles elles pourraient être valorisées. Cette réflexion porte également sur l'organisation académique susceptible de valoriser les trajectoires à l'international (politique de vivier, accompagnement des parcours, du départ au retour etc.)

La médiation souhaiterait savoir si une évaluation des actions menées est prévue prochainement afin de mesurer l'impact de ces nouvelles mesures sur les conditions d'affectation des personnels, sur leur carrière et sur l'attractivité du métier d'enseignant.

[1] Délégation de région académique aux relations européennes, internationales et à la coopération.
[2] Délégués académiques aux relations internationales et à la coopération.

La médiatrice recommande

- 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 (reprise de **ReMedia 20-9**).

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la DGRH

Cette possibilité est déjà ouverte sous certaines conditions (être ex-titulaire de la fonction publique de l'éducation nationale en fonctions dans un établissement relevant de l'AEFE[3] 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 souhaitait avoir plus de précisions sur le dispositif permettant aux enseignants en poste à l'étranger d'accomplir le stage de titularisation. Elle voulait savoir en outre si les échanges avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) ont permis ou vont permettre une meilleure harmonisation des calendriers respectifs.

Réponse de la DGRH

Dans le cadre de la mise en place d'une gestion des ressources humaines (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 le 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 vivier 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.

[3] Agence pour l'enseignement français à l'étranger.

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 et de la Jeunesse (MENJ) et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR) 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 », 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.

Le dispositif prévoit que seuls les lauréats déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale :

- en détachement au cours de l'année N -1 ;

- maintenus dans cette position administrative au 1er septembre N ;

- exerçant des fonctions d'enseignement dans un établissement d'enseignement ou de formation relevant de l'agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE, établissement en gestion directe ou conventionné par l'agence), pourront effectuer leur stage dans cet établissement à la condition d'exercer des fonctions de même nature que celles des membres du corps dans lequel ils ont vocation à être titularisés. Ils effectuent alors un stage dans les conditions du décret n° 2000-129 du 16 février 2000 modifié.

La demande de détachement ne sera examinée que sous réserve de l'accord de l'AEFE, qui assurera la rémunération pendant le stage et devra faciliter le déroulement des procédures d'évaluation et de titularisation.

L'attention des lauréats est donc appelée sur la nécessité de prendre, dès les résultats d'admissibilité, l'attache des services de l'AEFE pour obtenir, dans les délais requis et en tout état de cause avant le 1er septembre, l'accord nécessaire.

Les lauréats déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale, en détachement, qui ne remplissent pas les conditions susmentionnées ou dont l'organisme d'accueil refuserait leur maintien en détachement dans le nouveau corps, devront demander leur réintégration afin d'accomplir leur stage en académie.

Pour les agents qui souhaiteraient un report de stage, les conditions sont prévues par le décret n° 94-874 du 7 octobre 1994 fixant les dispositions communes applicables aux stagiaires de l'État et de ses établissements publics. Un report est possible pour effectuer le service national en tant que volontaire (article 3), en cas de maternité (article 4) ou de congé parental (article 21).

De plus, la note de service relative aux affectations des stagiaires prévoit quatre cas complémentaires de report de stage pour effectuer des études doctorales, préparer l'agrégation, terminer sa scolarité à l'École normale supérieure (ENS), ou encore effectuer un séjour dans le cadre d'un échange Erasmus.

Pour une mise en cohérence des phases de recrutement des personnels dans le réseau des écoles françaises à l'étranger (EFE), un calendrier avait été envisagé ; en accord avec l'AEFE, la réflexion doit se poursuivre pour parfaire ce calendrier qui implique aussi la direction de l'encadrement (recrutement des chefs d'établissement).

La médiation remercie la DGRH pour la précision des informations données.

Elle espère que le travail de coordination et d'harmonisation des calendriers entre le MEAE et le MENJ va se poursuivre.

La médiatrice interroge : la DGRH dispose-t-elle de statistiques depuis la mise en place du dispositif AFET (affectations à l'étranger) ?

Réponse de la DGRH

Effectifs	2020	2021	2022	2023	Moyenne période
Candidats	**400**	**319**	**344**	**245**	**327**
Hommes	226	184	210	150	192
Femmes	174	135	134	95	135
Vœux exprimés	**1 151**	**995**	**1 092**	**1 047**	**1 071**
Poste occupé					
En France	286	236	249	190	240
À l'étranger	97	72	75	43	72
En disponibilité	17	11	20	12	15
Poste occupé en France					
Académie	251	200	215	168	208
Hors académie	35	36	34	22	32
Expérience à l'étranger					
Aucune	109	58	70	38	69
1 à 9 ans	185	171	180	137	168
10 à 19 ans	86	79	84	60	77
20 ans et plus	20	11	11	10	13
Corps					
Professeur des écoles	43	21	18	16	24
Enseignant second degré	157	127	129	100	128
Personnel de direction	31	31	28	15	26
Inspecteur	24	17	18	12	18
Personnel administratif	66	67	77	44	64
Enseignant du supérieur	53	34	48	44	45
Personnel de la recherche	21	18	22	11	18
Autres	5	4	4	3	4

La médiation souhaiterait pouvoir disposer, si elle a été effectuée, d'une analyse de ces chiffres.

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.

Réponse de la DGRH

En collaboration avec le MEAE, notamment pour l'information sur les postes du réseau culturel à l'étranger, et dans le cadre de l'animation des réseaux, une information (webinaire) est envisagée très prochainement auprès des DRH, Dareic et RH de proximité, etc. L'objectif est de présenter les exigences des postes à l'étranger afin d'une part, d'indiquer l'importance de la préparation au départ par des formations reconnues par le MEAE et d'autre part de développer un vivier renouvelé de candidats.

Le même dispositif pourrait être envisagé avec l'AEFE et la Mission laïque française (MLF) pour présenter les possibilités offertes dans le réseau de l'EFE.

Des témoignages de personnels ont été réalisés en interviews en ligne sur education.gouv.fr à l'adresse suivante : www.education.gouv.fr/ils-ont-fait-l-experience-de-la-mobilite-l-etranger-ils-temoignent-342319 ; sur cette page des liens sont également disponibles.

La médiation remercie la DGRH et constate une vraie volonté d'encourager et de fluidifier les mobilités à l'étranger en levant un certain nombre de freins statutaires, ce qui répond bien à la volonté gouvernementale de maintenir et développer un réseau d'établissements présent dans 139 pays constituant « un atout et un levier pour l'influence de la France ».

La médiatrice recommande

- Au-delà des mobilités des personnels enseignants et de direction au sein du réseau de l'enseignement français à 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.

Réponse de la DGRH

La DGRH ne s'estime pas compétente sur ce point.

La médiation s'étonne de cette réponse à une question concernant exclusivement les personnels. En effet, aux termes de l'article 3 du décret n° 2014-133 du 17 février 2014 fixant l'organisation de l'administration centrale des ministères de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, c'est bien la DGRH qui est en charge de « définir les orientations relatives à la gestion de carrière des personnels autres que ceux d'encadrement, au développement de la mobilité, y compris de la mobilité à l'international ».

Les usagers

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

- Disposer du **mémento** mentionné lors du comité de suivi « adressé aux recteurs et 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 » et de la **maquette** de notification de la décision d'affectation.
- Savoir si la prévision de diminution, pendant la période de fermeture des rectorats, des demandes des familles portant sur les affectations s'est réalisée et, si tel n'est pas le cas, les dispositions envisagées pour remédier aux difficultés signalées.
- S'agissant de l'accompagnement des personnels affectés dans les divisions vie de l'élève, savoir si les mesures prises ont permis de faire apparaître une amélioration.
- Disposer d'un récapitulatif des mesures prises pour améliorer l'information des familles concernant les choix de spécialités et l'orientation dans le supérieur.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Le mémento et le courrier d'accompagnement transmis aux recteurs en 2019 sont joints aux présents éléments.

Le nombre de demandes de révision d'affectation en période de fermeture des rectorats ne peut être quantifié au niveau national. On a observé en revanche à la rentrée 2022 un nombre plus élevé d'élèves en attente d'une affectation du fait de :

- l'accueil d'un nombre d'élèves allophones nouvellement arrivés en France plus important ;
- des taux d'orientation dans la voie professionnelle en hausse en fin de 3e ;
- de taux d'orientation en 1re sciences et technologies du management et de la gestion (STMG) en hausse en fin de 2de générale et technologique (GT) ;
- des redoublements en terminale plus importants du fait d'un taux de réussite au bac moindre par rapport à 2021.

Les mesures prises pour l'information sur les enseignements de spécialité dans le cycle terminal général et sur l'orientation dans le supérieur sont de plusieurs ordres :

• les équipes éducatives du lycée accompagnent à l'orientation les élèves de 2de GT[4] avec l'organisation de séances d'information, d'événements comme les semaines de l'orientation ou le Printemps de l'orientation, les forums des métiers, la visite de salons ou d'établissements d'enseignement supérieur, l'intervention de professionnels, des débats en classe ;

• l'accompagnement à l'orientation s'intègre dans l'horaire dédié à l'orientation au lycée. Il comprend aussi la préparation à la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur et à l'insertion professionnelle ;

• les établissements proposent des réunions parents-professeurs et les parents peuvent également rencontrer le professeur principal et le psychologue de l'éducation nationale, des personnes ressources dans l'établissement ;

• trois vademecums précisent les objectifs de l'accompagnement à l'orientation et donnent des pistes d'actions en fonction des publics concernés (collège, lycée général et technologique, voie professionnelle) : https://eduscol.education.fr/810/ressources-pour-accompagner-l-orientation ;

• des outils pour faciliter l'appropriation par l'élève des métiers et des formations et des sites officiels sont dédiés :
  – www.education.gouv.fr/reussir-au-lycee,
  – www.education.gouv.fr/reussir-au-lycee/le-printemps-de-l-orientation-327179,
  – une application développée par l'Onisep permet de voir toutes les correspondances possibles entre des combinaisons d'enseignements de spécialité et des horizons vers de futures études supérieures ou activités professionnelles : www.horizons2021.fr,
  – une rubrique « Informations aux lycéens » est intégrée dans toutes les fiches formations de Parcoursup : dans cette rubrique, les lycéens, de 2de, de 1re ou de terminale, peuvent trouver des conseils et des informations qui leur permettent d'affiner leur projet d'orientation et de connaitre les parcours recommandés au lycée pour réussir pleinement dans la formation recherchée. Ces informations sont à lire en complément des compétences et connaissances attendues par la formation (rubrique attendus nationaux sur les fiches de formation) et visibles à tout moment de l'année. À noter : pour certaines formations supérieures, plusieurs combinaisons d'enseignements de spécialité sont recommandées en 1re et terminale. Les lycéens faisant d'autres choix de parcours que ceux conseillés par la formation peuvent également candidater, voire y réussir grâce à leur motivation, à leur niveau et à condition que leur profil soit en adéquation avec les attendus de la formation ;

• L'Onisep propose également des guides :
  – *L'école expliquée aux parents. Le collège, le lycée et après* : www.onisep.fr/orientation/le-systeme-educatif/l-ecole-expliquee-aux-parents-en-video/le-college-le-lycee-et-apres,
  – *Entrer dans le sup après le bac* : www.onisep.fr/orientation/l-enseignement-superieur/telecharger-le-guide-gratuit-entrer-dans-le-sup-apres-le-bac-rentree-2023 ;

• des **rencontres** avec des personnalités du monde de l'éducation sont également disponibles en ligne ;

• depuis plusieurs années, des Mooc d'aide à l'orientation vers l'enseignement supérieur sont également disponibles : les Mooc de la collection ProjetSUP permettent aux élèves et aux familles de découvrir des disciplines, des filières et des métiers dans des domaines variés.

La médiation remercie la Dgesco pour l'ensemble de ces précisions, qu'elle pourra relayer, le cas échéant auprès des familles qui la saisissent.

[4] Enquête menée en juin 2022 auprès de 5 541 établissements publics et privés.

ReMedia 20-17
Améliorer l'organisation de la procédure d'affectation
(p. 109 à 111 du rapport 2021)

La médiatrice recommande

- Disposer, si possible, **d'éléments statistiques et d'analyse** sur la corrélation entre l'ouverture de spécialités rares et l'amélioration de la mixité sociale, et d'une manière plus générale d'exemples de dispositions prises pour améliorer cette mixité.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

À compter de 2015, la politique pour favoriser la mixité sociale au collège a été renforcée par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse. Elle s'est déclinée à l'échelle locale selon les particularités territoriales, par la relocalisation d'établissements, par une modification de la sectorisation ou par l'enrichissement de l'offre pédagogique des collèges, notamment les plus défavorisés pour les rendre plus attractifs pour les familles. Plus récemment, cette politique a reçu une nouvelle impulsion pour rééquilibrer la répartition des élèves boursiers. Une plus grande mixité sociale dans les établissements scolaires est visée avec l'implantation de cursus d'excellence dans les établissements les moins favorisés, l'augmentation de la part des élèves boursiers dans les collèges et les lycées les plus favorisés et l'évolution de la carte scolaire et le développement des secteurs multi-collèges et multi-lycées.

Pour faciliter l'affectation des élèves boursiers dans ces établissements, des actions sont encouragées au niveau des académies :

- information des élèves et de leur famille et leur accompagnement dans la procédure d'affectation ;

- utilisation du caractère dérogatoire de l'affectation dans des sections spécifiques qui permettent d'accueillir des élèves boursiers souhaitant suivre les enseignements proposés dans des établissements plus favorisés auxquels ils n'auraient pas eu accès dans leur secteur géographique ;

- recours aux internats d'excellence qui permettent d'accueillir des élèves hors secteur et offrent un accompagnement pédagogique éducatif et social renforcé ;

- sectorisation pour réduire les écarts sociaux entre les établissements.

La note d'information de la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (Depp) n° 22.26 – juillet 2022 montre une évolution en 2021 de la mixité sociale au collège.

L'analyse montre que la ségrégation parmi les collèges publics suit une tendance à la baisse et les écarts de composition sociale entre secteurs public et privé sont croissants, le privé scolarisant de plus en plus d'élèves de milieu favorisé.

La médiation se réjouit de l'évolution indiquée.

Elle s'interroge cependant sur l'accentuation des écarts de composition sociale entre secteurs public et privé et souhaite savoir si des mesures incitatives sont prises pour que le privé s'engage dans la même dynamique d'encouragement à la mixité sociale que le public.

Réponse de la Dgesco

Après une baisse du nombre d'offres de formations proposées en 2021 dans Affelnet-lycée (4 728 contre 4 911 en 2020), la part des offres traitées par l'application pour les établissements privés est à la hausse de 4,15 % en 2022. Le nombre d'élèves affectés dans un établissement privé au sein d'une gestion facilitée par le traitement Affelnet-lycée augmente également de 3,61 % en 2022.

La médiation voit cette augmentation du nombre d'établissements privés entrant dans la procédure Affelnet-lycée comme un véritable progrès et espère que cette progression va se poursuivre.

ReMedia 20-18
Améliorer la prise en compte des publics à besoins spécifiques et éviter des ruptures de scolarité (pages 111-112 du rapport 2021)

La médiatrice souhaite

- Revenir sur les procédures particulières mises en place pour l'affectation des élèves déscolarisés, afin que ces publics soient traités en priorité et que l'application du processus d'affection classique n'entraîne pas elle-même une déscolarisation ; elle constate en effet que, dans la pratique, les procédures prévues ne sont pas toujours appliquées ou qu'elles semblent tout simplement trop difficiles à mettre en œuvre.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

L'article L. 122-2 du Code de l'éducation fait droit à « Tout jeune sortant du système éducatif sans diplôme » de bénéficier « d'une durée complémentaire de formation qualifiante ». « Cette durée complémentaire de formation qualifiante peut consister en un droit au retour en formation initiale sous statut scolaire. » Toutefois, conformément à l'article D. 122-3-6, « l'accueil dans une formation professionnelle dispensée sous statut scolaire ou sous statut d'étudiant s'effectue dans la limite des places disponibles. » Aussi, leur affectation ne peut être traitée en priorité par rapport aux élèves montant de collège et ou en montée pédagogique dans le cycle de formation, mais bien après ces derniers.

Selon les situations, les élèves déscolarisés qui souhaitent un retour en formation initiale sous statut scolaire sont accompagnés dans leur démarche par :

- un coordonnateur de la mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS) lorsque celui-ci est pris en charge dans un dispositif d'accompagnement personnalisé ;

- un psychologue de l'éducation nationale en centre d'information et d'orientation (CIO).

Leur admission fait généralement l'objet d'une étude préalable de leur dossier en commission afin notamment d'apprécier si les conditions de réussite dans le parcours envisagé sont favorables, et de prioriser l'admission du jeune lorsque des places sont disponibles dans la formation demandée.

Il convient de rappeler également que les élèves déscolarisés sont repérés et pris en charge dans le cadre des plateformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD) qui rassemblent l'ensemble des acteurs locaux de la formation et de l'insertion des jeunes. Avec la mise en œuvre de l'obligation de formation des jeunes de 16 à 18 ans, l'organisation partenariale

de la lutte contre le décrochage scolaire a été renforcée : transformation en cours du système interministériel d'échanges d'information (SIEI) pour un repérage et un suivi des jeunes qui sera à terme « au fil de l'eau », développement de solutions de retour en formation au sein de l'éducation nationale (les micro-lycées par exemple) ou chez les partenaires (promo 16-18 de l'Afpa[5], centres Epide[6], écoles de la 2e chance, par exemple). Selon leurs besoins, les jeunes en rupture de parcours scolaire peuvent ainsi rejoindre une solution adaptée qui leur permette d'accéder à la qualification.

La médiation remercie la Dgesco pour ces précisions, mais elle avait aussi à l'esprit un autre type de population, celle des plus jeunes que des problèmes de comportement ou de relations avec leurs pairs, y compris dans le premier degré, conduisent à exclure momentanément ou définitivement d'un établissement sans mettre en place, en cas par exemple de mesure d'exclusion à titre conservatoire, de dispositif de continuité des apprentissages. La mise en place d'une procédure particulière de réaffectation post conseil de discipline réduirait selon nous les risques de décrochage, de déscolarisation, de délinquance ou de radicalisation.

La gestion de la pression et de l'incertitude liées aux examens

ReMedia 20-26
Garantir la cohérence et l'équité en matière d'évaluation et mieux cadrer les pratiques du contrôle continu

La médiatrice souhaite

- Savoir si des mesures correctrices sont envisagées au sujet des écarts entre l'appréciation portée en classe et celle résultant des épreuves d'examen. Malgré la publication du guide de l'évaluation des apprentissages et des acquis des élèves à la rentrée scolaire 2021-2022, il semble résulter des nombreuses saisines reçues par la médiation à l'issue des épreuves du baccalauréat des écarts parfois importants entre l'appréciation portée en classe et celle résultant des épreuves de l'examen.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

La mise en place du nouveau cadre d'obtention du baccalauréat général et technologique a été mise en œuvre pour la première fois durant l'année 2021-2022 et selon un calendrier encore dégradé. L'accompagnement de la réforme encore récente nécessite un accompagnement renforcé des équipes pédagogiques à tous les niveaux pour une mise en œuvre adaptée.

[5] Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.
[6] Établissements pour l'insertion dans l'emploi.

Un groupe de travail (IGÉSR[7], Depp, Dgesco-MPE[8]) est lancé afin de produire des tableaux de bord permettant aux chefs d'établissement d'avoir des indicateurs pour ajuster leurs travaux, chaque année avec leurs équipes autour de la mise à jour de leur projet d'évaluation en lien avec les résultats obtenus au baccalauréat lors des sessions précédentes.

Dans ce même cadre, des temps d'échanges autour du binôme DEC/doyen sont prévus pour :

- renforcer l'interaction et le lien scolarité-examen ;
- multiplier les occasions d'échanger sur les bonnes pratiques en matière d'accompagnement des chefs d'établissement.

La médiation estime important effectivement, à travers les réclamations qui lui arrivent, de continuer à travailler sur ce dossier si on ne veut pas laisser s'installer la défiance et les tensions entre les familles et les EPLE (enseignants, chefs d'établissement, etc.).

ReMedia 20-27
Assurer un traitement équitable aux élèves du Cned scolarisés dans un organisme public (page 125 du rapport 2021)

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 INE[9] et d'un livret scolaire du lycée (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.

La médiation souhaiterait connaître les avancées sur cette question, sur laquelle elle interrogera également la direction du numérique pour l'éducation (DNE).

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

Dans le cadre des travaux d'évolution de l'inscription au baccalauréat, les candidats en scolarité complète réglementée au Cned sont immatriculés, car, depuis la session 2023, le Cned inscrit ses élèves en passant par la base élèves établissements (BEE).

L'accès au LSL dématérialisé est en cours d'étude.

La médiation se réjouit de cette décision. Elle espère que les autres élèves, qui ne sont pas en scolarité complète au Cned, seront suffisamment accompagnés. En effet, ce sont ces élèves qui se retrouvent le plus en difficulté lors de l'inscription à un examen.

[7] Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche.
[8] Mission du pilotage des examens.
[9] Identifiant national de l'élève.

ReMedia 20-19
Améliorer la configuration du portail Trouver mon master (TMM)

La médiatrice souhaite

- Disposer d'un point d'avancement sur la mise en place de la future plateforme de candidature, recommandée par le rapport 2021, qui préconisait de « 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 ». La médiation souhaite également disposer, dans la mesure du possible, d'un tableau comparatif présentant les modifications apportées et les perspectives.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

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

Le lundi 12 septembre 2022 lors de la restitution de la concertation relative à la mise en place de la plateforme nationale d'admission en première année de master, la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a rendu ses conclusions et arbitrages, qu'elle a annoncés également lors de la conférence de rentrée du 15 septembre 2022.

Un large consensus s'étant exprimé pendant les concertations de l'été, la ministre a annoncé la transformation du portail national d'information Trouver mon master en plateforme de candidature en première année des formations conduisant au diplôme national de master. La plateforme est prévue pour la campagne de candidatures au titre des admissions 2023-2024.

L'objectif premier est de faciliter l'accès des étudiants titulaires d'un diplôme national de licence à la première année du diplôme national de master, sans exclure les autres publics, titulaires d'une licence professionnelle ou d'un diplôme conférant le grade de licence. La plateforme concerne uniquement le diplôme national de master (DNM) et les établissements qui le délivrent, en propre ou en conventionnement. Les formations conduisant à des DNM délivrés par des jurys rectoraux ne donneront pas lieu, pour cette première année, à candidature via la plateforme.

Un calendrier commun a été concerté avec les différents réseaux (VP CFVU[10], France Universités, conférences de doyens) avec l'objectif prioritaire de pouvoir terminer la phase principale avant les congés d'été.

Le décompte des vœux se fera au niveau des mentions par établissement et sera limité à 15 vœux dans des formations classiques, auxquels pourront s'ajouter 15 autres dans des formations en alternance. Les candidatures réalisées dans plusieurs parcours au sein d'une même mention et d'un même établissement comptent pour un seul vœu.

Les candidatures ne seront pas hiérarchisées, de façon à ce que les étudiants soient au centre de la procédure et gardent la main tout au long du processus d'admission.

Pour cette première année, les contraintes de temps obligent à ne pas proposer de phase complémentaire de candidature, mais cette option reste ouverte pour la deuxième année.

[10] Vice-présidence de la Commission de la formation et de la vie universitaire.

Depuis l'arbitrage ministre, les équipes du prestataire informatique ATOS, de la DNE, de la délégation à la communication (Delcom) et de la Dgesip ont été pleinement mobilisées pour la construction de cette plateforme.

Depuis le 1er février, le portail d'information actuel www.trouvermonmaster.gouv.fr, qui répertorie depuis 2017 tous les DNM délivrés par les établissements d'enseignement supérieur français accrédités, est devenu www.monmaster.gouv.fr. Les candidats peuvent prendre connaissance d'environ 3 500 mentions et de près de 8 000 parcours pour faire leurs choix d'orientation.

À partir du 22 mars, ils pourront candidater en ligne à partir de cette même adresse : www.monmaster.gouv.fr.

La plateforme de candidature (https://candidature.monmaster.gouv.fr) c'est :

• un dépôt unique des dossiers par les candidats, qui ne seront plus confrontés à une multitude de modalités de recrutement variant d'un établissement à l'autre : la plateforme simplifiera la candidature des étudiants comme leur examen par les formations suivant le principe du « dites-le nous une fois » ;

• l'instauration d'un calendrier national unique. Expérimentée en 2022, la mise en place d'un calendrier commun de réponses aux candidats et d'inscription administrative permet de fortement fluidifier le processus de recrutement ;

• une optimisation du calendrier d'attribution des places en master avant la période des congés d'été, notamment pour réduire le stress des candidats (les formations n'auront plus à attendre la fin août voire mi-septembre pour connaitre la liste de leurs étudiants) ;

• une meilleure rencontre de l'offre et de la demande, et une plus grande efficacité du dispositif de saisine du recteur de région académique. En effet, il existera d'une part une meilleure connaissance de la localisation et du nombre de places demeurant vacantes au terme des candidatures. D'autre part, les établissements auront une meilleure connaissance, bien avant la rentrée, du nombre de candidats réellement inscrits en leur sein. La phase de gestion des désistements permettra ainsi de redistribuer les dernières places vacantes. Il est rappelé que le nombre de places offertes en première année de master (185 000 en 2022) est supérieur d'environ 20 000 au nombre de diplômés en licence (inférieur à 165 000 en 2021).

La médiation se réjouit de ces évolutions dont elle espère qu'elles vont pouvoir réduire un certain nombre des difficultés dont elle avait depuis plusieurs années été saisie et qu'elle avait partagées avec la Dgesip.

ReMedia 20-21
Prévoir un accompagnement pour éviter la précarisation des étudiants non admis en master

La médiatrice relève

- La mise en place sur la plateforme Trouver mon master d'un lien vers le site Mes services étudiants, disponible dans la FAQ, et d'un lien vers l'Onisep, présent sur la page « Liens utiles ». Néanmoins, l'intégration des liens vers monorientationenligne.fr et 1jeune1solution.gouv.fr ou dispositif d'insertion par l'emploi équivalent, ne semble pas avoir été réalisée.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesip

Concernant l'intégration des liens vers monorientationenligne.fr et 1jeune1solution.gouv.fr, cela a été fait dans la page « Candidater » sur le site d'information monmaster.gouv.fr.

S'agissant des mesures renforçant l'orientation en amont (en cours de licence et pendant la L3), la médiatrice souhaiterait connaître les conclusions du chantier de réflexion annoncé lors du dernier comité de suivi.

Réponse de la Dgesip

Les universités structurent fortement les parcours de licence avec une orientation progressive entre la L1 et la L3, la première année pouvant s'appuyer sur un portail commun conduisant à plusieurs mentions de licence. Les choix proposés en termes d'options, de spécialités, de majeures ou de mineures laissent ainsi la possibilité aux étudiants d'adapter leur cursus de licence à leurs appétences et compétences. Cependant, la grande majorité des établissements sont effectivement dans l'incapacité de suivre le devenir de leurs étudiants à la suite de l'obtention de la licence.

La mise en place de la plateforme Mon Master va permettre d'avoir de premiers éléments objectifs sur les profils des candidats dans les différentes mentions de master, d'objectiver l'adéquation entre les mentions de licence et celles de master et d'identifier soit des mentions de master en réelle tension soit des mentions de licence rencontrant des freins à une poursuite en master.

La plateforme permet dès cette année de mieux afficher les attendus et les critères pris en compte dans les différents parcours de master. L'an prochain, il sera possible de compléter ces informations avec les données de la première campagne pour mieux éclairer sur les taux de pression de certaines formations.

On peut aussi trouver sur la plateforme des informations concernant des données d'insertion professionnelle à l'issue des différentes mentions de master.

Une réflexion reste à mener notamment avec l'Onisep et les établissements pour travailler la vraie question de l'orientation, Mon Master ayant pour objet d'être une plateforme de candidature présentant une offre mais pas forcément une plateforme d'aide à l'orientation.

La médiation remercie la Dgesip pour ces éléments et partage la préoccupation exprimée sur la nécessité de réfléchir à des modalités d'aide véritable à l'orientation, notamment en portant une attention particulière à la professionnalisation des parcours au cours de la licence.

ReMedia 20-23
Soutenir les étudiants, moralement et financièrement, afin qu'ils puissent effectuer leurs études dans les meilleures conditions

La médiatrice souhaite

- Savoir si les freins concernant la mise en œuvre des recrutements des psychologues ont pu être levés et si les 80 emplois de psychologues ont été pourvus. Des mesures ont-elles été prises afin de rendre attractifs et de pérenniser les recrutements ?

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesip

Une enquête menée fin 2022 par le département de l'allocation des moyens du MESR atteste que la subvention pour charge de service public (SCSP) versée au titre de l'année de 2022 permet le recrutement de 76,4 emplois de psychologues.

En outre, la réforme des services de santé étudiante (SSE), qui dote ces services de 8,2 millions d'euros supplémentaires annuels en masse salariale à compter de 2023, permettra de revaloriser les personnels des SSE, dont les psychologues, et donc de rendre ces postes plus attractifs et de les pérenniser. Cette enveloppe permettra également de recruter davantage de psychologues dans les SSE. Enfin, l'enveloppe de 8,2 millions d'euros servira également à financer la création du premier centre de santé mentale étudiant, porté par les trois services de santé étudiante de Lyon. Ce centre sera composé d'équivalents temps plein de psychiatres et de psychologues.

La médiation se réjouit de ces évolutions.

La médiatrice souhaite

- Recueillir un bilan quantitatif et qualitatif du dispositif Santé Psy Étudiant et disposer d'informations sur le dispositif de prévention par les pairs et en matière d'accès aux soins en matière de services de santé universitaires.

Réponse de la Dgesip

À ce jour, Santé Psy Étudiant a permis d'accompagner 39 000 patients, qui ont bénéficié de 184 340 séances, grâce à la mobilisation de 1 179 psychologues inscrits sur le dispositif. Via ce dispositif, qui est intégralement financé par le MESR (les séances sont facturées par les psychologues aux universités avec lesquelles ils conventionnent, lesquelles se voient ensuite remboursées par le MESR via la SCSP[11]), les étudiants n'avancent pas les frais de leurs consultations. Dans un contexte d'inflation et de reste à vivre toujours plus bas pour les étudiants, il est fondamental que l'absence d'avance de frais soit maintenue lorsque Santé Psy Étudiant sera intégré dans MonParcoursPsy (dispositif de droit commun via lequel les patients avancent les frais de leurs consultations avant remboursement par l'Assurance Maladie et leur mutuelle), pour que le dispositif continue de toucher davantage d'étudiants.

Concernant les dispositifs de prévention par les pairs, il existe le dispositif des étudiants relais santé (ERS). Les ERS sont recrutés et formés par les services de santé étudiante, pour organiser des actions de promotion de la santé, sensibiliser, et informer les étudiants dans une logique de prévention par les pairs (bien-être et gestion du stress, lutte contre les additions, réduction des risques en milieu festif, etc.). Ce dispositif s'est bien développé depuis ses prémices en 2005, et sa généralisation en 2018. Néanmoins il n'existe pas à ce jour dans tous les établissements. À titre d'exemple de bonne pratique, les ERS de l'université de Clermont-Auvergne ont développé un site internet (addictprev.fr) qui permet aux étudiants d'évaluer leur consommation d'alcool, tabac et cannabis, et d'avoir accès à des conseils de la part de professionnels. Enfin, plusieurs universités (Paris-Cité, Paris 8, Lyon 2, Bordeaux-Montaigne, Le Havre, CY Cergy Paris université, etc.) proposent des formations à leurs étudiants aux premiers secours en santé mentale afin de répondre à ce besoin d'appui de veille par les pairs.

Un autre dispositif de prévention par les pairs est le service sanitaire des étudiants en santé en milieu universitaire. Celui-ci est toutefois peu développé dans la mesure où l'étudiant

[11] Subvention pour charges de service public.

en santé n'est pas perçu comme étant un « pair » par les autres étudiants, mais plutôt comme un professionnel de santé en devenir. En outre, en pratique, les étudiants en santé peuvent se retrouver en difficulté lors de leurs interventions face à leurs pairs (les étudiants en face d'eux ayant parfois une connaissance plus approfondie sur certains sujets), phénomène qu'on ne retrouve pas chez des scolaires par exemple.

Concernant l'accès aux soins dans les services de santé étudiante, la dernière enquête réalisée en octobre 2021 (à laquelle 42 services de santé sur 60 ont répondu) témoignait d'une moyenne de 0,32 consultations réalisées pour 1 étudiant pour l'année universitaire 2020-2021. Si l'enquête pour l'année 2021-2022 n'est pas finalisée, la réforme des SSE et les moyens financiers supplémentaires adossés à la réforme laissent présager un meilleur accès aux soins dans les SSE à compter de 2023, compte tenu des recrutements qui seront peu à peu réalisés.

La médiation prend note de tous ces éléments encourageants. Elle souhaite savoir si des actions nouvelles en matière de communication concernant les dispositifs Santé Psy Étudiants sont prévues.

Réponse de la Dgesip

La communication pour orienter vers le dispositif Santé Psy Étudiant s'effectue via les services de santé étudiante. En outre, l'équipe beta.gouv en charge de l'opération-maintenance de la plateforme Santé Psy Étudiant fait des opérations de communication sur les réseaux sociaux (Instagram) pour mieux faire connaitre le dispositif aux étudiants, et limiter les phénomènes d'auto-censure en leur sein.

Les établissements sont également mobilisés sur la santé psychologique des étudiants, non seulement via les moyens financés par le P231, mais également grâce à la contribution de vie étudiante et de campus (CVEC), puisque de nombreuses actions financées par cette taxe affectée concernent la santé des étudiants, et notamment la santé mentale.

Par exemple, à l'université Paris-Nanterre, la CVEC a permis de financer la mise en place d'étudiants relais santé (ERS), acteurs de la prévention et de l'accès aux soins. Ils ont pour mission d'informer les étudiants autour de questions de santé et de les orienter vers les lieux de soin à leur disposition. À l'université de Lille, les fonds CVEC ont en partie financé la mise en place d'une équipe mobile en santé mentale étudiante, effectuant des permanences dans les locaux du service universitaire de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS) et dans les résidences Crous.

La médiation prend note, là aussi, de ces éléments encourageants qu'elle espère présents dans l'ensemble des établissements du supérieur.

Les bourses d'enseignement supérieur

Sur ce dossier, les médiateurs académiques reçoivent chaque année de nombreuses réclamations :

- en 2019 : 796 réclamations ;
- en 2020 : 1 102 réclamations ;
- en 2021 : 1 008 réclamations ;
- en 2022 : 857 réclamations.

Les réclamations qui leur parviennent portent essentiellement sur :

- des effets de seuil dénoncés par les étudiants et leurs parents (droit à bourse l'année précédente qui disparaît suite à une augmentation minime des revenus de la famille, etc.);

- des contestations de calcul de revenus;

- des étudiants qui découvrent tardivement que la formation suivie ne donne pas droit à bourse sur critères sociaux : formations dites « non-habilitées » dans des écoles privées qui peuvent être proposées à l'inscription sur Parcoursup, pour des diplômes au sein d'une université comme des diplômes universitaires (DU) et pour des formations gérées par un autre ministère (agriculture par exemple) ou formations suivies en Europe;

- des étudiants qui ont eu un refus de bourse car ils ont épuisé leurs droits;

- des saisines d'étudiants sur l'Aide spécifique annuelle pour étudiants en situation d'autonomie (ASAA);

- des procédures de trop-perçus (par défaut d'assiduité notamment) ou des problèmes de retards de versement de bourse (dossier qui peut être incomplet, etc.), qui ont un effet rapide et de forte intensité sur la précarité du public étudiant.

En toile de fond est soulevée la question d'une réglementation complexe et diffusée dans une langue administrative peu intelligible.

Les dossiers les plus complexes sont ceux des étudiants dont la cellule familiale est éclatée et les relations intrafamiliales tendues.

La médiatrice remercie le ministère de l'avoir associée au travail de concertation sur la vie étudiante et sur les aides sociales menée par Jean-Michel Jolion, délégué ministériel en charge de la vie étudiante.

Les personnels

L'attractivité du métier d'enseignant

ReMedia 20-1
Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant et ne pas décourager les vocations

La médiatrice souhaite

- Savoir si un bilan précis des mesures prises pour aider les lauréats à se loger est disponible. Les réclamations font apparaître, au-delà des difficultés notamment financières récurrentes des jeunes lauréats pour trouver à se loger, celles des lauréats en « seconde carrière » déjà installés géographiquement, ainsi que celles, encore plus importantes, des lauréats ultra-marins.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la DGRH

Depuis 2017, le ministère a délégué des crédits aux académies de Créteil, Versailles, Amiens et Lille ayant permis la réservation de logements sociaux et intermédiaires.

Dans le cadre du Grenelle de l'éducation et du développement des prestations d'action sociale, le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse a renforcé ses actions en faveur du logement au bénéfice des personnels pour développer une politique ministérielle du logement et renforcer l'attractivité de nos métiers.

L'abondement des crédits en loi de finance initiale (LFI) 2022 a permis d'aboutir, avant l'été, à la signature de conventions permettant la réservation de 400 logements supplémentaires pour nos personnels, dans une durée maximale de deux ou trois ans.

1. Logement social

Les partenariats nationaux que la DGRH a négociés avec des bailleurs présents sur l'ensemble du territoire (CDC Habitat pour les académies de Versailles, Paris, Créteil, Aix-Marseille, Grenoble, Guadeloupe, Lyon, et Action logement pour les académies de Montpellier et Bordeaux) ainsi que les conventions académiques que les académies de Mayotte, Paris et Créteil ont conclues vont permettre de mettre à disposition des personnels 200 logements sociaux, dans une durée maximale de deux ou trois ans.

Cette offre de logements concerne l'ensemble des personnels titulaires (personnels enseignants des premier et second degrés, personnels des filières administrative, médico-sociale, etc.) et certains contractuels.

2. Logement temporaire

En outre, la DGRH a diffusé, fin mai 2022, un guide pour favoriser, dans le cadre de la rentrée scolaire 2022, l'installation des personnels stagiaires et permettre aux académies d'identifier dans leurs territoires les différentes possibilités de logements pour ces personnels, via les associations, les résidences de logements ou de vacances.

Ce guide rappelle aussi toutes les aides à l'installation dont ils peuvent bénéficier au titre des dispositifs interministériel, ministériel et académique.

La convention nationale avec Action logement prévoit également la mise à disposition de 10 logements temporaires dans les 20 académies accueillant le plus grand nombre de stagiaires, soit 200 logements, dans une durée maximale de deux ans.

Les crédits supplémentaires obtenus dans le cadre de la LFI 2023 permettront de poursuivre la mise en œuvre de cette politique prioritaire.

La médiation remercie la DGRH pour la communication de ces données sur la politique ministérielle menée pour l'accès à des logements à faible loyer aux fonctionnaires stagiaires et néotitulaires afin de les aider à leur arrivée dans une nouvelle académie.

Malgré un grand investissement de certaines académies qu'elle a pu découvrir lors d'un webinaire, la médiation ne peut que constater que les chiffres communiqués sont modestes pour le moment. Elle espère que les dispositifs vont pouvoir rapidement se développer et concerner l'ensemble du territoire, mais également l'ensemble des personnels. Elle reçoit en effet des réclamations de lauréats en reconversion professionnelle qui, même pour la période de stage, ne peuvent faire face financièrement au coût d'une affectation loin de leur résidence familiale. Certains en viennent à renoncer, pour ce seul motif, au bénéfice du concours ou de la titularisation, ce qui constitue une perte pour le service public.

Les réclamations font apparaître, au-delà des difficultés notamment financières récurrentes des jeunes lauréats pour trouver à se loger, celles des lauréats en « seconde carrière » déjà installés géographiquement, ainsi que celles, encore plus importantes, des lauréats ultra-marins.

Réponse de la DGRH

Les enseignants du second degré sont recrutés à l'issue de concours organisés au niveau national. Le ministère affecte les lauréats au regard des capacités ouvertes dans chaque académie. Ces capacités d'affectation pour une académie sont déterminées en fonction :

- des moyens qui lui sont octroyés pour l'année ;
- des besoins disciplinaires exprimés par cette académie.

Le ministère veille à assurer, dans ce cadre, une répartition équilibrée des personnels entre toutes les académies. Ces opérations ont, *in fine*, pour objectif de garantir la présence d'un enseignant dans chaque classe à la rentrée scolaire.

Les lauréats des concours sont affectés selon une procédure en deux phases. La première est interacadémique : le ministre procède à la désignation des lauréats des concours dans les académies. La seconde est intra-académique : les recteurs prononcent leur affectation au sein des établissements scolaires de leur académie, afin qu'ils accomplissent leur année de stage en qualité de fonctionnaires stagiaires.

S'agissant des lauréats ultra-marins, pour effectuer un stage dans une académie d'outre-mer, les lauréats doivent remplir deux conditions cumulatives :

- y résider effectivement l'année du concours ;
- avoir demandé en premier vœu cette académie et pouvoir justifier d'attaches réelles (domiciliation) ou d'une situation familiale nécessitant leur maintien sur place.

Les enseignants du premier degré sont recrutés à l'issue des CRPE organisés localement par chacune des académies concernées. Le calibrage de ces concours est fonction de chaque situation académique et défini en lien avec le ministère. Les candidats choisissent l'académie de passation qui est en règle générale celle de leur centre d'intérêts matériels et moraux, en particulier pour ce qui concerne les 2e et 3e carrières. La question du logement est donc a priori moins prégnante pour cette population.

Actuellement, deux académies (Créteil et Versailles) bénéficient d'une possibilité supplémentaire de recrutement via un CRPE élargi à l'ensemble du territoire. Ces deux académies sont donc susceptibles d'accueillir des agents qui ne résident pas initialement sur leur territoire ; toutefois, les candidats s'inscrivent en connaissance de cause. Ces deux académies ont développé, en lien avec la DGRH-C, une véritable stratégie en matière de logements, développant des possibilités d'accès intermédiaires complémentaires des offres de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL). Dans le cadre de la gestion RH de proximité, et en tant qu'objectif des feuilles de route RH académiques, sont mises en place des campagnes de communication et d'accompagnement des entrants académiques, en particulier dans le domaine de l'action sociale et donc du logement.

La médiatrice souhaite

- Savoir si la campagne de recrutement de 2023 fait suffisamment apparaître, s'agissant des concours du second degré, les conséquences, en termes d'affectation, du caractère national de ces concours.

Réponse de la DGRH

La DGRH a modernisé le contenu du portail de la mobilité des enseignants du premier et du second degré. Avec la création de courtes animations vidéos, de cartes interactives, de forums ou de FAQ, ce portail offre aux agents, via plusieurs media, de nombreuses informations utiles et actualisées pour expliquer les règles des mouvements :

Affectation des stagiaires : www.education.gouv.fr/affectation-des-laureats-des-concours-du-second-degre-sial-9743

La médiation salue le travail de la DGRH pour la création de ces outils qui améliorent l'information des candidats aux concours et des stagiaires. Cependant, même s'il ressort des documents communiqués que l'affectation est (également) fonction du barème, les saisines reçues montrent que les éléments communiqués peuvent donner l'impression que, du moment que la procédure est respectée, l'agent va obtenir satisfaction dans ses vœux.

La médiatrice souhaite

- Savoir ce qu'il en est du vademecum sur les priorités médicales. Peut-il être communiqué à la médiatrice avec un bilan sur trois ans du nombre des enseignants bénéficiaires des bonifications médicales ?

Réponse de la DGRH

Ces situations sont abordées dans le vademecum du mouvement au même titre que les autres priorités légales et réglementaires. Pour rappel, la priorité relative à la santé porte sur la situation de handicap de l'agent, de son conjoint ou de son enfant de moins de 20 ans (au 31 août de l'année de mutation).

Les situations de handicap reconnues par la MDPH et déclarées par les agents sont systématiquement bonifiées à hauteur de 100 points. Cette bonification ne concerne que l'agent et est appliquée à chacun des vœux formulés.

Les situations de santé particulièrement difficiles et pour lesquelles la mobilité permettrait d'améliorer les conditions de vie et ou de soins, peuvent être bonifiées à hauteur de 800 points sur le premier vœu dans le premier degré et de 1 000 points dans le second degré.

Dans le second degré, en 2022, 1 302 bonifications (100 points et 1 000 points, tous bénéficiaires confondus) ont été accordées au titre du handicap, soit une augmentation de 17,1 % par rapport à 2021.

Les demandes bonifiées portent principalement sur les académies de : Montpellier (133), Rennes (102), Lille (99), Bordeaux (97), Toulouse (94), Aix-Marseille (73), La Réunion (64).

Ces sept académies concentrent 50,8 % des demandes.

Le taux de satisfaction (mutation sur vœu 1) global s'élève à 65,7 % et se situe à 80,3 % pour la bonification de 1 000 points.

En 2021, 1 112 bonifications (100 points et 1 000 points, tous bénéficiaires confondus) au titre du handicap ont été accordées, soit une augmentation de 9,8 % par rapport à 2020.

Les demandes bonifiées portent principalement sur les académies de : Bordeaux (107), Montpellier (102), Toulouse (91), Lille (79), Aix-Marseille (78, affectations intra-académiques) et Rennes (73).

Ces académies concentrent 47,7 % des demandes.

Le taux de satisfaction global s'élève à 70,8 % et avoisine les 100 % pour la bonification de 1 000 points.

En 2020, 1 013 bonifications (100 points et 1 000 points, tous bénéficiaires confondus) au titre du handicap ont été accordées. Elles représentent 3,9 % des demandes totales.

Le taux de satisfaction global s'élève à 71,5 %.

Dans le premier degré, en 2022, 844 bonifications (100 points et 800 points, tous bénéficiaires confondus) au titre du handicap ont été accordées, soit une augmentation de 5,37 % par rapport à 2021.

Les demandes bonifiées portent principalement sur les académies de Rennes (93), Bordeaux (90), Montpellier (67), Toulouse (47), Créteil (46, affectations intra-académiques), Nantes (44), Nice (44).

Ces sept académies concentrent 51,07 % des demandes.

Le taux de satisfaction global s'élève à 61,61 % et à 96,65 % pour la bonification de 800 points.

En 2021, 801 bonifications (100 points et 800 points, tous bénéficiaires confondus) au titre du handicap ont été accordées, soit une augmentation de 18,84 % par rapport à 2020.

Les demandes bonifiées portent principalement sur les académies de Rennes (87), Bordeaux (82), Montpellier (60), Nantes (58), Créteil (50, affectations intra-académiques), Toulouse (46), Aix-Marseille (43).

Ces sept académies concentrent 53,18 % des demandes.

Le taux de satisfaction global s'élève à 62,17 % et s'élève à 96,68 % pour la bonification de 800 points.

En 2020, 674 bonifications (100 points et 800 points, tous bénéficiaires confondus) au titre du handicap ont été accordées. Elles représentent 4,15 % des demandes totales.

Les demandes bonifiées portent principalement sur les académies de Rennes (69), Bordeaux (64), Nantes (57), Toulouse (40), Grenoble (40), Montpellier (39), Créteil (39, affectations intra-académiques).

Ces sept académies concentrent 51,63 % des demandes.

Le taux de satisfaction global s'élève à 64,99 % et 97,73 % pour les 800 points uniquement.

La médiation remercie la DGRH pour la communication de ce bilan qui concerne le nombre d'enseignants bénéficiaires des bonifications médicales.

Elle s'interroge toutefois sur ce que la DGRH appelle le « vademecum du mouvement » et souhaite savoir s'il est disponible en ligne ou, dans le cas contraire, s'il peut lui être communiqué.

Elle a noté que des enseignants pouvaient être perdus pour effectuer les démarches en vue d'obtenir une bonification face à une situation de handicap ou un problème grave de santé : quel médecin saisir dans l'académie, quelles pièces communiquer, que faire si la MDPH accuse un grand retard dans le traitement des dossiers, quelles voies de recours ?

La médiatrice recommande

- Tirer toutes les conséquences de l'article 5 de la de la **loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020** de programmation de la recherche (LPR) pour les années 2021 à 2030, qui devait notamment permettait de déroger, à titre expérimental et sous certaines conditions, à la nécessité d'une qualification des candidats reconnue par l'instance nationale afin d'élargir les viviers des candidats potentiels. Elle souhaitait savoir si la publication du décret d'application de ces dispositions était prévue prochainement.

Réponse de la DGRH

Les nouvelles orientations font que la mesure de ce projet d'article est abandonnée. Dans le cadre de la clause de revoyure, il est prévu un nettoyage des textes de la LPR pour tenir compte des évolutions induites par la mise en œuvre opérationnelle de la LPR.

La médiation prend note de cette réponse, que justifie l'absence de demande des établissements. Elle sera bien sûr attentive aux conséquences éventuelles du « nettoyage » envisagé.

Prévention et signalement des risques psychosociaux

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 souhaite

- Disposer d'un point d'étape concernant la finalisation de l'arrêté prévu par le décret n° 2020-256 du 13 mars 2020. Elle a toutefois bien pris note des réponses de la DGRH à cette recommandation, ainsi que de la modification législative étendant ce dispositif aux atteintes à l'intégrité physique et autres menaces.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

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.

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 de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESR) 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 médiation prend acte de cette réponse mais rappelle une nouvelle fois que l'intérêt de rendre public le dispositif prescrit par le décret du 13 mars 2020 lui parait un motif plus que suffisant pour commander l'édiction de l'arrêté concernant l'éducation nationale. En effet, le dispositif qui a pour objet le recueil des signalements doit guider et rendre plus facile l'orientation des agents vers les services et professionnels compétents chargés de leur accompagnement et de leur soutien. Il doit également permettre le traitement des faits, indiquer dans quels cas une enquête doit être réalisée et prévoir la mise en place de mesures conservatoires et de protection appropriées, autant de mesures qui dès lors qu'elles ne sont pas fixées, sont appliquées de manière aléatoire ou à tout le moins inégale.

Le déroulement de carrière

ReMedia 20-5
Améliorer la mise en œuvre du parcours professionnel, carrière et rémunération (PPCR) pour éviter les incompréhensions ou l'amertume des personnels concernant l'appréciation de la valeur professionnelle

La médiatrice rappelle

- Avoir bien noté l'inscription au programme de travail de l'IGÉSR pour l'année scolaire et universitaire 2022-2023 d'une mission concernant le protocole Parcours professionnel, carrière et rémunération pour les enseignants : place et rôle des rendez-vous de carrière (RDVC) dans l'évolution et la progression de carrière, mais souhaiterait connaître, compte tenu notamment des réclamations toujours signalées par certains médiateurs académiques, les pistes d'ores et déjà envisagées par la DGRH.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

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 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 lignes directrices de gestion (LDG) carrières sera l'occasion d'asseoir la réflexion en cours.

Les travaux de la mission de l'IGÉSR sont en cours, dont les conclusions seraient arrêtées à la fin du premier semestre 2023. Pendant cette période d'auditions de l'ensemble des acteurs et d'observations sur le terrain, la DGRH ne peut aller plus avant sur le sujet.

La médiation a été sollicitée par l'IGÉSR dans le cadre de la mission en cours et a pu constater des analyses concordantes sur ce dossier. Des réclamations lui parviennent toujours sur l'absence de RVDC qui a pour effet de nuire à la carrière de l'agent, ainsi que sur l'avis pérenne qui ne reflète pas forcément celle-ci. Les évaluateurs primaires (inspecteurs et chefs d'établissement) doivent garder la main sur l'avis et la carrière de l'agent doit être examinée dans son intégralité.

Actuellement, suite à une impossibilité de mettre en place le troisième RDVC (entrée tardive dans le corps, disponibilité, congés de maladie, etc.), des agents se retrouvent encore avec des avis donnés par les rectorats qui attribuent des avis « satisfaisant » ou « à consolider ». Ces avis pérennes qui apparaissent parfois comme dépourvus de lien avec leur carrière, blessent énormément les intéressés et pèsent sur leurs possibilités d'avancement ou de promotion. Des réclamants saisissent également la médiation car ils ne peuvent obtenir des éléments précis que leur communiquaient auparavant les représentants du personnel leur permettant de comprendre pourquoi ils n'ont pas obtenu la promotion attendue. Les agents demandent à avoir connaissance des critères retenus qui doivent être transparents. La médiatrice attend donc avec le plus grand intérêt les conclusions du rapport et, surtout, les suites qui y seront réservées par la DGRH.

ReMedia 20-8
Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

La médiatrice souhaite

- Connaître le calendrier pour l'ouverture des postes dans les autres corps pour faciliter la promotion des personnels en situation de handicap.

En l'absence de publication au Journal officiel, la médiation souhaiterait disposer d'une actualisation des chiffres communiqués lors du dernier comité de suivi.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

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 a fait l'objet de deux notes de service à l'attention des DRH et des correspondants handicap des services déconcentrés en d'août 2021 et janvier 2022 (cf. documents joints). 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 bibliothèques, ingénieurs, administratifs, techniques et 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

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 médiation ne voit toujours pas les mesures prises en faveur des personnels enseignants, même si, pour les BIATSS et les personnels de direction et d'inspection, le dossier avance. Au-delà du respect des prescriptions de la loi et du décret, la médiation insiste sur le fait qu'elle reçoit régulièrement des saisines d'enseignants qui voudraient pouvoir candidater sur ce dispositif.

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 souhaite

- Disposer d'un bilan quantitatif et qualitatif des ruptures conventionnelles (par corps et par académie) depuis la mise en place du dispositif.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la DGRH

Le dispositif de rupture conventionnelle est récent. Il a été instauré à compter du 1er 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 MENJ. 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.

Le bilan social 2020-2021 en ligne, produit par la Depp, fait le point sur les ruptures conventionnelles (chapitre 1 – *Les personnels relevant de l'enseignement scolaire*, deux derniers onglets, figure 8.16 et figure 8.17)

La médiation regrette de ne pas disposer d'un bilan qualitatif et quantitatif plus détaillé des demandes d'accords et des refus par corps et, le cas échéant, par discipline. Si le bilan social montre que 0,11 % d'enseignants en poste ont souhaité quitter l'éducation nationale par le biais de la rupture conventionnelle, avec une part importante d'entre eux comptant plus de cinq ans d'ancienneté, la médiation souhaiterait savoir si ce dispositif est accordé en milieu ou en fin de carrière. La médiation constate que le bilan social sur la rupture conventionnelle ne concerne pas les personnels d'encadrement ou administratifs ou ingénieurs et personnels techniques, de recherche et de formation (ITRF).

La médiatrice souhaite

- Savoir quelles suites ont été données à deux recommandations :
  - Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.

La médiation souhaiterait savoir si des actions d'information ou des mesures d'accompagnement ont été mises en œuvre notamment dans le cadre des circulaires académiques pour soutenir les personnels se trouvant dans de telles situations.

  - 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. La DGAFP a-t-elle été saisie et/ou une réflexion est-elle menée par elle sur une modification du dispositif ?

Réponse de la DGRH

Il s'agit d'une compétence DGAFP.

La médiation souhaiterait néanmoins savoir si la question posée a été portée auprès de cette direction dont elle n'ignore bien sûr pas la compétence sur ce décret transversal.

Les usagers

ReMedia 19-6
Mieux informer et communiquer avec les étudiants et leurs familles

La médiatrice rappelle

- La circulaire du 24 mars 2022 relative aux modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux, des aides au mérite et des aides à la mobilité internationale pour l'année 2022-2023 (www.education.gouv.fr/bo/22/Hebdo13/ESRS2209377C.htm) ne comporte apparemment pas la mention demandée pour les étudiants en classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE) qui, lors d'une troisième année préparatoire, se retrouvent privés de bourse à défaut d'une double inscription. La médiatrice demande si cette situation est toutefois bien prise en considération.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesip

La circulaire bourses sur critères sociaux (BCS) prévoit qu' « un étudiant ne peut pas bénéficier de plus de trois aides au mérite. Cette limitation s'applique aussi bien dans le cadre d'un cursus linéaire que dans le cadre d'une réorientation.

Le maintien de l'aide au mérite est soumis aux conditions d'inscription pédagogique, d'assiduité aux cours et de présence aux examens prévues pour les bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux.

En cas de redoublement, un étudiant ne pourra plus bénéficier de l'aide au mérite sauf si ce redoublement est fondé sur des raisons médicales. »

Beaucoup d'étudiants inscrits en CPGE se réinscrivent en deuxième année de CPGE, soit parce qu'ils n'ont pas été reçus à un concours, soit parce qu'ils n'ont pas eu l'école qu'ils souhaitaient et veulent faire une deuxième tentative. Or, pour pouvoir conserver l'aide au mérite, ils doivent progresser dans leurs études, notamment en justifiant d'une inscription en L3 l'année du redoublement de la deuxième année de CPGE.

Règlementairement, la situation diffère entre les CPGE publiques et les CPGE privées. En effet, en ce qui concerne les CPGE ouvertes dans des établissements privés et placées sous contrat d'association avec l'État, il résulte des dispositions de l'article D. 612-29-2 du Code de l'éducation qu'il n'y a pas d'obligation d'inscription en parallèle dans un établissement public d'enseignement supérieur.

Dès lors que le Code de l'éducation n'oblige pas les CPGE privées à conventionner avec une université (ce qu'elles peuvent néanmoins faire), leurs élèves ne sont pas nécessairement inscrits en L3 lorsqu'ils refont une deuxième année de prépa. Ces étudiants ne respectent donc plus la condition de progression dans les études pour pouvoir bénéficier de la troisième aide au mérite.

Aussi, il n'est malheureusement pas possible d'introduire une exception dans la circulaire visant à octroyer la troisième aide au mérite aux boursiers des CPGE privées qui ne sont pas inscrits en parallèle à l'université.

La médiation entend les arguments avancés, mais elle regrette que la question ne soit pas abordée dans la circulaire, ne serait-ce que pour appeler l'attention sur l'enjeu que représente, pour ces étudiants en CPGE, l'existence d'une convention entre l'établissement et une université. Certaines situations arrivées à la médiation ont semblé très injustes au regard de la situation sociale de ces étudiants méritants.

La médiatrice souhaite en outre savoir si le travail mené par la Direction générale des finances publiques (DGFIP) sur la récupération des données fiscales du foyer fiscal de rattachement a pu avancer.

Réponse de la Dgesip

Lors de la procédure de dépôt du dossier social étudiant (DSE), les données fiscales des familles sont automatiquement récupérées auprès de la DGFIP depuis le raccordement d'Aglaé à l'API (*application programming interface*) « données fiscales » de la DGFIP. Pour ce faire, l'étudiant doit simplement renseigner le numéro fiscal de ses parents ou tuteur légal pendant les opérations de dépôt. Le montant du revenu brut global (RBG) de l'avis fiscal de l'année N - 2 est alors automatiquement communiqué à Aglaé.

Une telle procédure, déployée depuis la campagne de bourse 2022-2023, apporte de nombreux avantages :

- la fiabilisation des données fiscales obtenues pour l'instruction des demandes de bourses ;
- la transmission sécurisée de données personnelles et confidentielles ;
- la simplification de la demande de dépôt lors de laquelle l'étudiant n'a plus à téléverser une copie de l'avis fiscal, sauf situation familiale particulière nécessitant la fourniture d'informations complémentaires au RBG ;
- l'amélioration du délai d'instruction pour le gestionnaire en Crous.

La médiation prend note de cette avancée très positive qui va dans le sens d'une simplification et d'une plus grande efficacité des démarches. Elle espère pouvoir en observer les effets à travers une réduction du nombre de saisines. Une diminution d'une centaine de réclamations a pu être constatée par les médiateurs.

La médiatrice souhaite

- Savoir si le travail mené par la Dgesip sur l'accusé de réception automatique en cas de recours a pu avancer.

Réponse de la Dgesip

Ni la Dgesip ni les rectorats ne sont à ce stade en mesure de respecter l'obligation de délivrance d'un accusé de réception aux recours administratifs reçus prévue aux articles L. 112-3 et R. 112-5 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA). Des travaux sont toutefois menés afin d'améliorer les délais, le format et le contenu des réponses apportées aux usagers.

Les difficultés identifiées concernent les modalités de saisine de l'administration et les moyens humains dont elle dispose pour répondre aux recours.

Les recours arrivent par des canaux multiples difficiles à limiter : voie postale, adresses génériques du ministère ou des rectorats, Crous, Cnous, adresse professionnelle des agents, service de communication de la présidence de la République, etc.

Aussi l'envoi d'un accusé de réception ne peut être automatisé comme cela pourrait être le cas si un canal d'entrée unique captait les recours.

Par ailleurs et dans l'objectif d'améliorer les délais de réponses aux recours hiérarchique, la Dgesip a institué une commission d'examen mensuel des recours hiérarchiques. La tenue régulière de la commission devra permettre de mieux maitriser le flux des recours. En outre, son caractère collégial permettra une meilleure harmonisation dans les traitements des recours et participera à nourrir la réflexion sur l'évolution des règles en vigueur

Nous travaillons également à une modification des notifications de bourse pour, notamment, rendre les voies et délais de recours plus claires pour les étudiants.

La médiation ne peut que saluer ces évolutions qui s'inscrivent dans la perspective d'une amélioration de la relation entre le public et l'administration (CRPA) et souhaite être informée des suites de ces travaux dès qu'ils se traduiront concrètement dans les faits.

La médiatrice souhaite

- Savoir si l'information a pu être rassemblée dans un seul document ou support (type tutoriel).

Réponse de la Dgesip

Concernant la constitution du DSE, le site etudiant.gouv.fr présente toutes les informations préalables à l'initiation de la démarche.

Concernant les voies et modalités de recours, indiquées sur les notifications de bourse, nous travaillons à une modification de la rédaction les précisant afin de les rendre plus claires pour les étudiants.

La médiatrice souhaite

- Savoir s'il y a eu des avancées sur le point portant sur « Veiller à envoyer une nouvelle réponse circonstanciée quand le recours montre que le requérant n'a pas compris la motivation du refus ».

Réponse de la Dgesip

La Dgesip est particulièrement attentive à rédiger aux recours hiérarchiques des réponses circonstanciées et expliquant la réglementation à l'usager. Les Crous sont sollicités en amont de la réponse au requérant afin d'apporter une meilleure compréhension des éléments fournis. Ainsi, les réponses transmises n'appellent que très peu de retours des requérants, signe que ces derniers ont bien compris la position de l'administration. De même, les recours contentieux concernant des décisions d'attribution ou de refus de bourse restent très faibles au regard du nombre de décisions rendues chaque année (de l'ordre d'une vingtaine de contentieux sur 1 million de dossiers déposés chaque année).

Par ailleurs, la Dgesip et le réseau des œuvres échangent constamment afin d'améliorer la motivation des notifications de refus de bourse. Toutefois, des contraintes techniques limitent néanmoins le nombre de caractères possibles, tout comme des contraintes de flux limitent le temps pouvant être consacré à une meilleure explicitation des refus.

La médiation remercie la Dgesip pour ces éléments et espère que les contraintes techniques pourront évoluer. La motivation des décisions négatives est en effet un élément essentiel des relations entre le public et l'administration et il serait dommage qu'au-delà des contraintes de flux, l'explication nécessaire se heurte à la limitation du nombre de caractères.

La médiatrice souhaite

- Savoir si les étudiants ont été incités à se tourner vers les assistants sociaux lorsqu'ils rencontrent un problème.

Réponse de la Dgesip

La Dgesip ajoute systématiquement la phrase suivante à la réponse du recours hiérarchique : « Si vous rencontrez des difficultés particulières au cours de l'année universitaire 2022-2023, je vous invite à vous rapprocher du service social du Crous de [nom du Crous] afin de vous informer sur les aides spécifiques susceptibles de vous être attribuées compte tenu de votre situation. »

La médiation remercie la Dgesip pour cette information.

La médiatrice souhaite

- Savoir si la réponse (négative) de la Dgesip à la demande d'accès à l'application Aglaé par les médiateurs académiques est toujours d'actualité.

Réponse de la Dgesip

La position de la Dgesip reste inchangée à ce stade.

Le contexte de préparation d'une éventuelle réforme des bourses met les équipes de développeurs d'Aglaé, structurellement sous-dimensionnées, en tension forte. Ces travaux ont pour conséquences le décalage de chantiers prioritaires structurants pour le pilotage des aides aux étudiants. Dans ce contexte, il apparait que l'équipe projet Aglaé n'est pas en capacité de programmer l'évolution appelée des vœux de la médiation à court ou moyen terme.

La médiation comprend l'impossibilité de procéder à l'évolution souhaitée à brève échéance, mais souhaite avoir confirmation de l'accord de principe de la Dgesip sur sa demande d'accès.

ReMedia 19-7
Porter une attention particulière aux candidats à un examen à caractère national

La médiatrice souhaite

- 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. La médiatrice a été sollicitée sur ce problème à nouveau à la session 2022 et reste en attente de la réponse à apporter en cas de perte de copie.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

À partir de la session 2022, les copies étant numérisées, il n'y a aucune perte sur le baccalauréat général ou technologique. Aucun signalement sur les autres examens pour la session 2022 n'a été remonté à la Dgesco.

La médiation a été saisie par des familles de candidats dont la copie avait été mal scannée (erreur de numérotation de pages par le candidat stressé, mélange de copies, etc.). Elle demande que le ministère communique auprès des services des examens pour que de tels problèmes soient traités avec bienveillance pour le candidat. Un service d'examen a refusé une nouvelle correction d'une copie qui avait été corrigée alors qu'elle avait été mal scannée. Un tel problème est lié à ce passage au « tout numérique ».

Elle aimerait connaître 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. Certaines appréciations rédigées peut-être trop vite par le correcteur sont incompréhensibles pour les familles. Il convient de veiller également à ce que les correcteurs travaillent dans de bonnes conditions matérielles.

La médiatrice rappelle

- Être toujours en attente de l'expertise de sa recommandation sur les mesures transitoires à prendre lors de la réforme d'un examen.

Est-ce que la recommandation visant à permettre aux candidats de mener à bien leur formation en rapportant les dispositions introduites par décrets, circulaires, notes de service, etc. qui viennent s'opposer au principe arrêté par le Code de l'éducation de maintien des notes égales ou supérieures à 10/20 durant cinq sessions a pu être examinée ?

Réponse de la Dgesco

Comme indiqué précédemment, « L'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. »

Depuis lors, ce guide a été revu et complété. La nouvelle édition, de 2022, a été publiée sur Éduscol le 13 décembre 2022 : https://eduscol.education.fr/2688/modalites-d-evaluation-pour-le-baccalaureat.

Par ailleurs, concernant le maintien des notes égales ou supérieures à 10/20 durant cinq sessions, la réglementation (articles D. 334-13 et D. 336-13 du Code de l'éducation) prévoit toujours la possibilité, pour les candidats qui repassent le baccalauréat général et technologique après un échec à l'examen, de conserver pendant cinq ans, sur leur demande, les notes supérieures à 10/20 qu'ils ont obtenues aux épreuves terminales lors de leur première passation. Les épreuves concernées sont les épreuves terminales du baccalauréat : l'épreuve anticipée de français, la philosophie, l'épreuve de spécialité (EDS) 1, l'EDS 2 et le Grand oral.

De nouvelles dispositions ont par ailleurs été introduites avec la réforme du lycée d'enseignement général et technologique, concernant la conservation des notes **issues du contrôle continu** mis en place dans le nouveau baccalauréat (le contrôle continu reposant sur les moyennes annuelles pour les candidats scolaires et sur des évaluations ponctuelles pour les candidats individuels). Ainsi, le décret du 16 juillet 2018 a créé les articles D. 334-7-1 et D. 336-7-1 relatifs au contrôle continu. La rédaction en a été ensuite précisée comme suit par le décret du 8 février 2022 : « 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. En cas d'échec au baccalauréat, les candidats qui se présentent à nouveau à l'examen conservent les notes obtenues, au titre du contrôle continu, lors des évaluations ponctuelles prévues à l'article D. 334-4 sur le programme de première, l'année précédant l'échec à l'examen. » Ces dispositions prévoient une conservation automatique des notes concernées (contrairement aux notes d'épreuves terminales, dont la conservation est sur demande expresse du candidat) et ce quelle que soit la note, y compris inférieure à 10/20 (contrairement aux notes d'épreuves terminales, dont la conservation porte uniquement sur les notes supérieures à 10/20).

L'arrêté du 6 novembre 2019 relatif à la dispense de certaines épreuves du baccalauréat général ou technologique exclut seulement de cette possibilité de conservation les notes de contrôle continu de 1re obtenues dans la spécialité suivie uniquement en 1re et dans l'enseignement commun de mathématiques (voie technologique) ou d'enseignement scientifique (voie générale) par les élèves redoublants, scolarisés dans des établissements publics ou privés sous contrat (candidats sous statut scolaire) ayant changé de série ou de voie de formation entre leurs deux passations de l'examen. Pour eux, la réglementation prévoit une dispense de notes de contrôle continu de 1re dans les enseignements concernés. En revanche, ils conservent bien leurs autres notes de contrôle continu de 1re (histoire-géographie, LVA, LVB, enseignement moral et civique).

La note de service du 27 juillet 2021 relative aux modalités d'évaluation, dans sa partie 5A, précise que la durée de conservation des notes de contrôle continu (conservation restreinte aux résultats de la classe de 1re conformément au Code de l'éducation), est d'une année : « 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. En revanche, ils ne conservent pas les notes de contrôle continu qu'ils ont obtenues pendant leur première année de terminale, avant leur redoublement. »

Enfin, toutes les mesures transitoires prises depuis l'année scolaire 2019-2020 suite à la crise sanitaire sont à présent terminées.

Cependant, nous pouvons rappeler les éléments suivants qui sont devenus pérennes.

En juin 2020, après échange avec le comité de suivi de la réforme et les délégués du conseil national de la vie lycéenne, l'appellation des épreuves communes de contrôle continu a été clarifiée pour donner plus de lisibilité du baccalauréat. Les épreuves communes de contrôle continu (E3C) sont devenues les « évaluations communes » (EC) pour traduire le fait qu'il s'agit de devoirs communs réalisés dans le cadre des heures de classe au cours des années de 1re et de terminale. En outre, pour donner plus de souplesse dans l'organisation du contrôle continu, les commissions d'harmonisation n'ont plus eu lieu après chaque session « d'évaluations communes » mais respectivement en fin d'année de 1re et de terminale. Ces évolutions n'ont pas engendré de modifications de l'organisation de l'examen, et n'ont donc pas nécessité

de mesures transitoires. En juin 2021, il a été procédé à des ajustements sur les modalités d'évaluation du baccalauréat général et technologique à compter de la session 2022. L'équilibre général entre contrôle continu (40 des 100 coefficients) et contrôle terminal (60 des 100 coefficients) a été maintenu. L'évaluation de chacun des enseignements et des disciplines a été clarifiée : désormais aucun d'entre eux ne sont plus évalués de manière cumulative par le contrôle continu et par le contrôle terminal. L'esprit du baccalauréat a ainsi été renforcé, incitant chaque élève à s'impliquer toute l'année dans ses apprentissages. Cela a permis de préserver la dimension nationale et symbolique de l'examen. Cette évolution significative de l'organisation du contrôle continu s'est accompagnée d'une modification des coefficients. Des mesures transitoires ont donc été prises pour la seule session 2022 et ont été communiquées par la note de service du 28 juillet 2021. Les candidats scolaires ont conservé le bénéfice des notes qu'ils avaient obtenues en classe de 1re au cours de l'année 2020-2021, selon les modalités et avec les coefficients suivants :

	Voie générale			**Voie technologique**		
	Première 2020-21	**Terminale 2021-22**	**Total cycle session 2022**	**Première 2020-21**	**Terminale 2021-22**	**Total cycle session 2022**
Enseignement de spécialité de 1re	5		5	5		5
Histoire-géographie	3,33	3	6,33	3,33	3	6,33
Langue vivante A	3,33	3	6,33	3,33	3	6,33
Langue vivante B	3,33	3	6,33	3,33	3	6,33
Enseignement scientifique (voie générale) ou mathématiques (voie technologique)	2,5	2,5	5	3,33	1,66	5
Éducation physique et sportive		5	5		5	5
Enseignement moral et civique		1	1		1	1
Notes de bulletins tous enseignements (5 %)	5		**5**	5		**5**
Total	22,5	17,5	**40**	23,3	16,7	**40**

Enfin, en ce qui concerne les enseignements optionnels, les candidats scolaires de la session 2022 :

- ont conservé le bénéfice de leurs moyennes annuelles de la classe de 1re de l'année 2020-2021, établies à partir de la moyenne des moyennes trimestrielles ou semestrielles, et prises en compte pour le baccalauréat dans le cadre des 5 % de contrôle continu issus des notes de bulletins de 1re ;

- ont fait valoir pour l'examen leurs moyennes annuelles de la classe de terminale de l'année 2021-2022, établies à partir de la moyenne des moyennes trimestrielles ou semestrielles, et prises en compte pour le baccalauréat avec un coefficient 2 pour chaque enseignement, ces coefficients s'ajoutant au coefficient 100 relatif aux enseignements obligatoires.

S'agissant des candidats individuels inscrits à la session 2022, les dispositions transitoires prévoyaient qu'ils conservent le bénéfice des notes qu'ils ont obtenues au cours de l'année 2020-2021 aux épreuves (écrite et orale) anticipées de français et à l'évaluation ponctuelle dans l'enseignement de spécialité suivi uniquement en 1re.

Le décret n° 2022-143 du 8 février 2022 a modifié les articles D. 334-13 (voie générale) et D. 336-13 (voie technologique) afin de permettre aux candidats qui le souhaitent de conserver les notes obtenues aux épreuves terminales du premier groupe et, sur leur demande, le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 qu'ils ont obtenues à ces épreuves. Ils ne subissent alors que les autres épreuves.

Le renoncement à un bénéfice de notes lors d'une session est définitif et seules les notes obtenues ultérieurement sont prises en compte pour l'attribution du diplôme.

Pour ces candidats, à chaque session, le calcul de la moyenne pour l'admission s'effectue sur la base des notes conservées et des notes obtenues aux épreuves nouvellement subies.

La médiation remercie la Dgesco pour la présentation très complète des dispositifs qui ont pour objectif de conserver les notes obtenues aux sessions précédentes.

Elle s'est toujours félicitée des mesures prises pour permettre notamment aux candidats qui ont un parcours chaotique d'obtenir leur certification. Elle s'est donc réjouie de la mesure permettant la conservation des notes égales ou supérieures à 10/20. C'est pourquoi elle maintient que les réformes doivent être accompagnées de véritables mesures transitoires.

Néanmoins, dans des cas très particuliers liés à l'état de santé ou au handicap des élèves, sur lesquels, d'ailleurs, la médiation a appelé l'attention de la Dgesco, elle ne peut que constater que la réglementation n'organise pas la souplesse nécessaire pour permettre, par exemple, à un élève en rupture momentanée de scolarité entre deux réformes, de finaliser son cursus initial. Elle souhaiterait qu'à tout le moins, cette réglementation permette, même en les encadrant fortement, la prise en considération de situations exceptionnelles.

La rénovation des diplômes professionnels pour les adapter au monde professionnel est indispensable. Cependant, une réflexion pourrait être menée pour maintenir durant cinq années les modalités du diplôme ancien afin de permettre aux candidats inscrits sous la forme ancienne de valider le diplôme. Les saisines qui parviennent à la médiation montrent que les mesures transitoires qui sont arrêtées dans les référentiels ne sont pas suffisantes pour certains publics. L'insertion dans la vie professionnelle sera toujours meilleure, même avec un diplôme dans sa version précédente.

S'agissant du baccalauréat général et technologique, pourquoi avoir limité dans la note de service du 27 juillet 2021 à une année la conservation des notes ? La situation des candidats qui sont considérés comme triplants suite par exemple à une rupture du parcours scolaire de plus d'un an lié à un problème comme une maladie, un accident, une phobie scolaire ne doit pas être oublié au risque de leur faire subir une double peine. Pourquoi ouvrir des possibilités qui se referment ensuite par de nouveaux dispositifs ?

Il est important également de permettre à l'élève qui s'est trompé de voie de pouvoir se réorienter sans être obligé de présenter des épreuves supplémentaires par rapport aux autres candidats. C'était l'esprit même de la réforme de permettre aux élèves de tâtonner et de construire progressivement leur parcours. Cette possibilité s'est trouvée limitée par des contraintes structurelles.

La médiation souhaiterait savoir quelle aide est apportée au candidat qui change de série ou de voie de formation pour l'épreuve de spécialité qu'il a à présenter ?

La médiatrice souhaite

- Savoir si le travail qui avait commencé d'une FAQ concernant les examens pour les candidats en situation de handicap a pu être finalisé.

Réponse de la Dgesco

À ce stade, aucune FAQ à destination du public n'est envisagée. En revanche, des éléments partagés avec les services déconcentrés, notamment les DEC, sont en cours de finalisation.

La médiation remercie la Dgesco pour la communication de ce document quand il sera diffusé.

L'affectation des redoublants après échec à l'examen

La médiatrice souhaite

- Savoir si un bilan du nombre de redoublants se retrouvant sans affectation dans leur ancien établissement au cours du premier trimestre a été réalisé. La médiation reçoit encore cette année des réclamations et la presse s'en fait aussi l'écho.
  Quelles sont les directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) qui mettent d'ores et déjà en place un guichet unique dématérialisé ? A-t-on pu en faire un bilan ?

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesco

L'enquête relative aux élèves en attente d'une affectation à la rentrée scolaire 2022[12] a dénombré au niveau national :

Enquête de rentrée 2022	Terminale générale suite à un échec au bac	Terminale technologique suite à un échec au bac	Terminale bac pro suite à un échec au bac pro	Totaux
1er sept	265	342	323	930
27 sept	110	155	165	430

Les principales académies concernées par un nombre important d'élèves doublant la classe terminale en attente d'affectation sont Créteil (de 394 élèves au 1er septembre à 73 au 27 septembre) et Versailles (117 élèves au 1er septembre à 81 au 27 septembre, notamment en lycée professionnel).

Plusieurs DSDEN recourent à un guichet unique dématérialisé pour traiter les demandes d'affectation avec un effet en cours d'année à différents niveaux du collège ou du lycée. C'est le cas par exemple de l'Ille-et-Vilaine, des Hautes-Alpes ou des Alpes-de-Haute-Provence.

Actuellement, nous ne disposons d'aucun bilan national.

La médiation espère que le nombre de redoublants non scolarisés à la rentrée ainsi que le délai pour y parvenir pourra encore se réduire.

Elle pense qu'il pourrait être intéressant et utile de disposer d'un bilan annuel national.

[12] Enquête menée annuellement auprès des académies sur le mois de septembre à raison de deux remontées hebdomadaires.

ReMedia 17-07, 17-08 et 17-09
Poursuivre les efforts engagés pour la réussite des étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur

La médiatrice souhaite

- Faire un point d'avancement sur le sujet du handicap.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, mars 2023

Réponse de la Dgesip

• La circulaire sur les aménagements d'examens est parue le 9 mars 2023 au BOESR. Elle a été signée également par les directions générales de l'offre de soins, de la cohésion sociale, de l'agriculture et de la culture.

• Dans le cadre de la préparation de la Conférence nationale du handicap (qui se tiendrait mi-avril), 6 groupes de travail se sont tenus entre novembre 2022 et février 2023, pilotés par le cabinet du MESR en coopération avec le CNCPH.

Les thématiques abordées étaient les suivantes :
- informer et accompagner les étudiants en situation de handicap (ESH) ;
- l'insertion professionnelle des ESH ;
- améliorer le pilotage de l'action publique par la consolidation des données et la définition de leur usage ;
- comment améliorer l'accessibilité de l'enseignement supérieur ?
- comment favoriser la participation des étudiants en situation de handicap à la vie étudiante ?
- synthèse.

À l'issue de ces échanges, le cabinet envisage de faire des propositions qui permettront de renforcer l'accessibilité du bâti, pédagogique et numérique des établissements d'enseignement supérieur.

Par ailleurs, dans le même objectif de préparation de la CNH, deux groupes du travail pour les étudiants présentant des troubles du neuro-développement (TND) ou des troubles du spectre de l'autisme (TSA) sont en cours (le prochain aura lieu le 14 mars 2023). Ils visent à permettre d'identifier des propositions de mesures concrètes afin d'élaborer la nouvelle stratégie pour les TND TSA 2023-2027.

• Par ailleurs, en 2022, 11 commissions issues du Comité national de suivi de l'université inclusive se sont réunies. Elles alimenteront des mesures politiques ou des outils à élaborer :
- favoriser l'ambition ;
- bénéficier d'une accessibilité pédagogique :
  - accès aux droits,
  - mutualisations d'initiatives d'établissements ;
- participer à la vie étudiante :
  - accès aux ressources,
  - engagement et citoyenneté,
  - sport et culture,
  - logement et restauration ;
- préparer son insertion professionnelle ;
- bénéficier d'un accompagnement médico-social.

Ainsi :

– un guide à destination des professionnels de l'accompagnement des ESH est en cours de rédaction ;
– une circulaire sur les droits des ESH est aussi prévue ;
– le département A2-3 de la réussite et de l'égalité des chances continue à prendre également en charge certaines situations individuelles qui lui sont remontées ;
– les prochaines Journées nationales du réseau handicap auront lieu à l'université de Bordeaux les 23 et 24 mars prochain. La thématique retenue par le comité de pilotage est la suivante : « Parcours de vie étudiante : transitions et inclusivité » ;
– un projet de plan de l'université inclusive est envisagé. Il est travaillé avec le CNCPH qui vient de rendre le 8 février dernier ses travaux sur l'enseignement supérieur inclusif (propositions de 9 axes de travail) :

- la gouvernance des établissements d'enseignement supérieur,
- l'accessibilité du patrimoine,
- l'information et la communication,
- la sensibilisation et la formation de la communauté universitaire,
- l'accessibilité numérique,
- l'accessibilité pédagogique,
- la vie étudiante et la vie de campus,
- la recherche,
- la transition et l'insertion professionnelle.

La médiation remercie la Dgesip pour l'ensemble de ces informations qu'elle pourra utilement relayer. Elle salue l'important travail conduit par la Dgesip pour améliorer encore le déroulement des études des étudiants en situation de handicap. Elle la remercie de l'avoir toujours associée aux groupes de travail.

AU SUJET DES MÉDIATEURS

LES TEXTES INSTITUANT LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

> **Article 40**
>
> « Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :
>
> **Chapitre X**
>
> **Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**
>
> **Art. L. 23-10-1** – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

L'article L. 23-10-1 est applicable dans sa rédaction ci-dessus issue de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 à Walllis-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 supérieur[1]

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 1er 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'usager 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 aliéna 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 des avocats
- Le médiateur du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)
- Le médiateur du groupe La Poste et de la Banque postale
- Le médiateur des ministères économiques et financiers

- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- 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
- La médiatrice SNCF Voyageurs
- Le médiateur du tourisme et du voyage
- Le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires
- Le représentant du Défenseur des droits

LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : MODE D'EMPLOI

Le médiateur est une instance qui peut être sollicitée en cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un membre de l'administration.

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 1er 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 XXIe 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 XXIe 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 XXIe 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). Sa mise en œuvre résulte du décret relatif à la procédure de médiation préalable obligatoire applicable à certains litiges de la fonction publique et à certains litiges sociaux (décret n° 2022-433 du 25 mars 2022). L'extension géographique à l'ensemble du territoire a été réalisée en quatre phases progressives. L'arrêté

du 30 mars 2022 a prévu que la MPO s'appliquait à compter du 2 avril 2022 aux académies d'Aix-Marseille, de Clermont-Ferrand et de Montpellier et qu'elle s'appliquerait à compter du 1er juin 2022 aux académies de Bordeaux, Lyon, Nantes, Nice, Normandie, Paris, Rennes et Versailles. Un second arrêté du 30 mars 2022 modifiant l'arrêté du 30 mars a prévu la mise en œuvre à compter du 1er septembre 2022 dans les académies de Besançon, Lille, Martinique, Mayotte, Nancy-Metz, Orléans-Tours, Poitiers et Strasbourg et, à compter du 1er décembre 2022, dans les académies d'Amiens, Corse, Créteil, Dijon, Guadeloupe, Grenoble, Guyane, Limoges, Reims, La Réunion et Toulouse.

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 **Laurent Boireau** – 01 55 55 41 27 **Marie-Odile Boulin** – 01 55 55 39 72 **Colette Damiot-Marcou** – 01 55 55 24 69 **Camille de Beauvais** – 01 55 55 44 64 **Geneviève Doumenc** – 01 55 55 61 95 **Frédérique Gerbal** – 01 55 55 24 96 **Patrick Lasserre** – 01 55 55 43 89 **Francine Leroyer Gravet** – 01 55 55 07 50 **Ilyas Navailh** – 01 55 55 30 69 **Sylvie Ramondou** – 01 55 55 40 87 **Bertrand Sens** – 01 55 55 24 26 06 10 89 73 96
Secrétaire	**Brigitte Bugeaud** – 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Aix-Marseille	**Alain Capion | Antoine Delgado | 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 | Catherine Pautre Quint | Sylvain Teetaert** Rectorat 20, boulevard Alsace-Lorraine BP 2609 80 063 Amiens CEDEX 9 03 22 82 38 23 | mediateur@ac-amiens.fr
Besançon	**Maryse Adam-Maillet** Rectorat 10, rue de la Convention 25 030 Besançon CEDEX 03 81 65 49 74 | mediateur@ac-besancon.fr
Bordeaux	**Marc Buissart | Anne Lhérété | 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

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		
Collectivités d'outre-mer	**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		
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 | Claudine Ledoux | Yves Zarka** Rectorat 4, rue Georges Enesco 94 010 Créteil CEDEX 04 01 57 02 60 30 | mediateur@ac-creteil.fr		
Dijon	**Françoise Delaspre | Marie-Françoise Durnerin** Rectorat 2G, rue du général Delaborde BP 81921 21019 Dijon CEDEX 03 80 44 86 07 | mediateur-dijon@ac-dijon.fr		
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		
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	**Francis Picci** DSDEN du Nord 114, rue de Bavay 59 033 Lille CEDEX 03 20 62 30 83 | ce.i59mediateur@ac-lille.fr	**Alain Galan** DSDEN du Pas-de-Calais 20, boulevard de la Liberté BP 916 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	
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 | Régis Haulet | Claude Mauvy** Rectorat 31, rue de l'université 34 064 Montpellier CEDEX 2 04 67 91 46 49 | mediateur@ac-montpellier.fr	
Nancy-Metz	**Brigitte Jouvert | Karima Stephany** Rectorat 9, rue des Brice Rond-point Marguerite CS 30 013 54035 Nancy CEDEX 03 83 86 20 67 | ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr	
Nantes	**Jean-Paul Francon | Patrice Herzecke | Xavier Vinet** Rectorat 4, chemin de la Houssinière BP 72 616 44326 Nantes CEDEX 03 02 40 37 38 71 | mediateur@ac-nantes.fr	
Nice	**Jean-Louis Dode** DSDEN du Var Rue de Montebello CS 71204 83 070 Toulon CEDEX 04 94 09 55 80 | mediateur-academique@ac-nice.fr	**Anne Radisse** Rectorat 53, avenue Cap-de-Croix 06 181 Nice CEDEX 02 04 93 53 72 43 | mediateur-academique@ac-nice.fr
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 **Ghislaine 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	
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	**Annie Mathieu** Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86 022 Poitiers CEDEX 06 12 67 35 94 | mediateur@ac-poitiers.fr
Reims	**Alain Demotier | 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	
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	
Réunion	**Isabelle Lemarchand | 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	
Toulouse	**André Cabanis | Norbert Champredonde | Marc Laborde** 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	

L'augmentation du nombre de sollicitations du médiateur se poursuit à un rythme soutenu en 2022. Dans un contexte d'après crise sanitaire, marqué par la montée des individualismes et des incivilités, ces saisines expriment, de manière parfois virulente, l'anxiété grandissante des familles ainsi qu'un besoin accru d'écoute, d'explications et d'équité.



Les personnels, ayant fourni un effort remarquable pour s'adapter aux évolutions, font état dans leurs réclamations d'un sentiment d'insécurité, d'un besoin de reconnaissance et de perspectives d'avenir. Les questions financières et celles liées au déroulement de carrière demeurent les sujets les plus sensibles.

Les saisines ayant trait à la vie quotidienne et à des conflits au sein des établissements scolaires ont doublé en six ans. Les contestations de résultats aux examens augmentent dans une moindre mesure, donnant parfois le sentiment d'un terrain ouvert de négociations mettant à mal le principe de souveraineté du jury.

La diminution relative des saisines présentées par des usagers de l'enseignement supérieur public se confirme, du fait d'une meilleure prise en considération des difficultés rencontrées par les étudiants, d'une amélioration de l'information et d'une diminution du nombre des saisines liées à Parcoursup. Mais ces constats doivent être nuancés si l'on prend en compte les saisines provenant de l'enseignement supérieur privé qui ont connu un pic important en 2022.

Dans ce contexte, la médiation poursuit sa mission d'écoute, de conseil et d'apaisement compensant parfois un manque de lien humain qui peut empêcher les personnes de retrouver confiance dans l'institution et de s'inscrire dans une démarche plus constructive.

Cette année, les recommandations de la médiatrice s'articulent autour de trois thématiques :

• **le besoin de clarification, de transparence et de sécurisation des parcours dans l'enseignement supérieur privé :** un meilleur cadrage juridique semble nécessaire pour que soient respectés les droits des étudiants et les règles du Code de l'éducation ;

• **des questions ayant trait au climat scolaire,** conduisant à réfléchir sur les moyens de prévenir certains phénomènes de violence et d'exclusion qui fragilisent la cohésion de la communauté scolaire, empêchent l'inclusion de tous les élèves et la construction d'une vision commune et d'un environnement propice aux apprentissages ;

• **des procédures d'affectation et de mutation des personnels qui suscitent de plus en plus de difficultés,** en particulier pour les **académies d'outre-mer** qui ont des problématiques spécifiques, pouvant parfois conduire à des situations humaines dramatiques.

La médiatrice souhaite ainsi mieux faire connaître le dispositif de médiation pour que se développent, par le dialogue, les conditions d'un vivre-ensemble fondé sur la solidarité, la coopération et la résolution amiable des litiges.

ISBN – 978-2-11-167960-3
ISSN – 1623-1872
Juillet 2023