MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun

—

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

2020



Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun

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

2020

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS 4

TEMPS FORTS 2020 14

PREMIÈRE PARTIE 24

L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

1. Les réclamations reçues 25
2. L'origine des saisines 27
3. Les domaines de saisines 30
4. Les délais d'intervention des médiateurs 35
5. L'action des médiateurs et son résultat 36

DEUXIÈME PARTIE 40

SAVOIR ACCUEILLIR DÈS LE DÉBUT DES ÉTUDES ET DE LA CARRIÈRE ET COMPRENDRE LES SITUATIONS PARTICULIÈRES

CHAPITRE PREMIER
L'affectation des élèves dans les écoles, collèges et lycées **41**

1. Le contexte 41
2. Des motifs de saisines toujours d'actualité . . . 45
3. Synthèse des recommandations 58

CHAPITRE DEUXIÈME
L'admission en master : un goulet d'étranglement qui devrait se desserrer . . . **60**

1. Le contexte 60
2. Une forte évolution des saisines depuis quatre ans 62
3. Synthèse des recommandations 71

CHAPITRE TROISIÈME
Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations **73**

1. Le contexte 73
2. Des premières affectations sources de désillusion 76
3. Synthèse des recommandations 86

TROISIÈME PARTIE 88

BIEN VIVRE À L'ÉCOLE, À L'UNIVERSITÉ, AU TRAVAIL

CHAPITRE PREMIER (usagers)
1. Être attentif au bien-être des élèves et des étudiants **89**

1. Le contexte 89
2. Un contexte sanitaire qui a cristallisé le mal-être des élèves 92
3. Le soutien aux étudiants, une question qui reste au cœur de l'actualité 95
4. Synthèse des recommandations 101

2. Faire diminuer la pression liée aux examens, apprendre à gérer l'incertitude **102**

1. Le contexte 102
2. Quelques exemples de saisines liées à la crise sanitaire 107
3. Synthèse des recommandations 117

CHAPITRE DEUXIÈME (personnels)
1. Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels . . **119**

1. Le contexte 119
2. Des saisines révélant des lenteurs dans le processus de recueil et de signalement 123
3. Synthèse des recommandations 131

2. Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli **133**

1. Le contexte 133
2. La persistance de zones d'ombre dans le processus d'avancement de carrière 134
3. Synthèse des recommandations 145

3. Encourager la mobilité des personnels, prendre en considération les sitatuations humaines partculières **147**

1. Le contexte 147
2. Entre intérêt général et situation spécifique, un équilibre parfois difficile à tenir 148
3. Synthèse des recommandations 158

QUATRIÈME PARTIE 160
ÉVITER LES RUPTURES, MIEUX ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS ET LES DÉPARTS

CHAPITRE PREMIER
Maintenir un accompagnement de proximité par l'employeur tout au long de la carrière et au-delà 161
1. Le contexte 161
2. Une transition vers la retraite mal préparée 162
3. Rappel des recommandations 165

CHAPITRE DEUXIÈME
Privilégier le règlement amiable des litiges dans l'intérêt commun de l'administration et des administrés 166
1. Le contexte 166
2. La transaction : une voie de conciliation à promouvoir 167
3. Synthèse des recommandations 171

CHAPITRE TROISIÈME
La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions 172
1. Le contexte 172
2. Quelques exemples de saisines 173
3. Synthèse des recommandations 179

CINQUIÈME PARTIE 180
LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

CHAPITRE PREMIER
Les nouvelles recommandations 181
1. Les personnels 181
2. Les usagers 190

CHAPITRE DEUXIÈME
Les précédentes recommandations 197
1. Les personnels 197
2. Les usagers 218

CHAPITRE TROISIÈME
Recommandations antérieures à 2019 228
1. Les personnels 228
2. Les usagers 239

SIXIÈME PARTIE 242
INFORMATIONS

CHAPITRE PREMIER
Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur 243

CHAPITRE DEUXIÈME
La charte du Club des médiateurs de services au public 246

CHAPITRE TROISIÈME
Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi 250

CHAPITRE QUATRIÈME
Le réseau des médiateurs 253

AVANT-PROPOS

« Qu'y a-t-il donc au-dessus de la justice ? — L'équité. »

Victor Hugo, *Les Misérables*, 1862

« La santé est un bien qu'il faut conquérir et conserver. Le bien-être n'est ni le confort, ni le contraire de l'effort. Bien être, c'est être bien. C'est un droit et un devoir, envers soi et envers les autres. L'éducation à la santé, les campagnes de prévention des risques, le repérage des souffrances et la mise en œuvre des soins, s'inscrivent dans le projet national de justice et d'égalité des chances porté en grande partie par l'École républicaine. »

Marie-Rose Moro et Jean-Louis Brison, *Bien-être et santé des jeunes*, rapport 2016

12 858 550

le nombre d'élèves des 1er et 2d degrés

2 725 300

le nombre d'étudiants

1 174 072

le nombre de personnels, dont 877 710 enseignants

18 800

le nombre de saisines traitées par le médiateur

En 2020, la crise sanitaire a frappé de plein fouet le système éducatif, et particulièrement les publics les plus vulnérables. Elle a mis en relief certaines fractures, sociales, économiques ou numériques ; elle a creusé les inégalités scolaires, accentué les phénomènes de décrochage, de discrimination ou d'exclusion et accru notamment les difficultés des personnes en situation de handicap. Elle a renforcé chez certains un sentiment d'isolement et d'éloignement des services publics, qui s'est traduit parfois par des messages de détresse ou de colère difficiles à contenir.

Dans un contexte d'anxiété généralisée, marqué par une recrudescence des conflits et des violences et par la dégradation de la santé mentale de nombreux jeunes, certains défauts persistants du système éducatif, comme le manque d'accompagnants, de personnel médico-social, de médecins de prévention ou de psychologues se sont fait cruellement sentir.

Toutefois, cette période a également mis en évidence le rôle central et structurant de l'École et de l'Université, et révélé la capacité exceptionnelle de mobilisation, de solidarité et d'innovation des enseignants, des chefs d'établissement et des personnels en général pour assurer la continuité et la réussite du service public d'éducation.

Les mesures rigoureuses mises en place dans le but d'endiguer la pandémie ont considérablement alourdi la charge de travail des personnels de nos deux ministères, qui ont dû fournir un effort inédit pour faire face à des situations d'urgence, auxquelles les dispositifs traditionnels de notre administration ne pouvaient pas toujours apporter de réponse.

Dans ce contexte, où le contact avec l'institution était encore plus difficile qu'à l'accoutumée, **la médiation a confirmé son rôle essentiel d'écoute et d'apaisement** à l'égard des nombreux requérants qui ont fait appel à elle. **Le nombre de saisines a augmenté de 18 % en un an**, avec plus de **19 000 demandes**, soit 3 000 de plus qu'en 2019, où la situation s'était déjà révélée très tendue.

Le réseau des médiateurs s'est efforcé d'apporter à tous l'attention nécessaire, même lorsqu'il s'agissait de simples demandes d'information ou de conseils, et d'aider à renouer un dialogue parfois interrompu avec l'institution. En partenariat avec les services du ministère, des rectorats ou des établissements, ils ont recherché, d'abord dans l'urgence puis de façon plus construite, des réponses adaptées aux difficultés relatées, permettant la mise en place de solutions innovantes et équitables. Ainsi, au-delà du traitement ordinaire des réclamations, la médiation a pleinement assumé **un rôle d'accompagnement social**. Elle a été, surtout, confortée dans ses recommandations sur la **nécessité d'une information accessible**, claire et lisible pour éviter les litiges qui naissent souvent de malentendus ou d'une incompréhension.

Le bon fonctionnement du système éducatif ne repose pas uniquement sur la qualité des enseignements et des personnels qui les dispensent. Il dépend également de bonnes conditions d'études et d'un environnement de travail rassurant, permettant aux élèves, aux étudiants comme aux personnels de s'épanouir et de trouver la motivation et l'engagement nécessaires pour réussir et réaliser leur projet éducatif ou professionnel.

Dans cette perspective, l'attention portée au bien-être, individuel et collectif, le respect et la prise en compte des besoins particuliers des personnes, la possibilité d'un dialogue et d'une écoute bienveillante lorsqu'une difficulté se fait jour durant le parcours scolaire ou professionnel sont les principes qui guident l'action des médiateurs au quotidien et qui rendent légitimes leurs interventions auprès de l'administration ou des responsables concernés.

Qu'il s'agisse des apprenants, des enseignants ou des personnels techniques et administratifs, les saisines reçues en 2020 montrent que leur bien-être passe d'abord par la possibilité d'être entendus et d'obtenir des réponses claires et lisibles à leurs demandes. Il dépend également de la reconnaissance juste et équitable du travail et de l'engagement de chacun.

La médiation préalable obligatoire (MPO) entre dans sa quatrième année d'expérimentation

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice a prévu, à titre expérimental, l'obligation de tenter une médiation préalablement aux recours contentieux formés par certains personnels du ministère chargé de l'éducation nationale à l'encontre de décisions qui les concernent. Cette expérimentation mise en œuvre dans les académies d'Aix-Marseille, Clermont-Ferrand et Montpellier s'applique à **7 catégories de décisions** relatives à la gestion des personnels énumérées par le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux.

L'expérimentation mise en œuvre le 1er avril 2018 est entrée dans sa dernière année. Le bilan des trois premières années s'avère très positif. En effet, alors même que l'expérimentation s'applique à un champ étroit de décisions par rapport à l'ensemble du périmètre d'intervention de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, **149 MPO** ont été engagées durant cette période dans les trois académies concernées. Or **68 %** des 140 MPO terminées **ont abouti** à un accord total ou partiel ou ont donné lieu à une médiation dite « pédagogique », c'est-à-dire à une solution comprise et acceptée par les deux parties, même si la décision initiale de l'administration n'a pas été modifiée.

Moins de 10 % des MPO terminées ont finalement fait l'objet d'une requête présentée au tribunal administratif.

Au vu de ces résultats, on peut considérer que **les médiations engagées ont conduit à la prise en compte de l'essentiel des situations conflictuelles sur les sujets couverts par la MPO** et que, par voie de conséquence, elles ont contribué à limiter le nombre de contentieux auprès des juridictions compétentes.

Mis à part les hypothèses où l'administration qui a pris la décision en fait une position de principe ou lorsque le réclamant n'entend pas, dès le départ, renoncer à un recours juridictionnel, on a pu constater que la **MPO incite l'administration à rouvrir plus facilement un dossier et à reconsidérer certaines décisions sous un nouveau jour. Elle favorise ainsi le dialogue, l'apaisement des relations entre les personnels et l'administration qui les gère, et la recherche de solutions nouvelles où la médiation trouve sa place entre légalité et équité**. Elle permet même parfois de faire émerger des solutions innovantes, différentes de la demande initiale mais qui satisfont les deux parties.

Enfin, et ce constat n'est pas moindre, **le délai de traitement moyen des MPO est inférieur à deux mois**. Cela s'explique notamment par l'amélioration de l'implication des services de l'administration dans une démarche désormais bien maîtrisée et la motivation très forte des médiateurs académiques.

La médiation a aussi été approchée par plusieurs présidents de tribunaux administratifs pour établir, dans le cadre des dispositions législatives et réglementaires du Code de justice administrative, les modalités de recours à la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et favoriser le règlement amiable des litiges concernant usagers et personnels de ces administrations.

Deux nouvelles conventions tripartites ont été signées dans ce contexte : la première par les tribunaux de Nice et Toulon, l'académie de Nice et les médiateurs académiques des Alpes-Maritimes et du Var le 17 septembre 2020 ; la seconde par les tribunaux administratifs de Caen et Rouen, l'académie de Normandie et les médiateurs académiques de Normandie (Caen et Rouen) le 25 janvier 2021. Ces conventions rejoignent celles déjà signées en 2018 à Montpellier et à Lyon.

D'autres tribunaux souhaitent s'inscrire dans ce schéma mais il convient, pour que le partenariat soit réussi, que chaque partenaire prenne le temps, au moment de l'établissement de la convention, de bien comprendre et de connaître le fonctionnement de chaque institution et les contraintes qui pèsent sur les différents acteurs.

Une forte progression des saisines en 2020

Le nombre de saisines augmente toujours de manière soutenue : **il a plus que doublé en 10 ans**.

Près de 19 000 saisines ont été traitées en 2020 par le réseau des médiateurs – si l'on compte les 1 896 saisines restées en attente l'année précédente, ce qui bien sûr reste modeste en regard du nombre d'élèves, d'étudiants et de personnels concernés, mais représente une augmentation de **18 % en un an**. Ces dernières années, le rythme d'évolution des demandes s'était stabilisé autour de 4 à 5 % par an. L'année 2020 marque donc une augmentation importante qui risque de s'accentuer dans les mois à venir du fait des retombées de la crise sanitaire. Le degré de conflictualité semble s'accroître lui aussi chaque année pour une partie non négligeable des réclamations reçues.

Le délai de règlement des saisines que le médiateur a clôturées est **inférieur ou égal à trois mois dans 91 % des cas**, et inférieur à un mois dans 73 % des cas, ce qui constitue un réel sujet de satisfaction pour les médiateurs et confirme leur utilité.

Lorsque le médiateur a décidé d'appuyer une réclamation en intervenant auprès de l'administration, il obtient **un succès partiel ou total dans 80 % des cas**.

Un pourcentage élevé de saisines (24 %) ne constitue pas à proprement parler des réclamations mais plutôt **des demandes d'information et de conseil**. Cette situation, qui se reproduit chaque année depuis la création de la médiation, s'est accentuée en 2020 pendant la période de la pandémie qui a engendré beaucoup d'incertitudes et d'anxiété chez les familles et les personnels. Elle témoigne de difficultés à comprendre et s'approprier les logiques et les langages administratifs (parfois accentuées par le processus de dématérialisation des services, qui accroît le sentiment de déshumanisation). Elle traduit aussi, à n'en pas douter, **une insuffisance de moyens humains accordés à la relation administration-usagers** au sein du système éducatif.

Même si le traitement de ces demandes d'information n'est pas, à l'origine, le cœur de leur mission, les médiateurs acceptent volontiers d'apporter une première réponse ou un premier conseil à des personnes souvent désorientées, pour les guider vers le service compétent, ou les aider à mettre des mots sur leurs difficultés, à remettre en forme une demande, et, le cas échéant, à les alerter sur les procédures à suivre et les délais à respecter. **La dimension sociale de la médiation demeure, à cet égard, très importante pour le fonctionnement du système éducatif :** accompagner les plus démunis dans leur accès au droit, prendre en considération l'expression d'un sentiment d'injustice lorsqu'il s'exprime sans porter de jugement hâtif sur le bien-fondé de la demande, pour tenter de l'atténuer et éviter que l'incompréhension ne se transforme en agressivité ou en amertume, sont des préoccupations constantes pour le médiateur.

La répartition des saisines reste relativement stable : la part des **saisines provenant des usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants) représente plus des trois quarts des réclamations traitées par les médiateurs. Ce taux augmente cependant un peu chaque année : il est de **80 % du total** en 2020 (contre 77 % en 2019).

Les saisines émanant des personnels constituent 20 % des saisines (contre 23 % en 2019), mais elles sont plus importantes en nombre que l'an dernier (3 386 saisines contre 3 220 en 2019).

Parmi les usagers, ceux de l'enseignement supérieur représentent plus d'un tiers des requérants, soit 4 583 saisines en 2020 (+ 63 % en un an). L'augmentation qui avait été constatée les années précédentes se poursuit donc. Elle est liée principalement aux examens et concours (1 525 saisines en 2020) et aux problèmes d'inscription et d'orientation (elles portent notamment sur l'accès en première année de master : +120 % en un an). (cf. l'encadré p. 34 dans la première partie de ce rapport, « L'activité des médiateurs en chiffres »).

Parcoursup : vers plus de mixité sociale et de mobilité dans l'accès aux formations supérieures

Dans un contexte exceptionnel de crise sanitaire, l'année 2020 a vu croître de manière très importante le nombre de bacheliers (près de 48 000), conduisant la procédure Parcoursup à s'adapter à ce nouvel afflux d'étudiants vers l'enseignement supérieur tout en poursuivant son effort pour accueillir des profils plus variés d'étudiants et mieux les répartir entre les formations.

La hausse du nombre de néobacheliers s'est accompagnée d'une hausse des saisines de la médiation, qui sont passées de 163 en 2019 à 287 en 2020. Cette augmentation, même si elle est importante en pourcentage, est probablement conjoncturelle et le nombre de saisines du médiateur reste modéré relativement au nombre de candidats (950 000 en 2020).

La plateforme Parcoursup, riche de trois campagnes d'admission post-bac, poursuit son évolution conduite par une équipe expérimentée, à l'écoute des remarques et des suggestions des usagers, relayées par les observations de la médiation et du comité éthique et scientifique de Parcoursup.

Le nouvel effort pour l'année 2021 doit se concentrer notamment sur des objectifs de progression en matière d'équité et de mobilité sociales et territoriales, sur la base des taux fixés par les recteurs, comme le prévoyait déjà l'article D. 612-1-3 du Code de l'éducation :

- → poursuite de la stratégie nationale incitant les établissements et formations publiques, mais aussi les établissements d'enseignement supérieur privé d'intérêt général (EESPIG) à recruter plus d'élèves boursiers (même au-delà des taux plancher fixés par les recteurs).

Depuis 2018, un progrès sensible a été réalisé dans ce domaine : la proportion de lycéens boursiers admis dans l'enseignement supérieur est passée de 20 % à 25 % en 2020. Cette part varie de 12,3 % en CPGE à 32 % en BTS. Le comité éthique et scientifique a mis en évidence cette progression : l'application des taux plancher issus de la loi ORE a permis à près de 13 000 bacheliers boursiers d'accéder à une formation supérieure pour laquelle ils n'auraient vraisemblablement pas eu de proposition sans l'existence du quota de boursiers. La vigilance sur les taux d'accueil des boursiers doit être renforcée en 2021.

- → Application des taux minimum de bac professionnels et consolidation des taux de bac technologiques pour l'accès, respectivement, aux sections techniques supérieures (STS) et aux instituts universitaires de technologie (IUT). On constate une forte attente sur cet objectif qui progresse moins vite que l'objectif précédent relatif aux boursiers.
- → Encouragement à la mobilité géographique des étudiants par une meilleure application des taux de bacheliers non-résidents dans l'académie. Le seuil minimal est fixé à 3 ou 5 % pour les filières en tension et peut aller jusqu'à 50 % pour les formations moins sollicitées. Cette mobilité a progressé depuis 2019, la part des candidats ayant formulé au moins un vœu hors de leur académie d'origine ayant atteint 74 % en 2021. On constate qu'un boursier sur six choisit de faire des études hors de son académie d'origine, proportion supérieure à celle des élèves non boursiers.
- → Volonté de ne pas reproduire une hiérarchie entre les enseignements de spécialité du lycée et de rompre avec la logique des anciennes séries, afin de diversifier les profils de bacheliers recrutés et d'éviter l'autocensure des élèves, notamment chez les filles, ce qui, en pratique, semble encore difficile à réaliser.
- → Hausse de 60 % en trois ans des places d'apprentissage et articulation avec le dispositif gouvernemental 1 jeune 1 solution, qui vise à faciliter l'entrée dans la vie professionnelle des jeunes particulièrement touchés par les conséquences de la crise sanitaire, à les orienter vers les secteurs et les métiers d'avenir et à construire des parcours d'insertion sur mesure.

→ Importance prise par les commissions académiques de l'enseignement supérieur (CAES) pour rechercher les formations disponibles. La mise en place de ces commissions avait fait l'objet d'une recommandation de la médiatrice dans son rapport 2016 (ReMedia 16-02). On note à ce propos les très bonnes relations qui se sont développées sur tout le territoire entre les médiateurs académiques et les Csaio.
→ Progrès en matière d'accessibilité de la plateforme Parcoursup : le site présente un taux de conformité de 98 % avec le référentiel général d'amélioration d'accessibilité de la charte Internet de l'État. Tous les développements en cours prennent systématiquement en compte le sujet de l'accessibilité. L'accessibilité des plateformes de service public aux personnes en situation de handicap avait fait l'objet d'une recommandation de la médiatrice (ReMedia 17-07).

Ces évolutions s'appuient aussi sur des objectifs de transparence concourant à une plus grande équité via :
→ l'anonymisation des dossiers de candidature dans Parcoursup pour éviter les discriminations ;
→ des fiches formations plus claires sur les attendus et les critères de sélection, qui doivent permettre d'améliorer l'articulation entre les acteurs de l'enseignement scolaire et ceux de l'enseignement supérieur ;
→ l'intégration des systèmes d'information Scolarité-Cyclades-Parcoursup qui, à partir de la session 2021, permet notamment d'importer automatiquement les notes du contrôle continu et du livret scolaire dans Parcoursup ;
→ la publication d'une note de cadrage sur les rapports d'examen des vœux permettant de clarifier les critères de sélection retenus par les formations et les établissements – note faisant suite à la décision du Conseil constitutionnel du 3 avril 2020 qui a jugé « qu'il appartient à chaque établissement de publier, à l'issue de la procédure nationale de préinscription et dans le respect de la vie privée des candidats, le cas échéant sous la forme d'un rapport, les critères en fonction desquels les candidatures ont été examinées ». La médiatrice avait elle-même recommandé de rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes locaux : ReMedia 16-09.

Cette année de transition, consécutive aux réformes du lycée et du baccalauréat, a sans doute été rendue plus complexe du fait de la pandémie. Mais la crise sanitaire a accéléré certains processus positifs, comme la fluidité entre les acteurs de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur, qui apprennent à mieux se connaître et travailler ensemble, la responsabilisation des équipes et l'appropriation plus rapide des enjeux des réformes.

La demande de médiation est de plus en plus forte dans tous les domaines – même si la dispersion des saisines, du point de vue de leur nature, montre qu'elle n'est pas toujours correctement appréhendée par les requérants et que l'effort de communication entrepris depuis deux ans doit être poursuivi, y compris en direction des responsables administratifs.

- **Concernant les usagers en général** (enseignement scolaire et enseignement supérieur), les domaines les plus importants concernent l'orientation des élèves et des étudiants : affectations et inscriptions dans les établissements du premier et du second degré, affectations dans le supérieur, notamment en master, qui représentent **31 % des saisines** au total.

Les saisines portant sur les examens et concours, avec 28 % du total des réclamations sont passées devant les saisines concernant la vie scolaire et universitaire : déroulement des épreuves, contestation de notations et de résultats, aménagements d'épreuves pour les candidats en situation de handicap, mesures transitoires, conservation de notes, équivalences de diplômes, auxquels sont venues s'ajouter, du fait de la réforme de certains examens et des aménagements liés à la situation sanitaire, les questions touchant aux évaluations en cours de formation, à la mise en place du contrôle continu, à l'établissement des livrets scolaires, ainsi qu'à l'évaluation des épreuves professionnelles et des périodes de stages, etc. – tout ceci dans un contexte très instable et mouvementé.

Ces saisines ont **augmenté de 92 %** cette année (**3 900 saisines** en 2020, contre 2 026 saisines en 2019). Elles ont connu un pic très important pendant l'été, avec des retombées jusqu'au mois de novembre, mettant tous les services académiques et ceux du médiateur en tension pendant plusieurs mois. Il est à noter que cette forte augmentation se poursuit de manière constante depuis cinq ans **(+177 %)** et peut faire craindre un débordement des services dans certains secteurs.

Les questions de **vie scolaire et universitaire** constituent **24 %** des réclamations et sont, elles aussi, en constante augmentation (elles ont doublé en cinq ans). La médiation reste donc vigilante sur ce domaine qui est lié à des enjeux de climat scolaire, incluant la relation avec les familles, les questions de discipline, la prévention contre toutes les formes de violence et de discrimination et la lutte contre le harcèlement et le cyber-harcèlement entre pairs. La question du respect des règles de protection sanitaire (port du masque en classe, notamment) a suscité beaucoup de contestations.
Enfin, l'assassinat de Samuel Paty est venu ajouter à ce contexte un sentiment d'insécurité et de profond malaise chez les professeurs, qui n'ont pas caché, pour une partie d'entre eux, leurs inquiétudes et leur sentiment d'impréparation face à la difficulté d'aborder certains sujets en classe avec leurs élèves, relatifs à la laïcité et à la liberté d'expression notamment.

Enfin, si la proportion des **questions financières et sociales** reste stable **(16 %)**, celles-ci **augmentent en nombre absolu** cette année, portant principalement sur les demandes de bourses, les frais de scolarité et le logement étudiant.

- **Les saisines présentées par les personnels** ont connu un léger accroissement par rapport à l'an dernier, avec environ **3 500 demandes** (contre 3 220 en 2019). On peut aussi noter une augmentation importante et constante du nombre de requêtes provenant des **personnels non titulaires** (+25 % en un an).

Les domaines de réclamations les plus fréquents pour les personnels sont liés aux **questions financières (25 %)**. Ces dernières sont passées depuis 2018 devant les questions relatives aux **mutations-affectations (17 %)** qui sont pourtant toujours aussi nombreuses (597 saisines en 2020).

16 % des saisines concernent des difficultés liées au **déroulement de carrière** ou à des questions statutaires.

15 % sont relatives à l'organisation du travail et mettent en jeu les relations interpersonnelles (entre pairs ou avec la hiérarchie) : elles renvoient à des situations particulièrement complexes à démêler au sein des équipes, qui dépassent souvent le problème particulier soumis au médiateur (tensions historiques, problème de management).

Les questions relatives au **recrutement** constituent un domaine légèrement plus faible (13 %) mais elles augmentent fortement en nombre chaque année (+75 % en cinq ans).

Il en va de même pour les questions tenant à la **protection sociale** : elles représentent **8 %** des dossiers en 2020 mais elles sont **en très forte augmentation** (+121 % en cinq ans).

Pour finir, **4 %** des dossiers portent sur les pensions et les retraites.

La médiatrice garde la conviction que **la culture de la médiation**, en s'appuyant sur des relais locaux, **doit pouvoir être diffusée par le biais de la formation jusque dans les classes, qui sont le premier lieu où se construisent et s'éprouvent les valeurs de respect, d'humanité et de solidarité**. Les compétences psychosociales, en particulier, comme l'aptitude au dialogue doivent pouvoir être enseignées dès le plus jeune âge et trouver leur place dans la formation des professeurs comme à l'université.

L'esprit de la médiation, fondé sur l'empathie, la capacité de l'être humain à entendre et à comprendre le point de vue de l'autre, à l'accepter dans sa différence et à le respecter, doit se développer à travers les enseignements et la relation pédagogique que le maître instaure avec ses élèves, au moins autant que par un ensemble de mesures éducatives ou disciplinaires. À cet égard, le développement de la **médiation par les pairs dans les établissements scolaires est fortement encouragé**. Il s'agit en effet d'un processus structuré, auquel sont formées des équipes, qui s'appuie sur la capacité d'empathie et de jugement que les enfants possèdent dès l'enfance et qu'il faut savoir stimuler et développer. Cela constitue pour la médiatrice une piste importante de travail pour les années à venir.

Les thèmes de réflexion

Dans le prolongement des réflexions du rapport 2019, *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, le rapport portant sur l'année 2020 aborde quatre thématiques mettant en avant **l'importance du bien-être de tous les membres de la communauté éducative, usagers ou personnels, pour assurer la réussite de chacun** – faisant en cela écho aux travaux du Grenelle de l'éducation, qui se sont ouverts en octobre 2020.

- **Les modalités d'accueil et d'affectation** des élèves, des étudiants et des personnels, à l'entrée dans les études et dans la carrière :
  - pour les élèves, les étudiants et leurs familles une affectation dans un établissement ou une filière non désirés peut être source de déception, de découragement et parfois même de réelles difficultés ;
  - pour les personnels, une première affectation trop éloignée de leur famille, ou de leurs « centres d'intérêts matériels et moraux », peut dans certains cas, décourager les vocations et créer des désillusions dès le début de la carrière.
- **L'attention au bien-être des élèves et des étudiants**, qu'il s'agisse de leurs environnements de travail, de leurs conditions de vie, du déroulement de leur scolarité, de la relation avec leurs pairs ou avec leurs professeurs, de leur besoin de bienveillance et d'équité, notamment lors des évaluations et des examens.
- **La qualité de vie au travail et la reconnaissance de la valeur professionnelle**, fondements essentiels du bien-être et de la motivation des personnels :
  - la protection, l'écoute et l'accompagnement apportés aux personnels en difficulté, qui se sentent mis à l'écart, disqualifiés, discriminés ou harcelés, doivent faire l'objet de dispositifs bien rodés et de procédures connues de tous ;
  - les étapes comme le mouvement, l'évaluation et les promotions, sont des moments clés de la carrière qui suscitent beaucoup d'espoirs et peuvent provoquer parfois des incompréhensions, des frustrations et de l'amertume.
- **La prise en considération des situations humaines particulières et la mise en place d'un accompagnement de proximité, à chaque étape de la carrière, jusqu'au départ à la retraite et au-delà, sont des conditions de la confiance qui s'établit entre les personnels et leur administration et qui garantit l'épanouissement et la réussite professionnelle de chacun :** la responsabilité sociale de l'employeur envers ses agents, le soutien et le suivi dans la préparation du dossier de retraite, la capacité de l'administration à réparer une erreur dès lors qu'elle a porté préjudice à un agent ou à un usager, par la voie d'une transaction, par exemple, d'une conciliation ou d'une médiation ; enfin l'accompagnement des personnels qui ont un projet de mobilité ou de reconversion, à travers notamment la procédure de rupture conventionnelle, comptent parmi les voies qui permettent d'adoucir les transitions, d'éviter les ruptures et de régler à l'amiable d'éventuels litiges.

* * *

Je souhaite une nouvelle fois remercier très chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce rapport, l'équipe du pôle national ainsi que les médiatrices et médiateurs académiques qui ont participé à notre réflexion et à nos travaux, mais aussi les personnels de l'administration, des inspections et des établissements qui ont bien voulu nous accompagner de leurs éclairages et de leurs analyses.

Nous comptons, dans les mois à venir, poursuivre les collaborations fécondes qui ont été initiées avec différents acteurs de l'éducation et élargir le cercle des partenaires de la médiation, notamment à l'international, avec lesquels nous partageons l'ambition **d'un véritable changement de culture pour promouvoir la médiation** comme levier d'une administration attentive et bienveillante, respectueuse des droits et du bien-être de chacun, responsable et ouverte au dialogue avec ses usagers et ses agents.

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



TEMPS FORTS 2020…

UN NOMBRE DE RÉCLAMATIONS EN FORTE HAUSSE DU FAIT DE LA CRISE SANITAIRE

- La crise sanitaire a engendré beaucoup d'incertitudes, d'anxiété et de perte de repères pour les personnels et les usagers du système éducatif. Elle a aussi accéléré certaines transformations. La nécessité de **maintenir un lien humain constant et d'accompagner au plus près les individus et les familles** a renforcé le rôle des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, qui ont traité **près de 19 000 saisines en 2020** : les demandes d'information et de conseil ont fortement augmenté, traduisant un besoin croissant d'écoute, d'explications et de dialogue à tous les niveaux.



- **Un pic de réclamations lié aux examens et concours** a eu lieu entre mai et septembre (+ 92 % en 2020). La crise sanitaire a fortement perturbé le déroulement des épreuves, avec une modification des règles de passation et d'évaluation pour l'ensemble des niveaux.

- Pour faire face à cette augmentation, **la médiation a dû adapter ses modes de travail**, renforcer son maillage territorial et améliorer ses outils de collaboration et d'échange, internes et externes. Elle a également resserré les liens avec ses interlocuteurs de l'administration en matière d'information et de communication.

UNE CONTRIBUTION AU GRENELLE DE L'ÉDUCATION

Le Grenelle de l'éducation, qui vise à engager une évolution en profondeur du système éducatif et des métiers de l'éducation nationale en 2021, doit être l'occasion, pour la médiation, de **mettre en évidence un certain nombre de thèmes phares** qui sous-tendent les recommandations émises dans ses rapports annuels **– notamment la reconnaissance, la personnalisation des parcours, et la protection des acteurs**

du système éducatif, qui ont exprimé, plus que jamais, le besoin de renouer des liens de confiance avec l'institution.



POURSUITE DES RÉFLEXIONS SUR LE RÔLE ET LE STATUT DES MÉDIATIONS INSTITUTIONNELLES

- Le **Comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques** de l'Assemblée nationale (CEC) a publié son **rapport** sur l'évaluation de la médiation entre les usagers et l'administration[1] le 20 février 2020. Le CEC avait auditionné la médiatrice, dans le cadre de ce rapport, sur le rôle et le statut des médiateurs institutionnels.

- La **commission des lois constitutionnelles de la législation et de l'administration de la République** a publié le 15 juillet 2020 un **rapport** d'information sur le Défenseur des droits[2]. Trois propositions de loi – constitutionnelle, organique et simple – ont été déposées début décembre 2020 dans le prolongement de ce rapport.

- À la suite de ces rapports parlementaires, le **Club des médiateurs de services au public**[3] a créé en son sein un groupe de travail chargé de réfléchir à un « socle commun » pour les médiateurs institutionnels, notamment sur la question de l'interruption des délais de recours contentieux, en cas de saisine d'un médiateur institutionnel.



Le Club des médiateurs de services au public.

1 https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cec/l15b2702_rapport-information.pdf

2 https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/rapports/cion_lois/l15b3203_rapport-information

3 https://clubdesmediateurs.fr/

… TEMPS FORTS 2020

- La médiatrice a rencontré, le 24 novembre, la **nouvelle Défenseure des droits** (DDD), **Claire Hédon**, qui a succédé, le 22 juillet 2020 à Jacques Toubon. Les modalités de coopération entre les deux institutions ont, en particulier, été évoquées. Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est le correspondant du DDD. Ils sont liés par une convention signée en 2012, que la médiatrice souhaite consolider pour améliorer la coordination entre les délégués du DDD et les médiateurs académiques. Le délégué général à la médiation, Daniel Agacinski, nommé en novembre 2020, s'est dit favorable au développement d'un dialogue régulier visant à fluidifier nos relations et à renforcer l'indépendance des médiateurs institutionnels.

DE NOUVEAUX LOCAUX POUR LE PÔLE NATIONAL DE LA MÉDIATION

En juillet 2020, l'équipe nationale de la médiatrice s'est installée sur le site de Vanves, dans un immeuble du Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) partagé avec d'autres services ou opérateurs des ministères. Les salles de réunion et l'espace de bureaux ont permis le regroupement des médiateurs académiques d'Île-de-France en septembre 2020 et l'accueil individuel de requérants dans des conditions de sécurité satisfaisantes durant l'année, malgré la crise sanitaire.



Pôle national de la médiation, site de Vanves.

RENFORCEMENT DU RÉSEAU DES MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

- Trois médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2021 :

– Marylène Brare (académie d'Amiens depuis 2016), Hélène Bidot (académie de Besançon depuis 2016), Jean-Claude Boulu (académie de Lyon depuis 2014) ;

– après des années d'engagement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par Sylvain Teetaert, Corinne Bouet et Jean-Pierre Batailler.

- **Deux nouveaux médiateurs académiques**, Irène Dallez (Cned), et Jean-Marc Simon (académie de Grenoble) ont succédé respectivement à Gilbert Le Gouic-Martin et Rémy Pasteur, décédés en 2020.

- **Six nouveaux postes de médiateurs académiques** ont été créés conduisant à la nomination de Dominique Di Pietro à Lille, Yves Boissel à Lyon, Christian Dasi à Montpellier, Dominique Procureur en Normandie, Dominique White à Strasbourg et Jean-Pierre Bellier à Versailles.

DÉPARTS ET RENOUVELLEMENT DE L'ÉQUIPE DU PÔLE NATIONAL

- L'équipe du pôle national a été elle-même fortement renouvelée :

– Michel Delpech, chargé de mission puis adjoint de la médiatrice, qui avait rejoint la médiation en 2017, a fait valoir ses droits à la retraite ;

– Chantal Bourgois, assistante de tous les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur successifs depuis 2001, a fait valoir ses droits à la retraite ;

– Charlotte Avril, en qualité d'adjointe à la médiatrice, Francine Leroyer Gravet, chargée de mission, coordonnatrice des affaires juridiques et Claudine Mesclon, chargée de mission, ont intégré l'équipe ;

– Marie-Amélie Dutheil a été remplacée par Eva Ben Hamou[4].

- Enfin, la médiation a à cœur, chaque année, d'accueillir et de former des stagiaires. Cela a été possible en 2020, malgré le contexte particulier. Ilyas Navailh a participé très activement pendant trois mois aux activités de la médiation.

4 Voir la liste des médiateurs du pôle national et des académies p. 253 (sixième partie, Informations).

… TEMPS FORTS 2020

CONTINUER À FORMER POUR DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA MÉDIATION ET RESSERRER LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS

- Les traditionnelles **journées de regroupement national du réseau** (en mars et octobre) ont dû se tenir à distance cette année. Ateliers et visioconférences ont permis aux médiateurs de rester efficaces en apprenant à travailler selon de nouvelles modalités, d'organiser des échanges plus fréquents sur des sujets d'actualité qui les concernent et de resserrer leurs liens de collaboration.



- **Huit groupes de travail** ont été constitués pour assurer la continuité des dossiers et le suivi des saisines problématiques, ainsi que pour préparer les recommandations du rapport qui sont un travail collectif.
- **La formation des nouveaux médiateurs** a pu être assurée en présence dans les locaux de l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) au mois de février 2020 pendant 4 jours. Une quinzaine de nouveaux médiateurs ont bénéficié de cette formation, encadrés par le pôle national, afin de s'approprier les outils et les démarches de la médiation (processus, postures, écoute active, approche de la médiation administrative et institutionnelle), grâce au concours de divers conférenciers (Christophe Baulinet, médiateur de Bercy ; Bernard Benattar, philosophe du travail et médiateur) et de la médiatrice interne de l'Agence française de développement (AFD), Catherine Garreta, formatrice au Cnam.



Formation des nouveaux médiateurs, 2020, locaux de l'IH2EF.

- Une **formation destinée aux cadres de l'administration centrale** prévue en 2020 (service de l'action administrative et des moyens – Saam) a été reprogrammée pour 2021. Elle a pour objectif de mieux faire connaître les missions, les moyens d'action, les apports et les modes de saisine de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, à partir d'exemples pratiques. Elle vise également à développer la culture et la démarche de médiation au sein de l'administration centrale.

- Dans le cadre du plan national de formation **Lutte contre les discriminations-égalité femmes/hommes**, organisé en janvier 2020 à l'IH2EF, la médiation est intervenue sur la question des discriminations liées au genre.

POURSUITE DES PARTENARIATS AVEC PLUSIEURS DÉPARTEMENTS DE L'ADMINISTRATION

- **Les relations de partenariat se sont poursuivies ou renforcées** avec les services des deux ministères dans plusieurs domaines :



Affiche récompensée dans le cadre du concours Non au harcèlement, catégorie Prix spécial HSS, lycée Thomas Edison de Lorgues, académie de Nice, édition 2020.

- la prévention et la sensibilisation au harcèlement et la lutte contre les violences en milieu scolaire (participation de la médiation au jury du concours Non au harcèlement et coordination avec le réseau des référents harcèlement en académies) ;
- 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 ;

… TEMPS FORTS 2020

– le déploiement d'une RH 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.

- Participation de la médiation aux travaux mensuels de la commission pluridisciplinaire adossée à la **cellule d'écoute** créée par le **Saam**, pour l'examen des saisines émanant des agents de l'administration centrale.

- Contribution de la médiation aux travaux de la **direction de projet liés à la labellisation Égalité et diversité (DGRH)**. Celle-ci concerne l'application des dispositions de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique relative à la mise en place, au sein des ministères, d'un dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.

- Dialogue régulier et constructif avec la **commission juridique de la Conférence des présidentes d'université (CPU)**, afin de faire vivre la convention qui lie la médiation aux présidents d'université, renouvelée en janvier 2018.

- Participation au groupe de travail organisé par la **direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco)**, chargé de la réécriture des textes sur les aménagements aux examens pour les **candidats en situation de handicap, qui a abouti à la publication de deux textes** :

– le décret du 4 décembre 2020 relatif à l'aménagement des épreuves des examens et concours de l'enseignement scolaire[5] ;
– la circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et aux adaptations et aménagements des épreuves d'examens et concours pour les candidats en situation de handicap[6].



5 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042614315

6 https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo47/MENE2034197C.htm

- Resserrement des liens de collaboration avec la **DGRH** (mission à l'intégration des personnels handicapés – Miph), pour poursuivre la réflexion sur les **questions liées au handicap et accélérer la mise en œuvre de diverses dispositions** (dans le cadre, par exemple, d'une étude menée par des étudiants de Sciences Po Paris sur les manières d'augmenter le taux d'emploi des personnes handicapées et de développer la formation et la sensibilisation au sein de nos ministères).

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

MÉDIATION ADMINISTRATIVE

- Si le nombre de **médiations préalables obligatoires (MPO)** engagées cette année est en légère baisse par rapport à l'année précédente, le bilan de l'expérimentation conduite depuis trois années s'avère très positif. Se pose désormais la question de l'évolution et d'une possible généralisation de l'expérimentation.



- **Deux nouvelles conventions tripartites ont été signées avec les tribunaux administratifs :** la première par le rectorat et les médiateurs académiques de Nice et de Toulon, le 17 septembre 2020, la seconde par le rectorat et les médiateurs académiques de Normandie (Caen et Rouen) le 25 janvier 2021. Ces conventions viennent rejoindre celles signées en 2018 à Montpellier et à Lyon.

… TEMPS FORTS 2020

LA MODERNISATION DES OUTILS DE COMMUNICATION SE POURSUIT ET DES ÉVOLUTIONS DE LA BASE DE DONNÉES SONT EN COURS

- Avec l'aide de la **direction du numérique pour l'éducation (DNE), la base Média2 continue d'être améliorée**. En 2020, cette base, qui enregistre et qualifie les réclamations reçues et traitées par les médiateurs, a été complétée par un menu contextuel permettant de repérer, en plus des situations liées au handicap, qu'il était déjà possible de dénombrer, celles liées à un problème de harcèlement, de discrimination, de conflit interpersonnel, ou de difficulté en relation avec le numérique.

- En partenariat avec la **DNE** et la **délégation à la communication (Delcom), quatre ateliers de codesign** pour la conception du futur téléservice de la médiation ont été programmés :

– parcours utilisateur d'accès au service ;

– adaptation du formulaire de saisine pour une intégration directe dans la base de données Média2 ;

– sécurisation de l'espace dédié aux requérants et au partage de données entre médiateurs ;

– ajout de fonctionnalités dans le respect du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) et du règlement général sur la protection des données (RGPD).



- Concernant l'**accessibilité des services téléphoniques pour les personnes sourdes et malentendantes**, le ministère a mis en place, depuis 2019, un service spécifique pour les standards du MENJS et du MESRI dont la médiation a largement bénéficié, puisque 56 % des appels concernés étaient destinés au médiateur. Pour rappel, l'article 105 de la loi pour une République numérique,

relatif à l'accessibilité des personnes handicapées aux services de communications électroniques, a fixé l'obligation d'accessibilité des services téléphoniques des services publics aux personnes sourdes et malentendantes. **La médiation, très engagée sur les questions de handicap**, reste toujours attentive à la mise en œuvre des dispositions de cette loi.

DE PLUS EN PLUS DE RÉCLAMATIONS À DIMENSION INTERNATIONALE

- **Près de 350 réclamations concernaient, en 2020, des sujets comportant une dimension internationale**, sans impact sur les bonnes relations partenariales établies avec les institutions concernées.
- Le flux des réclamations émanant des **établissements français de l'étranger** a sensiblement augmenté du fait de la crise sanitaire pour atteindre près de deux cents demandes.
- À l'exception des questions directement liées à la dégradation des conditions d'enseignement dans le contexte de la pandémie,



les thématiques restent globalement identiques aux années précédentes. Elles sont formulées principalement par :

- les parents d'enfants scolarisés dans un établissement du réseau AEFE/MLF (Agence pour l'enseignement français à l'étranger/Mission laïque française) et dans les établissements privés non homologués ;
- les étudiants étrangers venus suivre leurs études en France ;
- les étudiants hors Union européenne en recherche d'informations sur la valeur de leur diplôme obtenu dans un établissement privé de l'enseignement supérieur ;
- les étudiants français en stage ou poursuivant leurs études à l'étranger ;
- les étudiants ou les particuliers souhaitant obtenir une attestation de comparabilité pour leur diplôme obtenu à l'étranger.

PREMIÈRE PARTIE

L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

« Vous avez cru que tout pouvait se mettre en chiffres et en formules. Mais dans votre belle nomenclature, vous avez oublié la rose sauvage, les signes du ciel, les visages d'été, la grande voix de la mer, les instants du déchirement et la colère des hommes. »

Albert Camus, *L'État de siège*, 1948

1. Les réclamations reçues

Durant l'année 2020, les médiateurs, pour l'ensemble du réseau, **ont traité près de 19 000 saisines** – dont 16 904 reçues en 2020 et 1 896 qui n'avaient pas pu être clôturées en 2019.

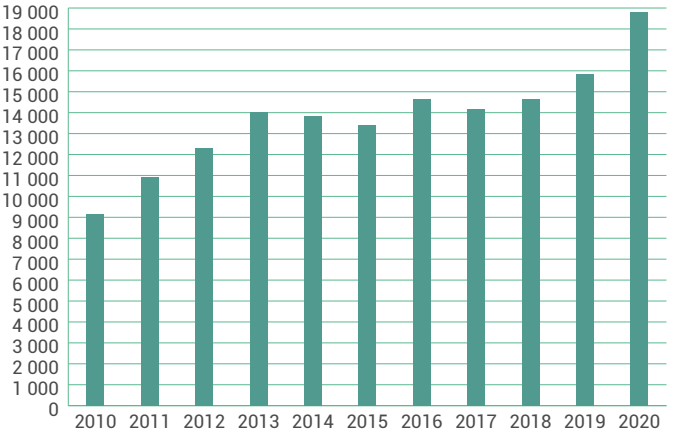
92 % de ces dossiers ont été clôturés au cours de l'année. Au 31 décembre 2020, 4 % des dossiers restaient en attente d'une réponse de l'administration. 4 % étaient, à cette même date, en cours d'instruction par les médiateurs.

Tableau n° 1
Saisines reçues en 2020

	Nombre de saisines	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2015
Situation au 1er janvier 2020					
Saisines reportées des années antérieures	1 896		10 %		
Saisines reçues en 2020 :					
– par les médiateurs académiques	15 654	93 %		+ 18 %	+ 51 %
– par le médiateur national	1 250	7 %		+ 24 %	+ 3 %
Total des saisines reçues en 2020	**16 904**	**100 %**	**90 %**	**+ 18 %**	**+ 46 %**
Total des saisines traitées au cours de l'année (report des années antérieures + reçues au cours de l'année)	*18 800*				
Dossiers de saisines clôturés en 2020	**17 302**		**92 %**		
Situation au 31 décembre 2020					
Saisines en cours d'instruction au 31 décembre de l'année	820		4 %		
Saisines en attente de réponse de l'administration au 31 décembre de l'année	678		4 %		
Total des saisines reportées sur l'année suivante	**1 498**		**8 %**		

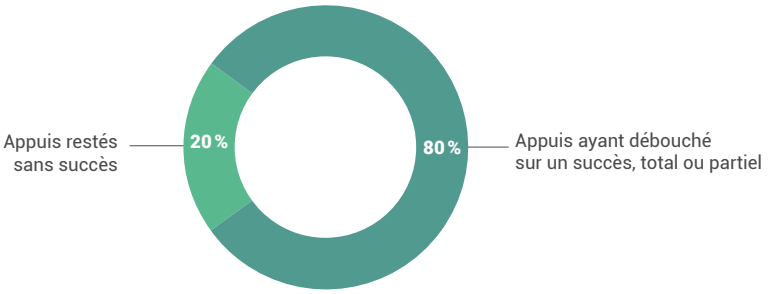
Le nombre de saisines augmente chaque année de façon plus ou moins soutenue. Pendant plusieurs années l'augmentation a été de 4 à 5 % par an. L'année 2019 avait été marquée par une progression nettement plus importante, de + 9 %. Avec près de 17 000 nouvelles saisines reçues, **l'augmentation en 2020 a été encore plus forte : + 18 % (et 46 % en 5 ans)**.

Graphique n° 1
Évolution du nombre des saisines reçues

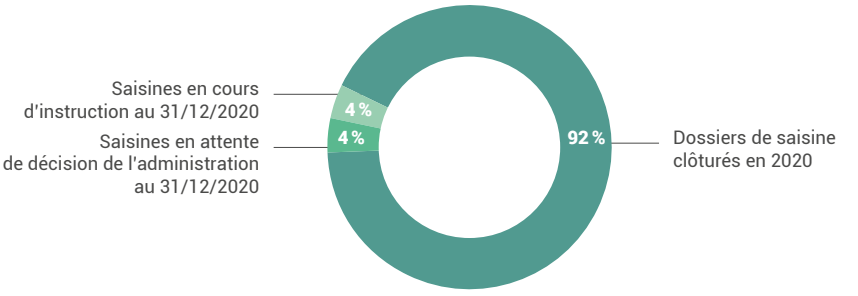


Même si une grande partie des saisines transite d'abord par le pôle national, qui les analyse et les oriente vers les médiateurs académiques, en leur apportant souvent des conseils et des informations juridiques, 93 % d'entre elles concernent les académies ; en effet, les sujets qui font l'objet de réclamations relèvent en majorité de décisions prises au niveau des rectorats, des directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) ou des établissements.

Graphique n° 2
Répartition des saisines reçues en 2020



Graphique n° 3
État à la fin de l'année des saisines traitées en 2020



2. L'origine des saisines

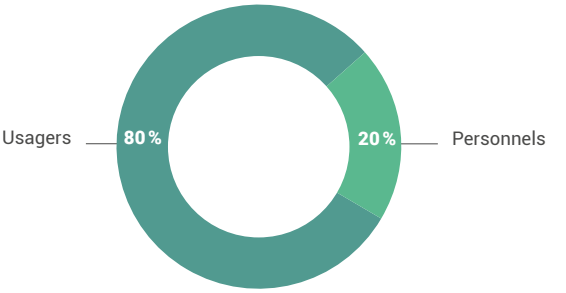
Tableau n° 2
Origine des dossiers de saisines clôturés en 2020

	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2015
PERSONNELS				
Enseignants stagiaires 1er et 2d degrés du public	168	5 %	- 2%	- 38 %
Enseignants contractuels du public	367	11 %	17 %	32 %
Personnels non titulaires non enseignants	376	11 %	57 %	88 %
Total personnels non titulaires	**911**	**26 %**	**25 %**	**22 %**
Personnels administratifs et ITRF catégories A, B et C	263	8 %	- 4 %	2 %
Personnels d'inspection et de direction	89	3 %	24 %	19 %
Personnels social et santé	34	1 %	- 3 %	- 6 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	74	2 %	- 13 %	- 4 %
Total personnels titulaires non enseignants	**460**	**13 %**	**-1 %**	**3 %**
Enseignants titulaires du premier degré public	482	14 %	- 7 %	9 %
Enseignants titulaires du second degré public	1086	31 %	13 %	23 %
Enseignants du supérieur public	108	3 %	29 %	50 %
Enseignants du privé sous contrat	216	6 %	23 %	33 %
Enseignants du privé hors contrat	12	0 %	20 %	50 %
Total personnels enseignants titulaires	**1 904**	**55 %**	**9 %**	**22 %**
Candidats concours recrutement	194	6 %	131 %	0 %
Personnels divers	21	0 %	- 89 %	
Total personnels (personnels en % du total)	**3 490**	**100 % (20 %)**	**8 %**	**23 %**
USAGERS				
Enseignement premier degré public	1 518	11 %	15 %	24 %
Enseignement second degré public	6 165	45 %	14 %	68 %
Enseignement supérieur public	4 583	33 %	63 %	103 %
Établissements privés sous contrat	750	5 %	39 %	91 %
Établissements privés hors contrat	784	6 %	333 %	661 %
Divers (tiers, entreprise, etc.)	12	0 %	- 96 %	- 95 %
Total usagers (usagers en % du total)	**13 812**	**100 % (80 %)**	**31 %**	**75 %**
Total des dossiers clôturés au 31 décembre 2020	**17 302**		**26 %**	**61 %**

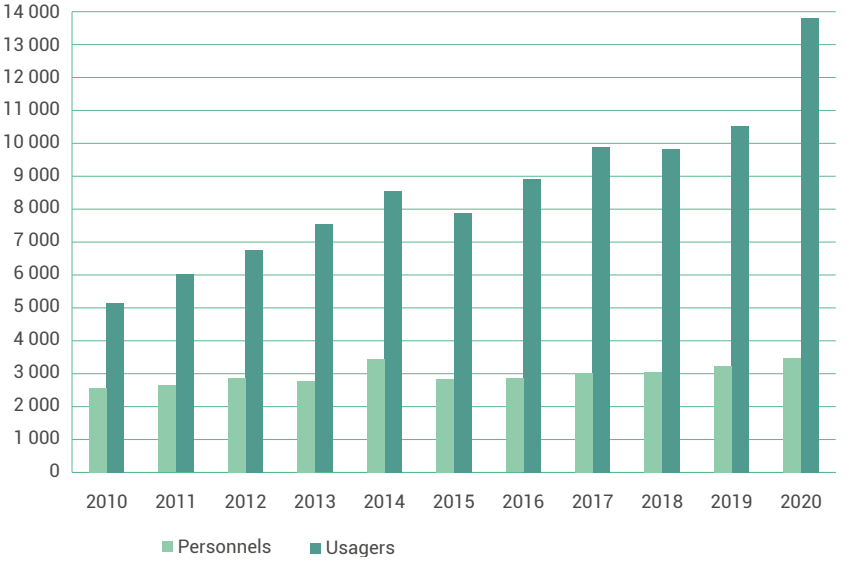
La répartition des saisines reste relativement stable : la part des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, parents, étudiants) représente plus des trois quarts des réclamations traitées par les médiateurs. Ce taux augmente cependant un peu chaque année : il est de 80 % du total en 2020 (contre 77 % en 2019). Les saisines émanant des personnels constituent 20 % des saisines (contre 23 % en 2019), **mais elles sont plus importantes en nombre que l'an dernier** (3 386 saisines contre 3 220 en 2019).

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

Graphique n° 4
Origine des saisines clôturées en 2020



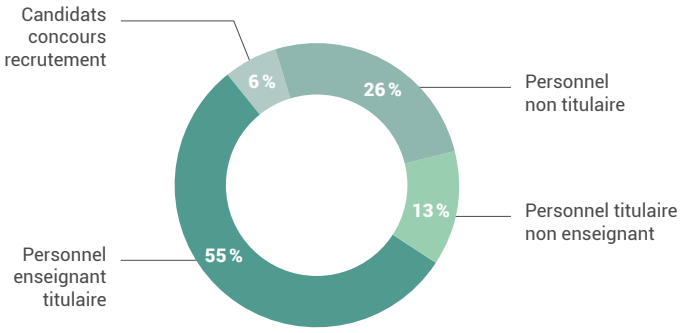
Graphique n° 5
Origine des saisines depuis 10 ans



Parmi les saisines présentées par les personnels (près de 3 500 en 2020), on enregistre une **augmentation du nombre de celles présentées par des non titulaires** (+ 22 % en 5 ans). Ce sont les saisines de personnels non enseignants qui augmentent le plus, tandis que les saisines des enseignants stagiaires sont en baisse ces dernières années.

La majorité des personnels qui adressent une saisine aux médiateurs restent cependant des **enseignants titulaires** : ils représentent **55 %** des dossiers présentés par les personnels. Ces réclamations ont également augmenté de 22 % en 5 ans.

Graphique n° 6
Saisines présentées par des personnels en 2020

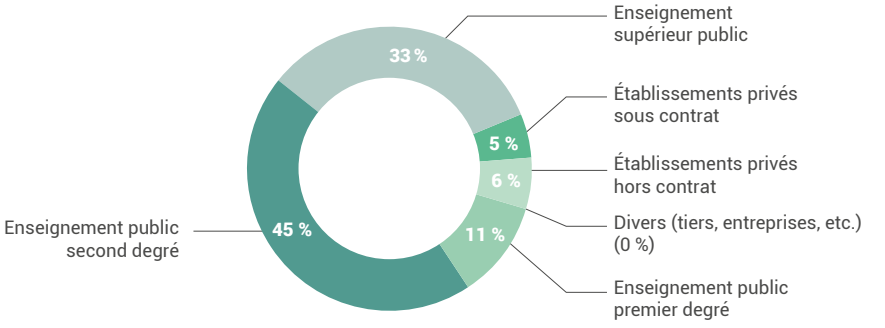


Parmi les usagers, près de la moitié sont des élèves ou des parents d'élèves des **établissements publics du second degré (45 %)**. Ce sont cependant les autres catégories d'usagers qui augmentent le plus fortement.

C'est ainsi que les saisines présentées par des **usagers de l'enseignement supérieur** continuent d'augmenter fortement depuis plusieurs années, **dépassant les 4 500 saisines en 2020**, soit un doublement en cinq ans. L'augmentation a été particulièrement forte cette année **(+ 63 %)**, en lien probablement avec la situation très difficile de certains étudiants dans le contexte de crise sanitaire.

On peut également noter cette année **une forte augmentation des saisines d'usagers de l'enseignement privé**, toutes catégories confondues (scolaire et supérieur, sous contrat ou hors contrat) : 30 % en un an pour le privé sous contrat et un doublement en cinq ans ; triplement pour le privé hors contrat. La réforme des examens pendant cette période et notamment la non prise en compte de certaines notes du livret scolaire pour l'évaluation des élèves sont, pour une très grande part, à l'origine de cette augmentation.

Graphique n° 7
Saisines présentées par des usagers en 2020



3. Les domaines de saisines

Tableau n° 3
Domaine des saisines clôturées en 2020

	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2015
PERSONNELS				
Recrutement	447	13 %	60 %	78 %
Protection sociale	286	8 %	17 %	120 %
Mutation/affectation	597	17 %	11 %	- 15 %
Retraite	138	4 %	- 5 %	6 %
Déroulement de carrière	574	16 %	11 %	25 %
Questions financières	886	25 %	13 %	52 %
Organisation du travail et relations professionnelles	525	15 %	37 %	51 %
Divers	37	2 %	- 89 %	- 84 %
Sous-total personnels	**3 490**	**100 %**	**8 %**	**23 %**
USAGERS				
Inscription, orientation	4 337	31 %	33 %	37 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	3 899	28 %	92 %	177 %
Vie scolaire et universitaire	3 357	24 %	21 %	98 %
Questions financières et sociales	2 168	16 %	37 %	93 %
Divers	51	1 %	- 94 %	-90 %
Sous-total usagers	**13 812**	**100 %**	**31 %**	**75 %**
Total des dossiers de saisines clôturés au 31/12 de l'année	**17 302**		**26 %**	**61 %**

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

- **25 %** des saisines concernent des **questions financières** (rémunérations, primes, trop perçus, etc.), désormais **premier domaine de sollicitation** de la médiation par les personnels. Elles ont augmenté de 52 % en cinq ans ;
- **17 %** concernent les **questions d'affectation et de mutation** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.). On notera que ces saisines connaissent chaque année d'importantes fluctuations, mais elles restent nombreuses (597 saisines en 2020, dont une grande part concerne les enseignants du 2d degré) ;
- **16 %** concernent les **questions de carrière ou statutaires** (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité, etc.). Le nombre de ces saisines a sensiblement **augmenté en 5 ans** (+ 25 %) ;

- **15 %** concernent l'**environnement professionnel et les relations professionnelles** (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, accès à l'information et aux documents administratifs, qualité de vie au travail, situations de harcèlement, etc.). Ces saisines sont en hausse régulière (+ 51 % sur cinq ans). De plus, les chiffres peuvent masquer une réalité plus subtile : un certain nombre d'agents qui font appel au médiateur pour des conseils ou un accompagnement ne souhaitent pas déposer de réclamation officielle, par crainte de leur hiérarchie (voir l'encadré ci-dessous) ;
- **13 %** concernent les **questions de recrutement** (concours internes, examens professionnels, listes de qualification), en augmentation elles aussi (+ 78 % en cinq ans), avec un pic en 2020 lié au caractère inédit du déroulement des concours (suppression des oraux) ;
- **8 %** concernent des **sujets de protection sociale** (arrêts de maladie, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, situations de handicap, d'incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité, etc.), en forte augmentation : **elles ont plus que doublé depuis cinq ans (+ 120 %)** ;
- **4 %** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion).

Nota bene : Depuis la rédaction du rapport 2017, dont l'un des chapitres était consacré à l'accompagnement des futurs retraités de nos ministères, la médiation constate une stabilité des saisines sur ce sujet : 160 saisines en 2017, 130 en 2018, 145 en 2019 et **138 en 2020**. **45 % des demandes ont été soutenues** par le médiateur auprès de l'administration et **81 % de ces soutiens ont obtenu satisfaction**.

Harcèlement et souffrance au travail

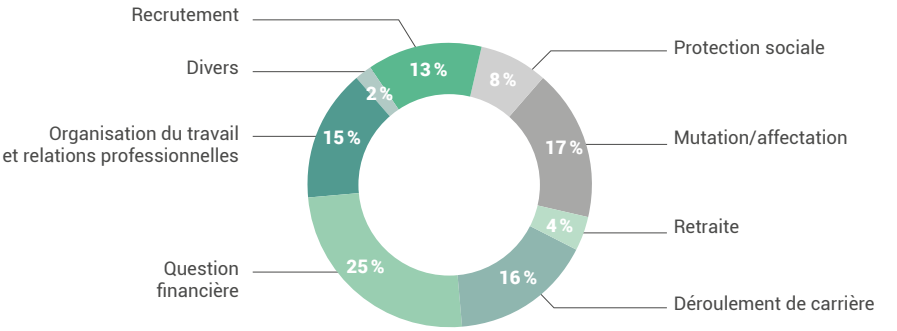
Sur la période 2015-2020, **312 saisines de la médiation ont fait état d'une situation de harcèlement ou de souffrance au travail,** alléguée par l'auteur de la saisine ou présumée par le médiateur.

Sur cette même période, le nombre de ces saisines varie chaque année entre un minimum de 42 et un maximum de 62, lequel a été atteint en 2019. Cette nette hausse enregistrée en 2019 est confirmée en 2020, où 60 saisines ont été reçues.

Les enseignants du scolaire et du supérieur représentent 60 % de ces saisines, contre 40 % pour les non enseignants. Si on rapporte ce pourcentage au nombre des non enseignants dans la population totale des personnels de l'éducation nationale, on voit que ces derniers, en particulier les administratifs et ITRF, saisissent en fait plus fréquemment le médiateur pour des questions liées à des risques psychosociaux.

Parmi les saisines qui font état d'une situation de harcèlement ou de souffrance au travail, les réclamations que les médiateurs ont soutenues ne représentent qu'une part relativement limitée (35 %), de nombreuses saisines étant considérées comme des demandes d'écoute ou de conseil. Si leur nombre reste modeste, les réclamations considérées comme recevables reçoivent en revanche le plus souvent (pour 68 %) un appui de la médiation, appui couronné de succès dans la grande majorité des cas (77 % exactement).

Graphique n° 8
Domaine des saisines présentées par les personnels en 2020



Examens et concours

Les saisines portant sur les examens et concours sont celles qui ont le plus nettement augmenté en 2020 (3 900 saisines), **soit une hausse de 177 % en cinq ans**.

Elles se décomposent de la façon suivante :

- contestation de notes et de résultats : 44 % ;
- délivrance du diplôme : 15 % ;
- inscription à l'examen : 7 % ;
- aménagements d'épreuves : 6 % ;
- demande de copies ou procès-verbaux : 1,5 % ;
- validation des acquis d'expérience (VAE) : 1 % ;
- reconnaissance diplômes étrangers : 0,5 % ;
- suspicions de fraude : 1 % ;
- 24 % : Autres[7].

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

- **31 %** concernent le **cursus scolaire ou universitaire** (inscription, orientation, affectation, etc.).

Ces saisines sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'affectation en lycée, puis de l'affectation en collège et enfin de l'affectation post-bac. Elles ont augmenté de 37 % depuis cinq ans.

Il est à noter que les requêtes concernant Parcoursup ont augmenté de 76 % (163 en 2019, contre 287 en 2020), et celles concernant l'admission en master de 119 % en un an (131 en 2019, 287 en 2020) ;

7 Ce pourcentage s'explique par le fait que le contexte inédit de l'année 2020 a créé des questionnements nouveaux qui n'entraient pas dans les catégories habituelles. Parmi ces saisines, 407 sont des demandes d'informations et 547 des réclamations, liées aux nouvelles modalités d'évaluation en contrôle continu notamment. Elles concernent plus particulièrement le lycée général et technologique (270 saisines), les cours privés de formation professionnelle (127) et les BTS (117).

- **28 %** concernent les **examens et concours** (déroulement des épreuves, contestations de notes, aménagement d'épreuves, dispenses, équivalences de diplômes, etc.) ;

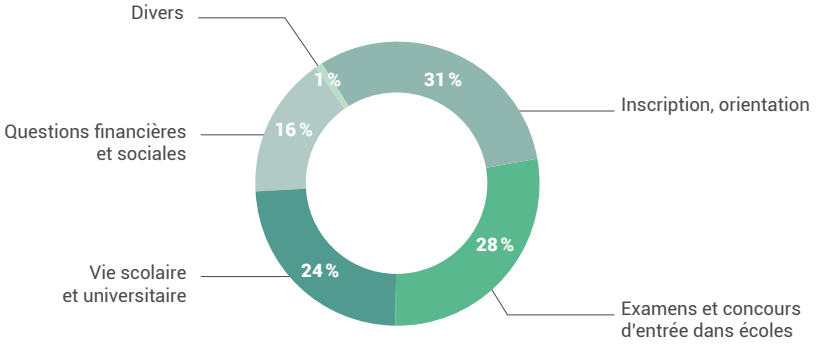
Ces saisines ont presque doublé cette année (+ 92 %). Elles ont augmenté encore plus fortement sur cinq ans (177 %). Cette très forte hausse est liée principalement aux difficultés de passation des épreuves, dans le contexte sanitaire de 2020 ;

- **24 % concernent la vie quotidienne scolaire et universitaire** (discipline, harcèlement, conflits interpersonnels, absence d'enseignants, modes de notation, non-respect du protocole sanitaire, stages, conflits familiaux, etc.). Dans ce domaine aussi, le nombre de saisines a connu **une forte augmentation** (21 %) et un quasi doublement en cinq ans. Plus de la moitié de ces saisines concernent des conflits parents-établissements, notamment la contestation des protocoles sanitaires (port du masque) et des interrogations sur la continuité pédagogique.

Ces sujets qui concernent la vie et le climat scolaire continuent de faire l'objet d'une attention particulière de la part de la médiatrice ;

- **16 %** concernent des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine, etc.) ; plus de la moitié de ces réclamations sont liées aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur. Elles témoignent sans doute aussi d'une précarité croissante des familles ou des étudiants, qui s'est accentuée avec la crise sanitaire (**37 %** cette année et **+ 93 %** depuis cinq ans).

Graphique n° 9
Domaine des saisines présentées par les usagers en 2020



Un nouvel outil de mise en contexte des saisines

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

- 1 179 saisines comportent une dimension relationnelle ;
- 913 saisines font référence à une situation de handicap ;
- 273 saisines mettent en avant une situation de harcèlement ;
- 242 saisines sont liées à une difficulté avec le numérique ;
- 96 saisines mettent en avant une situation de discrimination.

Focus sur l'enseignement supérieur public

→ **Les usagers**

Les requérants usagers de l'enseignement supérieur public sont en majorité des étudiants inscrits à l'université (60 % des saisines).

Les élèves de BTS représentent 24 %. Les étudiants de classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), des grandes écoles et de l'enseignement à distance, 16 % du total.

Les saisines d'usagers du supérieur se répartissent ainsi :

- 33 % concernent les questions financières et sociales ; parmi elles, 82 % les demandes de bourses, 9 % les frais d'inscription ou de scolarité et 9 % les questions des logements Crous ;
- 26 % concernent l'inscription et l'orientation dans les formations du supérieur ; parmi elles, 43 % ont trait à des questions d'inscription, 21 % concernent l'orientation post-bac (Parcoursup), 2 % l'accès au master et 8 % l'enseignement à distance ;
- 33 % concernent les examens et concours d'entrée dans les écoles ; parmi elles, la plus grande partie (61 % des saisines) porte sur la contestation de résultat aux examens et les autres sur des questions d'inscription aux examens, de délivrance du diplôme, de demande de consultation de copie ou de compte rendu d'épreuve orale, ou encore de VAE ;
- 7 % concernent la vie universitaire ; parmi elles, les saisines liées à l'évaluation et à la notation en cours d'année sont les plus nombreuses (47 %).

→ **Les personnels**

Les sollicitations émanant des enseignants-chercheurs sont plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs : 107 saisines ont été clôturées en 2020. Ce nombre est stable depuis plusieurs années. Elles se répartissent de la manière suivante :

- 25 % des saisines émanent des professeurs des université (PU) ;
- 27 % des maîtres de conférences (MCF) ;
- 29 % des Prag/PRCU ;
- 11 % des vacataires ;
- 7 % des attachés temporaires d'enseignement et de recherche (Ater) et moniteurs.

Les domaines de saisines les plus concernés sont :

- l'organisation du travail et les relations professionnelles : 48 % ;
- les questions financières : 20 % ;
- le déroulement de carrière : 17 % ;
- les autres saisines portent sur le recrutement, les mutations-affectations, la protection sociale et les questions relatives au calcul du montant de la pension de retraite.

S'agissant plus précisément de l'organisation du travail et des relations professionnelles, qui est le domaine de saisines le plus important, la moitié concerne les conditions de travail. Les autres saisines se répartissent à parts à peu près égales entre les relations hiérarchiques, les relations entre collègues, et des situations de harcèlement allégué.

4. Les délais d'intervention des médiateurs

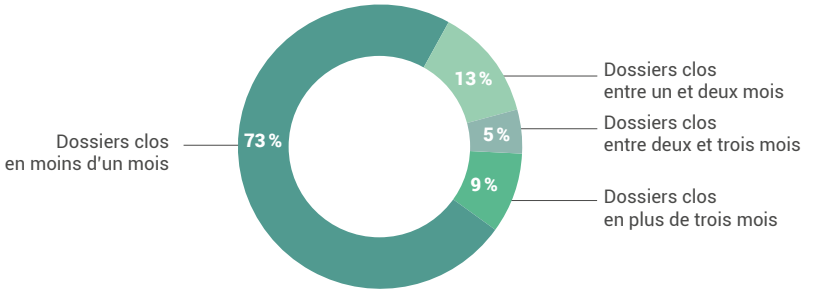
Tableau n° 4
Délai de règlement définitif des dossiers en 2020

	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés
Inférieur ou égal à 1 mois	12 544	73 %
Compris entre un 1 mois et 2 mois	2 249	13 %
Compris entre 2 mois et 3 mois	782	5 %
Supérieur à 3 mois	1 727	9 %
Total des dossiers clôturés au 31/12 de l'année	**17 302**	

Pour les dossiers clôturés en 2020, le délai de règlement a été **inférieur à trois mois dans 91 % des cas**, et supérieur à trois mois pour seulement 9 % des dossiers.

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

Graphique n° 10
Délai de règlement définitif des dossiers en 2020



5. L'action des médiateurs et son résultat

5.1. La nature des saisines adressées au médiateur

Le tableau ci-dessous présente les saisines reçues en 2019 selon leur nature.

Tableau n° 5
Nature des saisines et action des médiateurs en 2020

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées (17 302)	En % des réclamations (12 822)
RÉCLAMATIONS	**12 822**	**74 %**	
Réclamations sans recours administratif préalable	635		5 %
Interventions du médiateur rendues inutiles	1 602		12 %
Réclamations non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)	4 392		35 %
Réclamations appuyées par le médiateur	6 193		48 %
DEMANDES D'INFORMATION OU DE CONSEIL	4 162	24 %	
SAISINES HORS DU CHAMP DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION	318	2 %	
Total des saisines clôturées	**17 302**		

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

- **74 % des saisines sont des réclamations à l'encontre d'une décision administrative.**

74 % des saisines reçues pas les médiateurs contestent une décision administrative ou signalent un problème lié au fonctionnement de l'administration. Ces réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur comme des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

L'action de la médiation, lorsqu'elle est saisie d'une réclamation, est traitée au point 5.2.

- **24 % des saisines ne sont pas à proprement parler des réclamations mais plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil.**

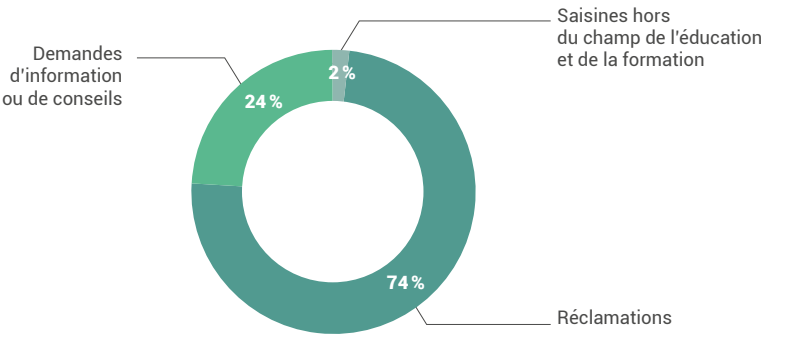
Ce pourcentage élevé traduit le fait que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible et disponible à l'écoute. Cette situation pourrait être considérée comme insatisfaisante. Elle traduit plutôt un besoin ou un manque au sein du système. Certes, le médiateur n'est pas toujours en mesure de délivrer une information complète et actualisée et il ne doit pas se substituer aux services administratifs, mais son rôle est bien d'apporter une attention et une première réponse, ou un premier conseil au requérant, de le rassurer et de l'orienter vers un service compétent et, le cas échéant, de l'alerter sur les procédures et délais à respecter.

Il faut signaler que derrière une demande de conseil peut se cacher également une difficulté ayant trait à une décision (dont on cherche à vérifier le bien-fondé) ou un conflit (dont on cherche à trouver l'issue).

- **2 % des saisines ne relèvent pas de la compétence du médiateur.**

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

Graphique n° 11
Nature des saisines en 2020



5.2. L'action des médiateurs lorsqu'ils sont saisis d'une réclamation

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

- **5 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours préalable.**

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir préalablement introduit un recours devant l'administration dont il conteste la décision, le médiateur lui demande, si possible, d'effectuer d'abord un premier recours. Si, par la suite, cette démarche n'aboutit pas, l'intéressé pourra alors saisir le médiateur. Néanmoins, dans les cas d'urgence, il n'est pas rare que le médiateur accepte de traiter l'affaire directement, même en l'absence de ce recours, voire qu'il adresse lui-même le recours à l'administration concernée, ce qui permet un gain de temps.

- **12 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.**

L'intervention du médiateur est rendue inutile dans trois cas de figure : soit parce que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ; soit parce que l'intéressé a abandonné sa réclamation ; soit parce que le réclamant ne donne pas suite aux demandes de documents ou d'informations complémentaires que le médiateur lui a adressées pour pouvoir traiter sa demande.

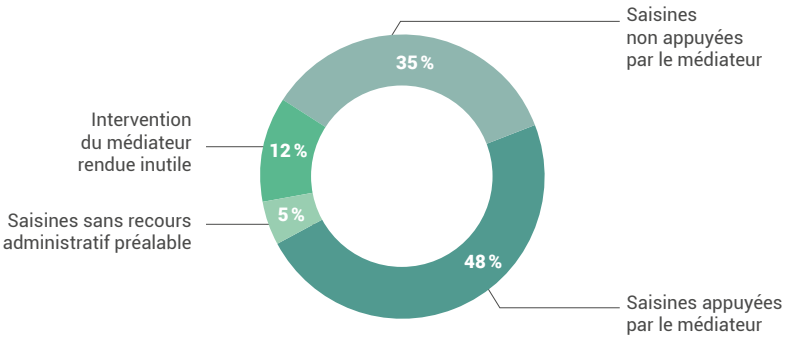
- **48 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur.**

L'instruction de la réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence **d'une erreur de gestion ou d'appréciation** de l'administration ou d'une situation humaine particulière à considérer. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement ou qu'un droit de la personne a été bafoué, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou une modification des pratiques.

- **35 % 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'atteinte manifeste à l'équité, le médiateur peut ne pas appuyer une réclamation auprès de l'administration. **Cependant, il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de ce refus.** Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante : les explications fournies par le médiateur permettent ainsi aux personnes concernées d'en comprendre les raisons et de mieux accepter la décision ou la position de l'administration.

Graphique n° 12
Action du médiateur en 2020



5.3. Les résultats de l'appui apporté par les médiateurs

Tableau n° 6
Résultats de l'appui apporté par le médiateur aux réclamations

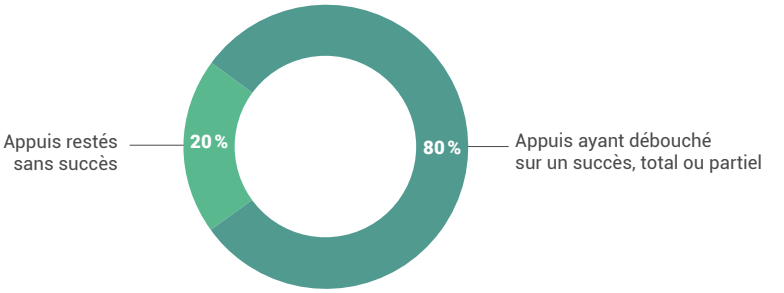
	Nombre de réclamations appuyées par le médiateur	Résultat de l'appui du médiateur
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	4 942	80 %
Appuis restés sans succès	1 251	20 %
Nombre total de réclamations appuyées par le médiateur	**6 193**	

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 80 % des cas**.

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 20 % des cas.

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

Graphique n° 13
Résultat de l'appui du médiateur en 2020



DEUXIÈME PARTIE

SAVOIR ACCUEILLIR

DÈS LE DÉBUT DES ÉTUDES ET DE LA CARRIÈRE ET COMPRENDRE LES SITUATIONS PARTICULIÈRES

« L'équité, c'est l'égalité avec une juste dose d'inégalité. »

John Rawls, *Théorie de la justice*, 1971

Chapitre premier

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

1. Le contexte

Chaque année, la question de l'affectation et de l'inscription des élèves dans les établissements scolaires (premier et second degrés)[8] fait l'objet de nombreuses contestations.
La procédure, qui n'est pas toujours bien comprise ni acceptée, représente un des sujets de conflit les plus importants entre l'institution et les familles parce qu'elle cristallise toutes sortes d'angoisses liées à des choix personnels (chances de réussite aux examens, besoin de concilier vie familiale et scolaire, etc.), et plus largement aux projets d'avenir (poursuite d'études notamment). Une affectation dans un établissement non désiré peut par conséquent être source de déception, et parfois même de réelles difficultés pour l'enfant et sa famille.

Un nombre important de saisines liées à des problèmes d'affectation, d'inscription ou d'orientation

Sur l'ensemble des saisines du médiateur provenant des usagers, 31 % portent sur des problèmes d'affectation, d'inscription ou d'orientation des élèves et des étudiants – ce qui place ce sujet devant ceux liés aux examens et concours (28 %), aux problèmes de vie scolaire (28 %), et aux questions financières et sociales (16 %).

Les familles qui font appel au médiateur, très préoccupées par la réussite scolaire de leurs enfants, attendent beaucoup de ces étapes charnières, et notamment celle de la procédure Affelnet[9] utilisée pour classer les vœux à l'entrée en collège et en lycée.

8 Étape administrative postérieure à la décision d'orientation consistant à attribuer une place à un élève dans un établissement scolaire selon des critères précis (résultats scolaires, domicile, type d'enseignement demandé, etc.).

9 Affelnet (affectation des élèves par le net), est une procédure informatisée d'affectation, déployée sur les académies depuis 2008. Elle peut concerner les élèves de dernier cycle de primaire qui vont intégrer un collège en 6e ainsi que les élèves de classe de 3e en provenance des établissements publics et privés sous contrat, et souhaitant intégrer une seconde générale et technologique ou une seconde professionnelle dans un établissement public (lycée). Elle peut concerner aussi le passage entre la 2de et la 1re. Elle doit permettre d'apporter plus de transparence à la procédure d'affectation grâce à l'établissement de critères précis et faire correspondre au mieux les vœux des familles avec les capacités d'accueil des établissements de l'académie. Les critères et barèmes retenus par les différentes académies traduisent les axes prioritaires de leurs politiques d'affectation respectives.

C'est un sujet particulièrement complexe, car les procédures d'inscription à l'école et d'affectation au collège et au lycée sont différentes pour chaque niveau de scolarisation et font intervenir divers acteurs et partenaires du système éducatif : les maires, les directeurs académiques des services de l'éducation nationale (Dasen) agissant soit sur délégation du préfet et/ou du recteur (pour l'inscription dans le 1er degré), soit sur délégation du recteur (pour l'affectation dans les 1er et 2d degrés), les directeurs d'école (enseignement primaire), les chefs d'établissement (enseignement secondaire)[10]. D'autres enjeux que ceux directement liés aux attentes des familles entrent donc en ligne de compte (attractivité de certaines communes ou quartiers, équilibre de la carte scolaire, répartition de l'offre de formation, mixité sociale, tensions entre public et privé, etc.).

L'essentiel du processus est défini dans le Code de l'éducation, au chapitre I du titre III du livre premier, portant sur l'obligation scolaire[11] et dans la section II du titre I du livre deuxième, relative à la carte scolaire[12].

L'inscription et l'affectation des élèves des premier et second degrés sont opérées sur la base d'un découpage du territoire académique.

Ainsi, en ce qui concerne l'inscription dans les écoles, les articles L. 131-5[13] et D. 212-7[14] précisent que l'inscription de l'élève se fait, par principe, dans l'école de desserte de la commune de résidence de l'enfant, auprès du maire de cette commune.

Le saviez-vous ?

Il est possible d'inscrire son enfant dans l'école publique d'une autre commune que celle où il réside. Les démarches sont différentes selon le motif pour lequel la demande sera réalisée :

- choix de la famille (avec accord préalable du maire de la commune de résidence) ;
- absence d'école dans la commune dans laquelle réside l'enfant (sans accord préalable) ;
- pas de service de cantine ou de garderie dans l'école de la commune de résidence de l'enfant (avec justificatif d'une activité professionnelle des parents) ;
- état de santé de l'enfant (si cet état nécessite des soins fréquents ou prolongés dans une autre commune que celle de résidence) ;
- scolarisation d'une fratrie (sans accord préalable) ;
- déménagement (un enfant qui déménage en cours d'année dans une nouvelle commune ne doit pas obligatoirement changer d'école s'il souhaite maintenir une continuité de sa scolarité).

10 *Nota bene* : Les inspecteurs de l'éducation nationale chargés de l'information et de l'orientation (IEN–IO), les IEN de circonscription et les CIO interviennent en amont du processus d'affectation et d'inscription dans le cadre de l'orientation des élèves : ils gèrent aussi les réclamations concernant l'inscription des élèves dans le 1er degré.

11 Articles L. 131-1 à L. 131-13 du Code de l'éducation.

12 Articles D. 211-9 à D. 211-11-1 du Code de l'éducation.

13 Article L. 131-5 modifié, loi n° 2019-791 du 26 juillet 2019 - art. 14 : https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000038829065/

14 Article L. 212-7 du Code de l'éducation. Modifié par la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 - art. 80-II JORF du 17 août 2004 en vigueur le 1er janvier 2005 : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006524516/

Pour ce qui concerne l'affectation dans les établissements du second degré, l'article D. 211-10 du Code de l'éducation énonce que « le territoire de chaque académie est divisé en secteurs et en districts ». Les « secteurs » correspondent aux zones de desserte des collèges. Les « districts » correspondent aux zones de desserte des lycées. C'est au Dasen que revient la compétence d'affectation.

Le principe général est que **l'affectation se fait dans l'établissement de secteur ou de district**, ce qui semble simple, *a priori* : les élèves sont en quelque sorte des « ayants droit du secteur » et peuvent donc s'inscrire dans l'établissement du secteur ou du district de leur domicile[15].

En pratique, la mise en œuvre de ce principe s'avère beaucoup plus complexe :

- **pour les affectations en collège public, afin de favoriser la mixité sociale**, le Code de l'éducation prévoit qu'un secteur peut comprendre plusieurs collèges. Dans ce cas, les élèves résidant dans ce secteur élargi seront invités à classer par ordre de choix tous les établissements du secteur lors de leur demande d'affectation. Le traitement de leurs vœux peut être automatisé grâce à l'utilisation par l'autorité académique de l'application Affelnet-6e. Si les capacités d'accueil d'un établissement ne permettent pas de donner satisfaction à toutes les demandes de premier rang, une priorité est donnée aux vœux formulés par les élèves souffrant d'un handicap, puis par les élèves bénéficiant d'une prise en charge médicale à proximité de l'établissement. Afin d'affecter les élèves ne relevant pas de ces deux priorités, le directeur académique des services de l'éducation nationale peut définir localement des critères permettant d'atteindre l'objectif de mixité, notamment en prenant en compte les élèves boursiers ;
- **pour les affectations en lycée**, même si les élèves ont une priorité d'affectation pour le lycée général et technologique du secteur de leur domicile, la décision d'affectation par le Dasen est liée à la décision d'orientation du conseil de classe en fin de 3e. Mais elle doit également prendre en compte le choix des familles, et s'appuie pour cela sur l'application Affelnet-lycée, qui procède au traitement informatisé de leurs vœux relatifs aux choix de spécialités et de lycées. Pour les lycées professionnels, le secteur est élargi et correspond le plus souvent à l'ensemble de l'académie.

Par ailleurs, le Dasen, agissant sur délégation du recteur d'académie, détermine pour chaque rentrée scolaire l'effectif maximum d'élèves pouvant être accueillis dans chaque établissement en fonction des moyens et des installations dont il dispose (article D. 211-11 alinéa 2 du Code de l'éducation). **Il s'ensuit que l'affectation dans un établissement se fera sous réserve de places disponibles.** Ainsi, un refus d'affectation dans le collège de secteur ou le lycée de district pourra être fondé sur un manque de place dès lors que l'administration justifiera que les capacités d'accueil sont effectivement atteintes – étant entendu que les élèves du secteur ou du district sont prioritaires par rapport aux élèves dont le domicile se trouve hors de la zone de desserte de l'établissement qui eux, devront bénéficier d'une dérogation pour l'intégrer.

15 L'affectation est garantie dans un collège ou un lycée proche du domicile de l'enfant, sauf demande de dérogation.

Les familles ne souhaitant pas que leur enfant fréquente le collège de secteur ou le lycée de district, peuvent solliciter une dérogation auprès du Dasen. Cette demande doit être justifiée : enseignements indisponibles, présence d'autres membres de la famille dans tel établissement (gestion des fratries) ou circonstances particulières propres à la situation de l'enfant (handicap, suivi médical, considérations personnelles, etc.). En principe, les demandes de dérogation seront satisfaites dans la seule limite de la capacité d'accueil des établissements. Si le nombre des demandes pour un établissement ou pour une formation dépasse ses capacités d'accueil, le directeur académique des services de l'éducation nationale **accorde les dérogations selon des critères qu'il a lui-même définis** et dans **l'ordre indicatif** suivant : les élèves handicapés, les élèves bénéficiant d'une prise en charge médicale importante à proximité de l'établissement demandé, les boursiers au mérite, les boursiers sociaux, les élèves dont un frère ou une sœur est scolarisé(e) dans l'établissement souhaité, les élèves dont le domicile, en limite de zone de desserte, est proche de l'établissement souhaité, les élèves qui doivent suivre un parcours scolaire particulier. Notons qu'une attention particulière pourra être portée aux demandes visant à assurer la continuité des parcours pédagogiques linguistiques entre l'école et le collège.

Le saviez-vous ?

- Le silence gardé par l'administration pendant trois mois à la suite d'une demande d'inscription dans une école en dehors du secteur scolaire ou d'une demande de dérogation d'affectation dans le second degré (hors secteur ou district) vaut décision implicite d'acceptation. Le délai court à compter de la date de dépôt de la demande (voir les articles L. 131-5 et D. 211-11 du Code de l'éducation ainsi que les articles L. 231-5 et L. 231-6 du Code des relations entre le public et l'administration).
- Un refus de dérogation d'affectation pourra être contesté devant le juge administratif par la voie du recours en excès de pouvoir dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision.
- Un refus d'affectation dans l'établissement de secteur ou de district peut être contesté devant le juge administratif par la voie du recours en excès de pouvoir dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision.

Les saisines sur ce sujet ne cessent d'augmenter depuis quatre ans.

Pour la médiation, la problématique de l'affectation des élèves représente une part très importante de ses saisines, dont le nombre ne cesse d'augmenter depuis quatre ans :

- + 12 % entre 2019 et 2020 (1 948 saisines enregistrées en 2020 contre 1 741 en 2019) ;
- + 6 % entre 2018 et 2019 (1 640 saisines en 2018) ;
- + 7 % entre 2017 et 2018 (1 537 saisines en 2017) ;

Soit 26 % d'augmentation en quatre ans.

Notons que la part plus importante des saisines concerne des dossiers d'affectation en lycée d'enseignement général et technologique (LEGT ; 912 en 2020), puis en collège (604 en 2020), enfin en lycée professionnel (LP ; 169 en 2020[16]). Le reste concerne les écoles (263 en 2020).

16 Le petit nombre des saisines du médiateur concernant les affectations en lycée professionnel reflète le nombre réduit de saisines du médiateur, tous domaines confondus, pour cette catégorie d'élèves orientés ou scolarisés en LP. Il est probable que ces familles soient moins familiarisées avec les démarches qu'ils peuvent entamer pour contester une décision et avec les « codes » de l'administration. D'ailleurs, souvent, ce sont les élèves, quand ils sont majeurs, qui saisissent le médiateur et très peu leurs parents.

La plupart des élèves sont affectés dès la fin du mois de juin (1er tour d'affectation). Des phases d'affectation supplémentaires sont organisées en juillet (2e tour) et parfois en septembre, pour ceux qui n'ont pas encore trouvé de solution (situations liées, par exemple, à des déménagements durant l'été).

Cependant, chaque année, il reste encore des élèves sans affectation à la rentrée scolaire, parfois même après la rentrée…

Cette situation préoccupante, qui se reproduit depuis plusieurs années dans certaines académies, n'a pas manqué d'alerter la médiatrice. Des recommandations avaient déjà été formulées par ses prédécesseurs dans leurs rapports.

Compte tenu de l'augmentation des saisines depuis trois ans, la médiatrice a choisi d'actualiser ces recommandations.

2. Des motifs de saisines toujours d'actualité

Les motifs de saisine du médiateur sont liés pour la plupart à :

- un refus de dérogation à la carte scolaire à l'entrée en 6e ;
- des choix d'option ou d'enseignements de spécialité non satisfaits, qui peuvent être motivés par un souhait d'orientation différent (ou parfois par un objectif de contournement de la sectorisation) ;
- une demande non accordée de redoublement en terminale dans le dernier lycée d'inscription à la suite d'un échec au baccalauréat ;
- une demande d'affectation tardive à la suite d'un emménagement dans une nouvelle ville ;
- l'attente d'une nouvelle solution à la suite d'un refus formulé par la famille de la première proposition faite par l'administration (problème lié à l'éloignement de l'établissement proposé par rapport au domicile familial, ou au non-respect des vœux formulés pour des secteurs ou des districts comportant plusieurs établissements) ;
- des interrogations sur le sens et la cohérence des critères d'affectation appliqués et le bienfondé de la sectorisation ;
- des mises en question du fonctionnement de la procédure Affelnet de traitement automatisé des vœux ;
- des demandes de prise en compte de situations très particulières (mais fréquentes dans les grandes villes), qui peuvent retarder le processus d'affection : garde alternée des enfants posant un problème pour le choix du secteur à bonifier, situation de handicap, situation de harcèlement ou phobie scolaire dans un établissement à éviter, retours tardifs de l'étranger, etc.

La médiation a choisi de regrouper les saisines reçues autour de trois axes de recommandations visant à diminuer le nombre d'élèves sans solution à chaque rentrée scolaire qui concernent :

- un défaut d'information et d'accompagnement ressenti par les familles ;
- la mise en œuvre de la procédure d'affectation en tant que telle et la gestion prévisionnelle des effectifs ;
- les difficultés de l'administration dans la prise en compte de certaines situations individuelles d'élèves « fragiles ».

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

> ***C'est incompréhensible et illogique. Comment fonctionne Affelnet ? Un mystère, semble-t-il, qui a plongé notre famille dans le désarroi, notre fils d'abord, qui n'a pas vu son travail récompensé, et nous, ses parents. »***

La recommandation **ReMedia 13-01** du rapport 2013 se fondait sur le constat d'un manque d'information exprimé de façon constante par les familles[17]. Il est ressorti des échanges avec le ministère (Dgesco), qui se sont poursuivis jusqu'en 2016, une volonté forte d'améliorer l'information des familles.

La demande du médiateur à cet égard semble avoir été satisfaite : il est désormais plus facile de trouver, sur les pages Web des sites ministériels et académiques, les informations concernant le fonctionnement de la procédure : étapes, calendrier, outils simples dématérialisés pour rechercher le/les collèges de secteur et le/les lycées de district dont dépend l'élève en saisissant l'adresse de son domicile, règles d'affectation, liste indicative des demandes possibles de dérogation, procédure à suivre avec une rubrique permettant de signaler une situation particulière non incluse dans la liste des motifs éventuels, etc.

Malgré cela, les saisines reçues en 2020 révèlent la persistance d'un sentiment d'opacité ou d'incompréhension exprimé par les familles concernant :

- les critères pris en compte pour classer les demandes de dérogation ou les vœux des familles : comment sont priorisés les établissements d'un secteur ou d'un district lorsque les vœux sont élargis à plusieurs établissements (ces questions masquent souvent une contestation de la sectorisation) ?
- une attente de clarification concernant le choix des enseignements de spécialité en classe de première et ses conséquences ;
- l'absence de contact possible avec l'administration pendant l'été, qui engendre un agacement voire une très forte anxiété chez les familles.

17 **ReMedia 13-01 :**
« Améliorer l'information des familles sur la sectorisation et les critères d'affectation :
• associer les chefs d'établissement et les associations de parents d'élèves aux critères de sélection et de découpage des zones géographiques des écoles, collèges, lycées en accord avec les collectivités territoriales compétentes ;
• afficher les données sur les sites Internet académiques. »

→ Exemple de contestation du barème Affelnet et de la sectorisation

Notre fils, excellent élève de 3e, a été affecté par la procédure Affelnet en seconde générale au lycée F.
Certes, cet établissement apparaissait comme 3e choix dans sa liste de vœux, mais il figurait à cette place pour des raisons stratégiques et techniques, alors que nous voulions en fait absolument éviter ce lycée, tandis que notre seul but était une inscription au lycée M.
Nous avions, en effet, rédigé cette liste de vœux en obéissant aux conseils de la professeure principale de la classe de notre enfant. Cette enseignante nous avait dit que notre liste initiale, c'est-à-dire M en tête (notre unique objectif), L en 2e position et K en 3e place, etc., était très dangereuse, compte tenu du fonctionnement de l'algorithme d'Affelnet, et que nous risquions ainsi de perdre M.
Au final, nous avons été effondrés le 30 juin dernier en découvrant que notre enfant était affecté à F, et non à M. Ses professeurs étaient très surpris et ne comprenaient pas comment M avait pu lui échapper, d'autant que des élèves dotés de moins bons résultats et non boursiers ont pu être affectés à M.
C'est incompréhensible et illogique. Comment fonctionne Affelnet ? Un mystère, semble-t-il, qui a plongé notre famille dans le désarroi, notre fils d'abord, qui n'a pas vu son travail récompensé, et nous, ses parents.
Nous avons déposé un recours dès le 1er juillet, en suivant les conseils du principal du collège de notre enfant, qui a lui-même appuyé notre demande en écrivant un courrier élogieux sur notre fils, saluant non seulement ses performances scolaires, son comportement exemplaire, mais aussi son implication dans la vie de l'établissement.
Malgré ce soutien, notre recours a été rejeté par le rectorat. Et nous avons eu la surprise de lire dans le courrier du rectorat que, de toute façon, nous n'étions pas fondés à déposer un recours puisque notre enfant avait été affecté dans un lycée figurant sur sa liste de vœux.
Pourquoi alors nous avoir laissé déposer un recours ? Ceci est tout à fait incompréhensible et irrespectueux à l'égard de l'élève et de sa famille.
Nous avons demandé par ailleurs le détail des points figurant dans le dossier de notre enfant. Nous l'avons reçu et ne comprenons absolument pas les points attribués à notre fils. Ces notes ne correspondent pas à ses moyennes des premier et deuxième trimestres, ni aux appréciations sur son travail pendant le confinement et le déconfinement. Nous craignons que notre enfant ait été « sous-noté » dans le relevé de points utilisé par Affelnet. La notice explicative jointe au relevé était très énigmatique et renvoyait à un site Internet où nulle part n'est expliquée la manière de calculer, d'intégrer des coefficients pour arriver à ce résultat.
Nous faisons appel à vous pour contester de nouveau l'affectation de notre enfant au lycée F et demander son transfert à M, pour avoir des explications sur le fonctionnement d'Affelnet, pour connaître et comprendre le circuit emprunté par ses notes jusqu'à aboutir au total des points de son barème. Enfin, nous voulons savoir pourquoi on encourage et laisse les parents déposer un recours si celui-ci n'est pas considéré comme recevable. Après s'être moqué de l'enfant, on se moque des parents ! »

Réclamation reçue en août 2020.

La réponse faite à la famille par l'académie laisse entendre qu'une révision d'affectation n'est pas possible dès lors qu'un élève a obtenu l'un de ses vœux, même si ce n'est pas le premier. **En mélangeant la notion de demande de révision d'affectation et de recours administratif à l'encontre de la décision d'affectation, cette réponse limite le champ des recours des familles.** Cependant elles ont le droit de le faire, et même d'engager un recours contentieux à l'encontre d'une décision d'affectation, qu'elle ait été ou non prise à l'aide d'un algorithme.

Le détail du barème obtenu envoyé par l'académie à la demande de la famille, comporte :

- les points obtenus par critère ;
- le total des points en application du barème ;
- le total des points du dernier entrant dans le lycée convoité et non obtenu par cet élève.

Mais il ne permet pas de comprendre la pondération des critères pour arriver au total du barème obtenu : en effet, les éléments constituant le barème, notamment les résultats scolaires (évaluations périodiques et bilan de fin de cycle, maîtrise des compétences du socle commun de connaissances, de compétences et de culture) ne sont pas transmis à la famille.

La réclamation de cette famille vise d'une part à comprendre les raisons pour lesquelles leur enfant n'a pas été affecté dans l'établissement souhaité mais aussi, de façon indirecte, à contester la sectorisation. Sur le premier point, le médiateur va rechercher auprès de l'administration des informations pour répondre au questionnement de la famille et vérifier qu'il n'y a pas d'erreur de barème et donc de classement des dossiers (ou candidatures). Sur le second, même si ce n'est pas le cas en l'espèce, il va de soi que le médiateur ne prendra pas en compte les demandes « opportunistes » motivées par l'évitement de certains établissements considérés comme indésirables par des familles.

La saisine du médiateur, arrivée au mois d'août, est liée au fait que les services académiques n'ont pas été en mesure de répondre aux différentes sollicitations de la famille fin juin-début juillet. Cela a entrainé une surenchère de mails de sa part.

La médiation retire de ces exemples plusieurs recommandations[18] :

- mieux informer les familles sur les conséquences de la formulation de vœux « par défaut » et sur l'importance de la hiérarchisation des vœux ;
- présenter aux familles de manière plus transparente le fonctionnement d'Affelnet par département, voire par établissement, en publiant les modes de calcul et de sélection : constituants du barème et pondérations appliquées ;
- bien faire la distinction entre, d'une part, des demandes légitimes de dérogation, correspondant aux critères publiés, et d'autre part des démarches qui relèvent plutôt d'une stratégie de contournement de la carte scolaire ;
- rappeler, à l'administration comme aux usagers, un certain nombre de principes de droit comme : l'obligation de motiver les décisions de refus de dérogation ou l'acceptation implicite d'une demande de dérogation au bout de trois mois de silence gardé par l'administration ;

18 Ces recommandations s'inspirent en partie du rapport 2018 du médiateur : *Vers une administration inclusive* (deuxième partie : « L'administration numérique : simplifier les démarches sans accentuer les inégalités », p. 38 à 79) : https://www.education.gouv.fr/rapport-2018-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-5348

- mieux faire connaître les possibilités de recours devant l'administration ou devant le juge administratif (dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision) des décisions d'affectation ou des refus de demande de dérogation ;
- prévoir des solutions pour remédier à la fermeture des services pendant l'été et répondre aux angoisses des familles, en organisant, par exemple, une permanence ou en mettant en place un numéro vert à l'instar de ce qui existe avec la plateforme Parcoursup ;
- prévoir un accompagnement des personnels affectés dans les services Vie de l'élève des DSDEN et des rectorats – tout en gardant à l'esprit que la crise sanitaire a limité, en 2020, les possibilités de réunion avec les parents d'élèves et accentué les difficultés liées à une mauvaise compréhension des réformes du baccalauréat et de l'orientation post-bac.

Nota bene : Les dispositifs qui seront mis en place ne doivent pas faire oublier l'énorme pression que subissent déjà ces services, qui a pour conséquence une instabilité très importante des personnels pouvant nuire à la continuité du service. Les moyens nécessaires doivent donc être mis en place pour les faire fonctionner, avec les emplois nécessaires.

→ Des problèmes liés au choix des enseignements de spécialité en lycée

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

Le choix des enseignements de spécialité depuis la réforme du lycée en 2018 et le nouveau baccalauréat qui se met progressivement en place pour la session 2021 a engendré des tensions pour l'affectation en première. Ce constat vaut également pour l'entrée en seconde, de manière encore plus accentuée. Une quinzaine de requêtes, sur les trente concernant le niveau première parvenues à la médiation, portaient sur le choix des enseignements de spécialité. La moitié d'entre elles consistaient en une demande de changement d'établissement pour pouvoir bénéficier d'un enseignement de spécialité (arts majoritairement) ou d'une « triplette » d'enseignements de spécialité non proposée dans le lycée de district. L'académie dit avoir accordé beaucoup de changements d'établissement à ce titre.

À l'inverse, quelques parents ont sollicité la médiation car ils souhaitaient rester dans leur établissement après avoir appris (fin juin) qu'ils devaient le quitter en raison du manque de place dans la spécialité choisie.

D'autres raisons ont motivé la saisine de la médiation :

- le souhait de modifier à la rentrée son choix de spécialité, ce choix ayant été effectué trop tôt, bien avant la fin de l'année scolaire précédente. Ces demandes ont fait l'objet d'un refus systématique des chefs d'établissement par crainte de voir leur organisation déstabilisée ;
- l'obligation de suivre un enseignement de spécialité non choisi (ex. : SVT, au lieu de SES) en raison d'un manque de places dans l'établissement.

Lors des échanges, les médiateurs ont perçu le besoin des familles de disposer d'une information plus complète sur les enjeux et les conséquences du choix des enseignements de spécialité, concernant la suite des études de leurs enfants et l'orientation post-bac. À défaut, certains élèves ont voulu changer de spécialité à mi-parcours, ce qui a entraîné d'autres difficultés (notamment pour l'inscription aux examens).

Si, dans l'immense majorité des lycées (92 % selon le ministère), les sept spécialités les plus courantes sont garanties, avec un ou deux autres enseignements supplémentaires, les académies font valoir qu'il reste toujours la possibilité pour les élèves intéressés par une spécialité qui n'est pas proposée par leur lycée de la suivre dans un autre établissement ou à distance.

En pratique, il semble que peu de dérogations soient accordées ; la réponse des proviseurs est souvent négative, la constitution des groupes et des emplois du temps étant déjà très complexe et souvent déjà organisée au moment où la demande arrive, et liée à de fortes contraintes : capacité d'accueil dans les groupes de spécialités, postes d'enseignants, résultats de l'élève, avis de l'équipe pédagogique, notamment du professeur principal et, le cas échéant, du psychologue EN. En effet, le changement de spécialité, même justifié, implique un effort important de l'élève pour rattraper les cours manqués.

Tout en gardant à l'esprit que la crise sanitaire a limité, en 2020, les possibilités de réunion de parents d'élèves et accentué les difficultés liées à une mauvaise compréhension des réformes du baccalauréat et de l'orientation post-bac, **la médiatrice recommande** :

- de poursuivre l'effort d'information des familles sur les liens existant entre choix de spécialités et poursuite d'études dans le supérieur, en portant à leur connaissance les documents d'orientation publiés à cet effet[19].

2.2. Améliorer l'organisation de la procédure d'affectation

→ Une alerte à la surréservation

> ***« De nombreux parents ont fait remonter à la FCPE leurs inquiétudes et incompréhensions concernant les inscriptions en 6e. Dès l'annonce des inscriptions, certains parents ont, en effet, eu la mauvaise surprise de voir que leur enfant n'était pas inscrit dans son collège de secteur, souvent sans aucune explication ou selon des motifs aberrants, comme un départ de l'académie ou une inscription dans un collège privé pour des parents qui ne demandent pas autre chose que leur collège de secteur… »***
>
> Sur le site de la FCPE Paris, le 21 juin 2020[20].

Le médiateur académique a lui-même été saisi de ce type de situation, que les parents vivent généralement très mal et qui peut altérer la confiance. Si son intervention et la régulation par les services ont pu, dans certains cas, faire évoluer les choses dans le bon sens, d'autres familles en revanche n'ont pas pu obtenir gain de cause, ce qui a créé beaucoup de frustrations et de tensions.

19 Voir par exemple sur Éduscol la page : https://eduscol.education.fr/2236/parcoursup-l-orientation-du-lycee-vers-l-enseignement-superieur/, et les guides de l'Onisep.

20 https://www.fcpe75.org/alerte-au-surbooking-pour-les-inscriptions-en-6eme/

EXEMPLES DE CONTESTATIONS LIÉES À DES RÉAFFECTATIONS « HORS SECTEUR »

- Une élève du secteur du collège O est affectée au premier tour d'Affelnet dans cet établissement : la famille a reçu tous les documents pour l'inscription. Le 1er septembre, elle apprend qu'elle sera affectée au collège P, hors secteur. La médiatrice contactée le lendemain sollicite la division vie de l'élève (Divel ou DVE) pour que cette jeune fille puisse réintégrer le secteur qui lui avait été accordé en juin. Le retour pourra se faire le 9 septembre.
- Un élève du secteur du collège M apprend le 27 août qu'il n'est pas sur les listes de cet établissement, alors qu'il est en situation de handicap et que son AVS est déjà recruté. La médiation, sollicitée le lendemain, soumet l'affaire dans la journée avec la DVE et l'élève peut s'inscrire au collège M dès le 28 août.
- Un élève du secteur du collège V est d'abord affecté dans cet établissement puis réaffecté vers le collège W fin août. Les parents demandent de l'aide au médiateur. Celui-ci saisit la DVE, sans succès. Le jeune homme devra rester au collège W non sans avoir contesté cette décision.

Ces différents cas sont la conséquence d'une volonté des services d'accélérer le processus d'affectation pour faire en sorte que tout le monde puisse avoir une place avant la rentrée scolaire, en pratiquant ce qui s'apparente à une forme de « surbooking ».

Si un tel souci d'efficacité peut se comprendre, la surréservation, qui ne concerne pas toutes les académies, comporte des risques non négligeables, comme on le constate dans les trois situations évoquées plus haut.

Ce n'est pas la première fois que le médiateur dénonce ce procédé. En 2016, dans son rapport[21] concernant le fonctionnement de l'outil APB[22], il avait formulé une recommandation comparable :

« Modifier les pratiques actuelles en matière de surréservation en limitant le paramétrage dans APB du nombre de candidats pouvant être retenus dans une filière, compte tenu des contraintes pédagogiques et de la nécessaire application des règles de sécurité pour l'accueil des usagers. »

La médiatrice ne peut que réitérer aujourd'hui ces recommandations :

- limiter la pratique de la « surréservation » pour l'affectation dans les établissements scolaires et renforcer la gestion prévisionnelle afin d'éviter que des élèves se retrouvent après la rentrée scolaire soit avec une affectation différente de celle qui leur avait été notifiée préalablement, soit sans affectation ;
- proposer plus souvent, comme cela existe déjà, des options ou des combinaisons de spécialités attractives dans les établissements souffrant d'un déficit d'image, afin d'attirer sur de nouvelles bases les élèves de familles de milieux plus favorisés et d'encourager la mixité sociale, mutualiser certains enseignements « rares » entre plusieurs établissements pour « mélanger » les élèves ;
- encourager, avant le premier tour d'affectation, dans toutes les académies, l'intégration dans la base Affelnet des inscriptions définitives des élèves admis dans les établissements privés sous contrat. Cela permettrait de libérer des places plus rapidement sur les vœux qu'ils ont formulés dans le public.

21 Rapport 2016 du médiateur, **ReMedia 16-11**.

22 Admission post-bac, outil remplacé en 2018 par Parcoursup à la suite de la publication de la loi ORE.

Nota bene : Cette recommandation avait été formulée en 2013[23] pour Affelnet et en 2016 pour APB[24].

BONNE PRATIQUE

Dans l'académie de Paris, à compter de la rentrée 2021, les lycées privés sous contrat intègreront la plateforme Affelnet pour éviter les doubles inscriptions et rejoindront ainsi les nombreuses académies qui ont déjà fait ce choix depuis plusieurs années, comme Bordeaux, Nantes, Normandie, Limoges, Créteil.

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

Si les textes permettent que la procédure d'affectation prenne en considération des situations individuelles spécifiques, dans la pratique, il s'avère très difficile de donner satisfaction en temps et en heure à toutes les demandes de dérogation à la carte scolaire, même quand elles sont justifiées par une situation singulière explicitée dans le formulaire (la famille a renseigné la case « autre » ou « demande personnelle »).

La médiation est parfois saisie par des familles en grande difficulté sociale ou familiale qui, ne connaissant pas bien les procédures, n'effectuent pas les démarches nécessaires : parfois, elles ne réclament rien sur le moment, ne savent pas faire valoir leurs droits, et « oublient » qu'un jeune sous obligation scolaire[25] ne doit pas être déscolarisé – même s'il a été exclu de son collège après un conseil de discipline ou si, pour des raisons diverses, il a eu une scolarité chaotique.

UN ÉLÈVE EXCLU DU COLLÈGE DÉSCOLARISÉ PENDANT TROP LONGTEMPS

Un élève de 3e est exclu du collège qu'il fréquentait en janvier 2020. L'autorité académique compétente l'affecte dans un autre collège. Mais l'enfant ne rejoindra jamais ce collège pendant la fin de l'année scolaire. En effet, il ne dispose d'aucun moyen de transport pour s'y rendre (pas de ligne de bus scolaire) et le confinement de mars 2020 lié à la crise sanitaire n'arrange rien.

À la rentrée de septembre 2020, la mère de cet enfant (qui élève seule ses trois enfants et prend le train à 7 h 15 tous les matins pour aller travailler) sollicite les services sociaux de la mairie de sa commune pour que ses difficultés soient entendues par rapport à la situation de son fils.

La mairie lui conseille de s'adresser à la médiatrice de l'éducation nationale. Celle-ci va solliciter avec insistance le service de la vie scolaire de la DSDEN concernée pour que cet élève puisse être « re-scolarisé » dans un collège situé à proximité d'une ligne de bus.

Son intervention est couronnée de succès très rapidement et le jeune homme reprend le chemin de l'école. Cette situation n'est pas unique et elle peut parfois concerner des enfants en situation de handicap.

23 **ReMedia 13-02**

24 **ReMedia 16-10**

25 L'instruction est obligatoire pour tous les enfants, français et étrangers, à partir de 3 ans et jusqu'à l'âge de 16 ans révolus. Les parents peuvent choisir de scolariser leur enfant dans un établissement scolaire (public ou privé) ou bien d'assurer eux-mêmes cette instruction. Depuis la rentrée scolaire 2020, les jeunes de 16 à 18 ans ont l'obligation de se former. Les missions locales contrôlent le respect de cette obligation. Source : Service.public.fr

LA POURSUITE DE LA SCOLARITÉ EN COLLÈGE D'UN ENFANT EN SITUATION DE HANDICAP CONDITIONNÉE PAR SON INSCRIPTION EN ITEP[26]

Un enfant de sixième dont le père a mis fin à ses jours en janvier, n'est pas scolarisé au 5 octobre 2020.

L'enfant a eu une scolarité chaotique. Sa situation est connue des autorités académiques et il est suivi par le juge aux affaires familiales. Le principal de son collège de secteur refuse de l'inscrire dans son établissement tant qu'il ne sera pas accueilli officiellement en Itep pour les soins dont il a besoin. Or, l'Itep n'a pas de place disponible avant le mois de janvier 2021. Cette situation conduit l'enfant à rester seul à son domicile car sa mère a besoin d'exercer son activité professionnelle.

La médiatrice nationale est saisie fin octobre, à la suite d'un signalement de non-scolarisation de l'enfant par ses voisins. Elle confie l'affaire à la médiatrice académique. Après de nombreux échanges entre la médiation et les services du Dasen et de l'Itep, il est convenu que l'enfant sera scolarisé à l'Itep dès le 5 novembre mais fera sa scolarité dans un autre collège que celui de son secteur.

Cette situation très délicate, qui a duré de longs mois, n'a pu être résolue qu'avec l'aide du médiateur.

Pour éviter ces ruptures de scolarité, la médiatrice recommande :

- de prévoir une procédure spécifique prenant en considération les conditions de transport en commun pour réaffecter des élèves déscolarisés, à la suite d'une exclusion définitive ou pour d'autres problèmes liés notamment à l'état de santé de l'enfant ;
- de mettre en place des procédures particulières pour l'affectation des élèves déscolarisés ou en voie de l'être dès lors que l'administration est au courant de la situation, afin que ce public soit traité en priorité et que l'application du processus d'affection classique n'entraîne pas lui-même une déscolarisation ;
- d'organiser entre les établissements du même secteur ou district et/ou entre des secteurs ou districts proches, l'affectation des élèves victimes de harcèlement ou souffrant de phobie scolaire en tenant compte de leur histoire particulière.

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« Nous examinons toutes les saisines liées aux affectations à l'école, au collège et au lycée avec les services de la scolarité des DSDEN.

Le travail est intense, mais nous prenons le temps de considérer chaque cas. Les refus de dérogations sont motivés la plupart du temps par le manque de place dans les établissements demandés, même pour les rapprochements de fratrie. Mais, chaque fois, nous recherchons une solution viable : comme pour cette jeune fille qu'il faut éloigner de l'école où elle est harcelée par ses camarades, en trouvant une place en collège hors secteur, ou comme pour cette autre, qui souffre tellement du harcèlement subi dans son collège, en 4e, qu'elle est devenue anorexique et a commencé à se scarifier… Nous sommes parvenus à la changer de collège en urgence avec l'aide de la référente harcèlement.

Nous apprendrons par sa psychologue, quelques mois plus tard, qu'elle s'est épanouie, qu'elle a eu de bons résultats et songe à partir en vacances avec trois amies. »

26 Itep : institut thérapeutique, éducatif et pédagogique.

DES CAS D'ÉLÈVES AYANT ÉCHOUÉ AU BACCALAURÉAT, QUI NE PARVIENNENT PAS À REDOUBLER DANS LEUR ÉTABLISSEMENT D'ORIGINE

- Un parent d'élève saisit le médiateur académique : le lycée refuse d'inscrire son fils comme redoublant de terminale en raison du manque de places. Six élèves en échec à l'examen sont dans ce cas. Un recours administratif collectif a été envoyé au proviseur ainsi qu'à la DSDEN. Les parents n'ont aucun retour à la suite de l'envoi de ce recours.

  La Divel, contactée par le médiateur, indique qu'à réception de la lettre des parents, elle a informé le chef d'établissement que sa dotation horaire globale (DHG) lui permettait d'accepter en redoublement ces six élèves. Le médiateur se tourne ensuite vers le proviseur, qui fin juillet propose une solution acceptée par le médiateur (même si non conforme aux textes, comme on pourra le voir plus loin), qui consiste en l'inscription de ces six élèves non pas dans une classe mais dans un groupe spécifique : ils seront tantôt inclus dans des groupes dédoublés (LV par exemple) et tantôt dans un groupe propre auquel un professeur sera affecté avec un horaire moindre, partant du principe que là où il faut trois heures de cours en classe entière (36 élèves), une heure trente suffira pour un groupe de six.

- Une élève a échoué au baccalauréat en juin. Elle demande le redoublement dans son lycée d'origine. Devant le nombre de demandes (quatre), l'établissement, qui dispose seulement de deux places, classe les élèves et en admet deux.

  Les élèves non admis au lycée sont dirigés par la Divel vers un autre lycée, distant de trente-cinq kilomètres au sud et de soixante kilomètres du domicile de la mère d'une des élèves.

  L'internat devient donc obligatoire pour cette jeune fille si elle intègre le nouveau lycée d'affectation. Le nouveau lycée l'admet ainsi que sa camarade à l'internat. La maman n'est pas d'accord. Elle contacte le médiateur et conteste cette décision intervenue au mois d'août.

  Le médiateur prend l'attache du proviseur du lycée d'origine qui explique qu'accepter les deux jeunes filles dans son lycée en redoublement l'obligerait à créer un nouveau groupe de TP et le conduirait à revoir tous ses emplois du temps à la veille de la rentrée. Le médiateur contacte alors la Divel qui maintient l'affectation de la jeune fille, au motif principal qu'elle est majeure, qu'elle a donc toute sa place dans le nouveau lycée d'affectation et en internat, et refuse de donner de nouveaux moyens au lycée d'origine.

  La famille, n'acceptant pas ces explications, contacte la presse.

  L'affaire est dès lors réglée très vite : des moyens supplémentaires sont attribués au lycée et l'élève peut redoubler dans son établissement d'origine.

Pour la médiatrice, il est regrettable que le conflit n'ait pu se régler que de cette manière. Un règlement à l'amiable, outre le fait qu'il aurait évité une médiatisation de l'affaire qui, en tout état de cause, n'est jamais à l'avantage d'un rectorat, aurait permis de respecter les dispositions du Code de l'éducation[27].

27 **Article D. 331-42 du Code de l'éducation :** « Tout élève ayant échoué à l'examen du baccalauréat, du brevet de technicien, du brevet de technicien supérieur ou du certificat d'aptitude professionnelle se voit offrir, à la rentrée scolaire qui suit cet échec, en vue de préparer cet examen, le droit à une nouvelle inscription dans l'établissement dont il est issu, le cas échéant selon des modalités adaptées au niveau des connaissances et compétences qu'il a acquises dans les matières d'enseignement correspondant aux épreuves de l'examen. Ce droit ne s'exerce qu'une seule fois. Lorsqu'il est demandé par l'élève, le changement éventuel d'établissement scolaire relève de la compétence du directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie. »

BONNE PRATIQUE

- *Témoignage vidéo d'un proviseur sur le « droit au maintien en formation » : https://www.dailymotion.com/video/x5e5vh1 (28 février 2021)*
- *Document à consulter sur le site du ministère : https://www.education.gouv.fr/lycee-conservation-des-notes-et-redoublement-dans-l-etablissement-d-origine-6872*

Pour rappel, la médiation s'était déjà arrêtée à la question du droit au redoublement en terminale et en BTS dans le lycée d'origine[28]. Cette disposition, proposée par le médiateur dès 2011[29] et prévue par le décret n° 2015-1351 du 26 octobre 2015, a pour objectif la lutte contre le décrochage scolaire et les sorties sans qualification en organisant, avec la famille et l'élève, voire le référent décrochage, un nouveau parcours de l'élève pour cette deuxième année de terminale basée sur un contrat.

Il convient de rappeler que lorsque le juge administratif est saisi pour des refus d'inscription d'élèves dans cette situation, les familles concernées obtiennent satisfaction : les refus d'inscription sont alors suspendus[30].

En 2020, les saisines du médiateur à ce propos ont été plus rares, très probablement du fait de l'augmentation du taux de réussite au bac et au BTS liée aux incidences de la crise sanitaire sur le déroulement des examens.

Toutefois, la médiatrice considère qu'il faut rester vigilants sur l'application de l'article D. 341-42 du Code de l'éducation. En effet, les médiateurs académiques ont pu noter que le traitement des redoublants de terminale peut être différent d'un département ou d'un établissement à l'autre, ou selon qu'il s'agit d'élèves dont le parcours a été chaotique (posant des problèmes comportementaux), et d'élèves qui ne posent pas de problème du point de vue de la gestion de classe.

La médiatrice recommande :

- de réserver un nombre suffisant de places dans les classes de terminale ou de BTS des lycées pour anticiper l'accueil d'élèves redoublants grâce à un repérage en amont (à l'occasion des conseils de classe notamment). Désormais, l'introduction d'une part plus importante de contrôle en cours de formation pour l'obtention du baccalauréat devrait permettre plus aisément ce repérage.

Parfois, les élèves dont les parents sont divorcés ou qui sont en garde alternée ne savent pas comment formuler leur vœux d'affectation lorsque le domicile de chaque parent ne dépend pas du même secteur ou du même district.

---

28 Cf. le chapitre consacré à APB (admission post-bac) du rapport 2016, et le chapitre « Examens » du rapport 2019 : **ReMedia 16-12** : « rappeler aux chefs d'établissement d'anticiper l'accueil des redoublants en deuxième année de BTS (qui constitue la même obligation que pour ceux de terminale).

29 **ReMedia 11-02 : Ne pas obérer les possibilités de redoublement**. « Les classes de fin de cycle (troisième et terminale) représentent un enjeu particulier. Le médiateur a reçu de nombreuses réclamations d'élèves auxquels était opposé un refus de redoublement. Aux élèves de terminale, on oppose tant leur âge et donc la fin de l'obligation scolaire, que la capacité d'accueil de l'établissement.
Au moment où chacun lutte contre le décrochage et les sorties sans qualification, le médiateur ne peut comprendre le refus de réinscription opposé par son établissement à un élève en échec. Il demande à la Dgesco de sensibiliser les chefs d'établissement et les recteurs, dans le cadre de leur dialogue de gestion, à anticiper un quota de redoublants dans leurs prévisions d'effectifs. Le taux de réussite au baccalauréat qui ne cesse de croître devrait nettement faciliter cette démarche. »

30 Jurisprudence : J.R.T.A. Cergy-Pontoise, 15 novembre 2019, n° 1913311 et J.R.T.A. Montreuil, 23 décembre 2019, n° 1913765. Cf. LIJ n° 210, mai 2020.

LE PROBLÈME DE LA GESTION DES AFFECTATIONS EN CAS DE SÉPARATION DES PARENTS. TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« Les parent d'un élève sont divorcés. Le père a été victime d'un accident vasculaire cérébral et l'enfant veut se rapprocher de lui parce qu'il a des séquelles du fait de cet accident. L'enfant vit habituellement au domicile de sa mère. Compte tenu de la maladie du père, la famille (parents et enfant) s'entend pour que l'enfant vive désormais chez lui.

Le collège de secteur lié au domicile du père est différent de celui du domicile de la mère, dans lequel il est affecté. Il lui faut donc faire une demande de changement. Devant le refus de l'administration, la famille saisit le médiateur. Ce dernier prend l'attache de la Divel qui accède à la demande car des places sont encore disponibles dans le collège convoité. »

Les parents divorcés, qu'ils disposent ou non de la garde de leur enfant, conservent, la plupart du temps, l'autorité parentale. Il s'ensuit que le domicile de l'un et de l'autre pourrait être considéré comme le secteur ou le district « de droit » de l'enfant quand ce dernier vit une semaine chez l'un et une semaine chez l'autre dans le cadre d'une garde alternée prévue dans une convention de divorce.

Dans ce cadre, quel secteur choisir lors de la formulation des vœux ? Cette question est récurrente notamment quand l'affectation en collège ou lycée dans le secteur ou le district de l'un des parents rend impossible la pratique de la garde alternée pour des questions d'éloignement géographique de l'établissement scolaire du domicile de l'autre parent.

Par ailleurs, cette situation peut permettre à une famille de choisir le secteur ou le district du parent le mieux domicilié pour faire atterrir l'élève dans le « meilleur » collège ou lycée du département.

Enfin, ce sujet peut cristalliser des conflits entre les parents qui doivent s'entendre sur le choix de l'établissement de leurs enfants quand bien même l'affectation en collège et en lycée constitue un acte usuel selon le juge[31] : un des deux parents peut prendre seul des décisions liées à la scolarité de son enfant qui sont qualifiées d'acte usuel (acte qui ne crée pas de rupture avec le passé ou qui n'engage pas l'avenir de l'enfant) car il est réputé agir avec l'accord de l'autre parent. En revanche, les actes importants liés à la scolarité de l'enfant doivent être pris après l'accord des deux parents. La jurisprudence considère l'inscription de l'enfant dans le cadre de la carte scolaire comme un acte usuel. Toutefois, si un enseignant, un chef d'établissement, l'administration a connaissance d'un conflit, d'un désaccord entre les parents, écrit ou verbal, il doit les inviter à trouver un accord ou à saisir le juge des affaires familiales et se faire ensuite remettre la décision de justice pour l'appliquer.

31 Voir l'arrêt du Conseil d'État du 13 avril 2018 n° 392949 : « L'administration appelée à prendre, à la demande d'un des parents exerçant en commun l'autorité parentale avec l'autre parent, une décision à l'égard d'un enfant, doit apprécier si, eu égard à la nature de la demande et **compte tenu de l'ensemble des circonstances dont elle a connaissance**, cette demande peut être regardée comme relevant d'un acte usuel de l'autorité parentale ; dans l'affirmative, l'administration doit être regardée comme régulièrement saisie de la demande, alors même qu'elle ne se serait pas assurée que le parent qui la formule dispose de l'accord exprès de l'autre parent. »

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« Un élève est en garde alternée. Pour son affectation en lycée, on lui explique qu'il ne peut indiquer deux districts de domiciliation dans ses choix. Sur les conseils de son professeur principal, il priorise donc le district X sur la ville correspondant au domicile de son père. Mal conseillé, ne précisant pas sa situation de garde alternée alors que sa demande doit être justifiée par un accord des deux parents sur le lycée de district à privilégier pour faire l'objet d'une bonification dans Affelnet-lycée, il se retrouve sans affectation, ni dans le lycée de district de son père, ni dans celui de sa mère, à l'issue de la première phase d'affectation de juin. En effet, il n'a pas indiqué de vœux correspondant au district du domicile de sa mère dans son dossier d'affectation. »

La plupart des académies précisent aujourd'hui sur leur site les règles en la matière et les justificatifs à produire pour le choix du district ou du secteur, quand bien même ces justificatifs sont différents d'une académie à l'autre.

En principe :

- quand les parents sont séparés ou divorcés, le collège de secteur ou le lycée de district est défini par l'adresse du parent où est la résidence de l'enfant décidé par le juge lors du divorce ;
- en cas de séparation avec garde alternée, l'enfant a droit à une inscription dans l'établissement correspondant au domicile du père ou de la mère mais les parents doivent s'entendre sur l'établissement choisi. L'application Affelnet ne gère pas deux vœux de district ou de secteur. Si les parents n'arrivent pas à s'entendre, ils devront passer devant le juge aux affaires familiales (JAF) et produire le jugement qui déterminera le secteur ou district, ce qui pourra entraîner des retards dans la procédure d'affectation.

Toutefois, certains chefs d'établissement négligent de demander l'accord des deux parents alors même qu'ils sont informés des tensions existant entre les ex-conjoints.

Ce constat amène la médiatrice à proposer :

- de rappeler avec précision sur tous les sites des rectorats les règles applicables en matière d'affectation des enfants dont les parents sont séparés ;
- d'expliciter la procédure à suivre pour les enfants en garde alternée en faisant en sorte de limiter le nombre de pièces à fournir pour justifier de la situation familiale.

3. Synthèse des recommandations

Pour mieux informer et accompagner les élèves et les familles dans leur démarche

- Mieux informer les familles sur les conséquences de la formulation de vœux « par défaut » et sur l'importance de la hiérarchisation des vœux.
- Présenter aux familles de manière plus transparente le fonctionnement d'Affelnet par département, voire par établissement, en publiant les modes de calcul et de sélection : constituants du barème et pondérations appliquées.
- Bien faire la distinction entre, d'une part, des demandes légitimes de dérogation, correspondant aux critères publiés, et d'autre part des démarches qui relèvent plutôt de stratégie de contournement de la carte scolaire.
- Rappeler, à l'administration comme aux usagers, un certain nombre de principes de droit comme : l'obligation de motiver les décisions de refus de dérogation ou l'acceptation implicite d'une demande de dérogation au bout de trois mois de silence gardé par l'administration.
- Mieux faire connaître les possibilités de recours devant l'administration ou devant le juge administratif (dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision) des décisions d'affectation ou de refus de demande de dérogation.
- Prévoir des solutions pour remédier à la fermeture des services pendant l'été et répondre aux angoisses des familles, en organisant, par exemple, une permanence ou en mettant en place un numéro vert à l'instar de ce qui existe avec la plateforme Parcoursup.
- Prévoir un accompagnement des personnels affectés dans les services Vie de l'élève des DSDEN et des rectorats – tout en gardant à l'esprit que la crise sanitaire a limité, en 2020, les possibilités de réunion de parents d'élèves et accentué les difficultés liées à une mauvaise compréhension des réformes du baccalauréat et de l'orientation post-bac.
- Poursuivre l'effort d'information des familles sur les liens existant entre choix de spécialités et poursuite d'études dans le supérieur, en portant à leur connaissance les documents d'orientation publiés à cet effet.

Pour améliorer l'organisation de la procédure d'affectation

- Limiter la pratique de la « surréservation » pour l'affectation dans les établissements scolaires et renforcer la gestion prévisionnelle afin d'éviter que des élèves se retrouvent après la rentrée scolaire soit avec une affectation différente de celle qui leur avait été notifiée préalablement, soit sans affectation.
- Proposer plus souvent, comme cela existe déjà, des options ou des combinaisons de spécialités attractives dans les établissements souffrant d'un déficit d'image, afin d'attirer sur de nouvelles bases les élèves de familles de CSP plus favorisées et d'encourager la mixité sociale, mutualiser certains enseignements « rares » entre plusieurs établissements pour « mélanger » les élèves.
- Encourager, avant le premier tour d'affectation, dans toutes les académies, l'intégration dans la base Affelnet des inscriptions définitives des élèves admis dans les établissements privés sous contrat.

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

- Prévoir une procédure spécifique prenant en considération les conditions de transport en commun pour réaffecter des élèves déscolarisés, à la suite d'une exclusion définitive ou pour d'autres problèmes liés notamment à l'état de santé de l'enfant.
- Mettre en place des procédures particulières pour l'affectation des élèves déscolarisés ou en voie de l'être dès lors que l'administration est au courant de la situation, afin que ce public soit traité en priorité et que l'application du processus d'affection classique n'entraîne pas lui-même une déscolarisation.
- Organiser entre les établissements du même secteur ou district et/ou entre des secteurs ou districts proches, l'affectation des élèves victimes de harcèlement ou souffrant de phobie scolaire en tenant compte de leur histoire particulière.
- Réserver un nombre suffisant de places dans les classes de terminale ou de BTS des lycées pour anticiper l'accueil d'élèves redoublants grâce à un repérage en amont (à l'occasion des conseils de classe notamment).
- Rappeler avec précision sur tous les sites des rectorats les règles applicables en matière d'affectation des enfants dont les parents sont séparés.
- Expliciter la procédure à suivre pour les enfants en garde alternée en faisant en sorte de limiter le nombre de pièces à fournir pour justifier de la situation familiale.

Chapitre deuxième

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

1. Le contexte

Depuis la loi n° 2016-1828 du 23 décembre 2016, portant adaptation du deuxième cycle de l'enseignement supérieur français au système licence-master-doctorat (LMD), la sélection pour l'entrée en master se fait entre l'obtention de la licence (L3) et la première année de master (M1). Cette modalité a remplacé progressivement celle qui s'effectuait auparavant entre le M1 et le M2. Le corollaire prévu pour compenser les effets de ce « droit à la sélection »[32] consacré entre le premier et le second cycle d'études universitaires[33], est le « droit à la poursuite d'études »[34], dont l'objectif est « qu'aucun étudiant souhaitant poursuivre ses études en master ne soit sans solution et sans choix ». Les modes de sélection sont liés à des capacités d'accueil fixées au préalable par les composantes des EPSCP[35].

Le décret n° 2017-83 du 25 janvier 2017[36] définit les conditions dans lesquelles les titulaires du diplôme national de licence non admis en première année d'une formation de leur choix conduisant au diplôme national de master se voient proposer l'inscription dans une formation du deuxième cycle[37]. Lorsqu'un étudiant a obtenu sa licence mais qu'il n'est admis dans aucun master, malgré plusieurs candidatures auprès d'établissements d'enseignement supérieur, il peut engager des démarches auprès du recteur de son académie via le portail Trouvermonmaster.gouv.fr (TMM)[38].

Or, de nombreux étudiants, titulaires de la licence et qui se retrouvent sans affectation en master 1, saisissent le médiateur dès le mois de juin, et ce parfois jusqu'au mois de novembre, voire décembre, afin d'être aidés dans leurs démarches pour trouver une place en second cycle des études universitaires car la procédure de recours au recteur n'a pu aboutir.

32 http://www.senat.fr/rap/l16-029/l16-029.html

33 Le passage à la sélection en M1 et non plus en M2 pour certaines filières (comme le droit) s'est fait de manière progressive : pour le droit, la sélection en M1 n'a été mise en place qu'en 2020, entraînant une hausse importante de saisines.

34 https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000042815060/

35 EPSCP : établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel.

36 https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033927512/2021-01-22/

37 Ce texte modifie notamment l'article D. 612-36-2 du Code de l'Éducation et crée l'article R. 612-36-3.

38 Pour la campagne 2021 d'admission en master, le décret n° 2021-629 du 19 mai 2021 a modifié les conditions dans lesquelles les étudiants titulaires d'une licence non admis dans une première année de leur choix en master peuvent solliciter le recteur (via TMM) : désormais ces étudiants devront candidater préalablement dans cinq formations de master pour pouvoir faire appel au recteur (via TMM), dans l'hypothèse où aucune de ces cinq candidatures n'est acceptée.

Dans la plupart des cas, ces requérants revendiquent le principe du « droit à la poursuite d'études » et ne comprennent pas pourquoi ils n'ont reçu aucune proposition d'admission des universités pour lesquelles ils ont candidaté. Se retrouvant sans solution dès l'été, alors qu'ils étaient persuadés de poursuivre leurs études pendant encore deux années, ils souffrent de l'absence de communication avec les rectorats dès lors qu'ils ont entamé la procédure de saisine du recteur via le portail TMM.

Convaincus qu'ils disposent d'un droit « automatique » à la poursuite d'études, ils n'ont pas envisagé ni anticipé la suite de leurs parcours autrement qu'en master et ils se sentent rejetés par le système. Leur insertion professionnelle se fait alors par défaut et seulement au moment où ils n'arrivent pas à accéder au niveau d'étude supérieur[39], alors qu'elle devrait être préparée et anticipée bien en amont.

D'autres étudiants qui ont reçu des propositions des services rectoraux à la suite de leur recours, se plaignent qu'elles n'ont aucun lien avec leur projet professionnel.

Ces situations provoquent un sentiment d'incompréhension et une importante frustration chez les candidats concernés.

Entre 2019 et 2020, selon un rapport du HCERES[40], le nombre des saisines pour le droit à la poursuite d'études en master a explosé. La coïncidence à l'échelle nationale de plusieurs facteurs a accentué ce phénomène :

- un nombre plus important de candidatures en master du fait de l'accroissement des effectifs d'étudiants admis en L1, via Parcoursup, depuis trois ans et l'arrivée des classes démographiques pleines du début des années 2000[41] au niveau L3-M1 ;
- un taux de réussite en licence très supérieur dans certaines universités, lié au mode d'organisation inhabituel des examens lors de la crise sanitaire du printemps 2020 ;
- une sélection accrue pour le passage en M1 sur les filières en tension comme les mentions psychologie et droit depuis la rentrée 2020[42] ;
- une explosion des saisines des recteurs via l'application TMM dans certaines académies ou régions, notamment hors Île-de-France[43].

---

39 Voir à ce sujet le rapport de l'IGÉSR : *La mission d'insertion professionnelle de l'université : bilan dix ans après la loi relative aux libertés et responsabilités des universités*. Rapport n° 2020-201 publié en octobre 2020.

40 HCERES : Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur. Rapport du 28 avril 2021, *Trouver mon master*.

41 « Prévisions des effectifs dans l'enseignement supérieur – Rentrées 2020 et 2021 », Note Flash du SIES n° 19, octobre 2020, MESRI-SIES, Baudry.

42 Une grande partie des masters de droit bénéficiaient jusqu'à présent d'une période dérogatoire pour appliquer la réforme de 2017, afin d'éviter que des jeunes se retrouvent titulaires seulement d'un demi-master en cours de parcours.

43 *Le Monde campus* du 28 janvier 2021, cahier n° 23656 titré « Masters : avis d'embouteillage » : chiffres ministériels de janvier 2021 cités : 7 103 jeunes avaient saisi TMM (contre 2 854 en 2019), essentiellement dans les filières droit, psychologie, économie, et seulement 1 510 ont accepté une proposition d'admission faite par le recteur via le portail TMM.

2. Une forte évolution des saisines depuis quatre ans

Ce dernier constat est corroboré par l'augmentation constante du nombre de saisines du médiateur depuis quatre ans.

Dès la création en 2017 du « droit à la poursuite d'études », le médiateur avait mis en évidence le problème qu'allait créer la mise en œuvre de cette nouvelle disposition : d'une part, ce droit entrait en contradiction avec les principes d'autonomie des universités et de souveraineté des jurys ; d'autre part, les capacités limitées dans certaines filières de master allaient très probablement créer des difficultés.

En 2020, le problème est encore plus prégnant : parmi les saisines d'usagers de l'enseignement supérieur qui concernent des questions d'inscription et d'orientation, 28 % sont relatives à l'accès en master.

Depuis quatre ans, le nombre de saisines à propos de l'affectation en master a presque triplé (+ 287 %) :

- 74 saisines en 2017 (dont 22 % en Île-de-France) ;
- 157 en 2018 (dont 27 % en Île-de-France) ;
- 130 en 2019 (dont 26 % en Île-de-France) ;
- 287 en 2020 (dont 30 % en Île-de-France).

Cette augmentation risque de se poursuivre si l'on ne trouve pas les moyens de proposer aux étudiants des solutions pour éviter qu'ils ne quittent l'université sans projet d'avenir.

Trois grands types de problèmes ressortent des saisines instruites en 2020 par le médiateur qui font obstacle à une fluidité des conditions d'entrée en master :

- ceux qui concernent le fonctionnement du portail TMM ;
- ceux relatifs au manque de clarté du dispositif d'admission en master prévu par les textes ;
- ceux qui ont trait à l'accompagnement des étudiants sans solution.

Au-delà de la question structurelle des capacités d'accueil en master, qui sont nettement insuffisantes dans certaines formations mais relèvent d'enjeux budgétaires sortant du champ de compétence de la médiation, il est sans doute possible d'améliorer la procédure d'affectation dans ces trois champs de réclamations.

2.1. Améliorer la configuration du portail TMM

La médiation a pu observer que le portail national TMM est assez mal connu ou que beaucoup d'étudiants, voire de professionnels de l'éducation, n'en connaissent pas toutes ses fonctionnalités et ne savent pas bien les utiliser. Beaucoup s'imaginent qu'il s'agit d'une plateforme comme Parcoursup permettant de candidater à une formation en formulant des vœux triés et classés, et sur laquelle il est possible de recevoir des propositions d'admission.

Le saviez-vous ?

Sur Trouvermonmaster.gouv.fr, l'étudiant peut :

- faire des recherches, affinées par critères, et consulter tous les masters en ayant accès à des informations précises comme les lieux de formation, les calendriers de candidature, etc. ;
- choisir d'effectuer ses recherches par domaine disciplinaire, par établissement, par lieu de formation et combiner les critères pour plus de pertinence par rapport à son projet de poursuite d'études ;
- avoir un accès direct à l'ensemble des informations relatives à une formation en master sur le site de l'établissement qui la délivre et aux modalités de recrutement (examen d'un dossier ou concours) ;
- sauvegarder et partager ses recherches sur Twitter ou Facebook ;
- engager en ligne, s'il n'est admis dans aucun des masters de son choix, toutes les démarches lui garantissant une poursuite d'études au sein d'un diplôme national de master[44].

En d'autres termes, le portail TMM n'est pas une procédure unique permettant de réunir tous les vœux d'un même candidat, et il n'y a pas d'interface entre ces vœux et l'offre de formation en master, comme cela existe avec Parcoursup pour l'admission post-bac. La plateforme permet seulement d'engager une démarche auprès du recteur de la région académique dans laquelle l'étudiant a obtenu son diplôme national de licence, dans le cas où il n'a pas obtenu d'admission. Cette demande se fait uniquement en ligne via le portail TMM. Après la saisine du recteur, l'étudiant devrait se voir proposer une formation en master.

L'article R. 612-36-3 du Code de l'éducation précise également que ce dispositif vaut pour les trois années universitaires qui suivent l'obtention de la licence. Ainsi, un étudiant n'ayant pu bénéficier, malgré l'intervention du recteur, d'une affectation à l'issue de sa licence pourra, les deux années suivantes, solliciter l'application de ce mécanisme, sans pour autant être inscrit, dans l'intervalle, à l'université.

Or, de l'instruction des dossiers soumis à la médiation, il ressort que :

- l'utilité du portail TMM reste limitée car il ne fait pas l'interface entre les vœux des candidats, les formations proposées et les résultats d'admission par filière. Cette difficulté est aggravée par le fait que les calendriers des campagnes d'affectation en master (dates d'ouverture et limite de dépôt des dossiers), les pièces à fournir et les procédures de recrutement sont différents d'une université à l'autre ;
- la distinction entre la campagne de recrutement en M1 auprès des universités et la possibilité de saisir le recteur via TMM quand le recrutement a conduit à un échec n'est pas bien appréhendée par les étudiants, ni même quelquefois par les enseignants susceptibles d'informer et de conseiller les étudiants ;

44 Le portail national Trouvermonmaster.gouv.fr est le seul site Internet qui donne une information claire, précise et complète sur l'ensemble des diplômes nationaux de master (DNM) délivrés par les établissements d'enseignement supérieur français, publics ou privés, seuls ou en convention. Les formations présentées font toutes l'objet d'une évaluation périodique par une autorité administrative indépendante, le Haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) et d'une décision d'accréditation par arrêté ministériel après avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (Cneser).

Il y a, parfois, une confusion chez les étudiants entre, d'une part, les recours gracieux et contentieux possibles devant les instances universitaires ou les juridictions administratives par rapport aux refus d'admission en M1 qui leur sont opposés par les universités dans le cadre de la campagne de recrutement et, d'autre part, le recours au recteur, via TMM, pour trouver une place en master quand toutes les candidatures qu'ils ont déposées auprès des universités ont été rejetées. »

Témoignage d'un SAIO.

- la configuration (accessibilité, lisibilité, design, parcours usager et acteurs de la procédure) de TMM ne permet pas aux candidats de disposer d'une vision d'ensemble pour savoir :
  - à partir du moment où ils candidatent auprès d'une université et tout au long de la campagne de recrutement, si les capacités d'accueil de la formation sont ou non atteintes, et donc si des places sont encore disponibles ;
  - à la fin de la campagne de recrutement, lorsqu'ils ont activé le recours au recteur, ce qu'ont entrepris les rectorats concernant leurs demandes d'admission dans des établissements de l'académie ou hors de leur académie.

→ Cas d'un étudiant n'ayant reçu aucune proposition d'admission sur la plateforme TMM

Selon le Code de l'éducation, un étudiant titulaire du diplôme national de licence qui n'a reçu aucune réponse positive à ses demandes d'admission en première année de master peut saisir le recteur de région académique via le portail Trouvermonmaster.gouv.fr, en vue de se voir proposer au moins trois propositions d'admission dans une formation conduisant au diplôme de master.
Aujourd'hui, malgré l'obtention de mon diplôme, je n'ai reçu aucune proposition d'admission. Pourriez-vous s'il vous plaît m'aider à intégrer un master de droit international et droit européen, ou me renvoyer vers quelqu'un qui pourrait le faire?
(J'ai rencontré la responsable du CIO[45] de mon secteur, qui m'a affirmé ne pas pouvoir m'aider ; j'ai rendez-vous jeudi avec la responsable du CIO de X, qui m'a prévenu par message ne pas pouvoir appuyer ma demande d'intégration en master.) »

Saisine reçue début septembre 2020.

45 Centre d'information et d'orientation.

Le médiateur conseille au requérant de reprendre contact avec l'administration et lui adresse un mail l'invitant à écrire de son côté aux directeurs d'UFR[46] dans lesquelles ce master est préparé pour leur présenter sa candidature officielle avec une lettre de motivation et des pièces attestant l'obtention de sa licence et ses résultats en L1, L2 et L3. Il lui demande également de lui transmettre une copie des courriers pour pouvoir suivre les candidatures auprès de ces universités, si besoin.

Très vite, et sans intervention du médiateur, le requérant a vu sa démarche aboutir et a été admis en master 1 de droit international et droit européen à l'université de X. Si l'étudiant a écouté les conseils du médiateur, en prenant contact directement avec les universités pour obtenir son admission dans un master convoité, force est de constater qu'il n'a pas suivi la procédure prévue par la plateforme TMM.

Pour améliorer la configuration du portail TMM, la médiatrice recommande :

- d'expliquer clairement, sur la page d'accueil du portail Trouvermonmaster.gouv.fr, la distinction à faire entre d'une part, la procédure de recours au recteur en cas d'absence de proposition par les universités et, d'autre part, les voies et délais de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission des universités dans une filière ;
- de préciser sur le portail Trouvermonmaster.gouv.fr que les décisions de non-admission en master prises par les responsables universitaires doivent être motivées dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence[47] ;
- de mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur Trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information, qui pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, pourrait être accessible à tout moment (pendant et après les campagnes de recrutement) et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir en temps réel si des places sont encore disponibles ou non. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle ».

Nota bene : Cette recommandation nécessite pour les universités, à l'instar de ce qui existe pour Parcoursup de façon automatisée, de mettre à jour le nombre de places vacantes par filière à des périodes déterminées et précisées dans le portail. Dans le même temps, la connaissance de ces informations par les étudiants leur permettrait de mieux gérer leurs vœux, ou tout au moins d'éviter une accumulation de candidatures dans des formations où les capacités d'accueil sont déjà atteintes au moment de la saisine ;

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

---

46 Unité de formation et de recherche.

47 Voir l'avis n° 442788 rendu par le Conseil d'État du 21 janvier 2021 à la suite de sa saisine par le tribunal administratif d'Orléans pour une affaire de motivation de refus d'admission en M2 sélectif de psychologie à Bordeaux : https://actu.dalloz-etudiant.fr/a-la-une/article/refus-dadmission-en-master-la-decision-doit-elle-etre-motivee/h/253c0cd1ff4699bc7eefbeb13fe2e012.html

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

Tel qu'il est prévu actuellement, le processus d'admission en master oblige l'administration à gérer quatre impératifs contradictoires :

- une sélection en master dans beaucoup de filières où les capacités d'accueil sont limitées et un droit à la poursuite d'étude affirmé entre la licence et le master ;
- un droit à la poursuite d'études confié au recteur *mais* soumis à l'accord des présidents d'université dans le respect du principe d'autonomie des universités.

Il s'ensuit que les enseignants-chercheurs et les responsables de composantes universitaires ne traitent pas ou traitent très tardivement les demandes d'admission proposées par les recteurs, pour les raisons suivantes :

- ils ne conçoivent pas d'accueillir des étudiants proposés par les recteurs dans leurs filières avant la fin du process de recrutement interne qu'ils ont défini : ce serait les faire passer devant des étudiants déjà placés en liste d'attente, qui ont fait acte de candidature dans leur établissement, dans le respect du calendrier de campagne de recrutement ; ces derniers peuvent de surcroît avoir un meilleur dossier. Ce serait aussi admettre, dans certains cas, des candidatures déjà refusées dans la première phase de recrutement de la campagne d'admission. Il s'ensuit que les universités préfèrent attendre d'avoir épuisé leur liste d'attente, sauf cas exceptionnel[48], avant d'examiner les candidatures proposées par les recteurs ;
- pour les filières en tension, le problème est encore plus prégnant puisque les listes d'attente ne sont jamais épuisées quand une demande d'admission du recteur est formulée.

Dès lors, le travail qui incombe aux rectorats est chronophage et souvent inutile : en 2020, 79 048 demandes d'admission ont été proposées par les rectorats aux universités et, parmi elles, 3 527 ont été validées par les universités et, finalement, seulement 1 486 de ces propositions ont été acceptées par les étudiants[49]. Certains SAIO[50] ont fait, pour un même candidat, plus de vingt propositions d'accueil dans différentes universités sans jamais avoir de retour à leur demande, ou très tardivement (la médiation a traité un dossier où le SAIO avait formulé soixante-deux demandes d'admission pour un même candidat, en vain). À l'autre bout de la chaîne, les étudiants ayant fait appel au recteur via TMM vont eux aussi attendre pendant plusieurs mois une réponse qui, le plus souvent, sera négative ou sans rapport avec leur projet d'orientation.

---

48 Exemple : situation de handicap d'un candidat signalé par le recteur. À ce propos, comme cela a été annoncé il y a un an, la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) a implémenté dans le téléservice les fonctionnalités permettant à un étudiant en situation de handicap, ou présentant des troubles de santé invalidants, de faire connaître sa situation au recteur de région académique (voir le détail de ces évolutions en annexe 1). Ces développements ont été réalisés à temps pour l'ouverture du téléservice à la mi-juin 2020. Toutefois, ils n'ont pas pu être mis en œuvre à l'occasion de la campagne 2020 de saisine du recteur de région académique. En effet, ces évolutions techniques devaient s'accompagner d'évolutions réglementaires, en l'espèce d'une modification de l'arrêté du 16 juin 2017 autorisant la mise en œuvre d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé Trouver mon master. Or la nouvelle version de cet arrêté n'a été publiée que le 22 octobre 2020, et les évolutions concernées ne pourront donc être mises en œuvre qu'à l'occasion de la campagne 2021 du téléservice. Pour les étudiants saisissant le recteur de région académique, au-delà de cette possibilité de signaler leur situation particulière, un traitement spécifique de leur saisine sera mis en œuvre lors de la campagne 2021 du téléservice. Ce nouveau droit a été institué par l'article 40 de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030 et portant diverses dispositions relatives à la recherche et à l'enseignement supérieur.

49 Voir à ce sujet le rapport publié par le HCERES du 28 avril 2021 : *Trouver mon master : le dispositif phare du « droit à la poursuite d'études » doit être amélioré.*

50 Service académique d'insertion et d'orientation.

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« Comme chaque année, quelques étudiants, après plusieurs refus en master 1, formulent une demande sur la plateforme Trouvermonmaster.gouv.fr et en désespoir de cause, se retournent vers la médiation. Il est globalement impossible de les aider. En effet, soit leur niveau est insuffisant compte tenu des exigences attendues dans le M1 demandé, soit la discipline de la licence acquise ne leur permet pas d'accéder à la formation demandée. »

Toutes les saisines traitées par le réseau des médiateurs académiques et le pôle national décrivent les mêmes dysfonctionnements : les étudiants inscrits sur TMM ne reçoivent quasiment jamais de proposition d'admission de la part des SAIO. Lorsque la médiation sollicite les rectorats d'origine des requérants, ses interlocuteurs, chargés de recevoir les saisines et d'adresser les dossiers aux établissements, lui font part d'un profond sentiment d'inachèvement, voire d'échec. Tous soulignent la concurrence entre la procédure de saisine du rectorat et le système de listes d'attente propres à chaque établissement et formation.

CAS D'UN ÉTUDIANT AYANT SAISI LE RECTEUR (TMM) ALORS QUE LE PREMIER TRIMESTRE DE L'ANNÉE UNIVERSITAIRE A COMMENCÉ

Une requérante, candidate dans une filière en tension, n'avait toujours pas reçu de proposition d'admission en novembre 2020 après sa saisine TMM au cours de l'été. L'absence de proposition lui a donné le sentiment que son dossier n'avait pas été traité, ce qui l'a amenée à multiplier les appels téléphoniques et les mails aux rectorats – source supplémentaire de pression pour les personnels – ainsi qu'à mettre en doute la neutralité de la médiation qui ne pouvait en l'espèce que l'orienter vers son université et le service commun universitaire d'information et d'orientation (SCUIO) pour préparer son insertion professionnelle ou une éventuelle candidature en 2021. Sa frustration a été d'autant plus grande que les chances d'obtenir une proposition se sont réduites au fil des mois. Cette situation, comme beaucoup d'autres, invite à réfléchir au sens que peuvent avoir des dossiers encore « actifs » sur TMM alors que le premier semestre de l'année universitaire se termine.

Les étudiants qui ont pu recourir à l'aide des rectorats expliquent systématiquement ignorer l'état d'avancement de leur dossier, et même s'ils font l'objet d'un suivi, ils regrettent le manque de transparence de la procédure. Certains font appel au médiateur et sont découragés, d'autres expriment de la colère, et la médiation est en difficulté pour les aider.

ABSENCE DE RETOUR SUR L'AVANCEMENT D'UN DOSSIER, APRÈS LA SAISINE DU RECTEUR (TMM)

Candidat en master de droit dans une académie de province, un étudiant saisit la médiation en novembre 2020.

Le médiateur a pu obtenir, auprès du SAIO du rectorat, la liste des établissements n'ayant pas encore répondu aux demandes d'admission et l'a invité à se rapprocher directement des directeurs des UFR concernés.

Toutefois, ce succès partiel ne peut présager de ses chances, qui étaient de nouveau très hypothétiques. De nombreux établissements, dans le cas d'espèce, n'ont simplement pas répondu via TMM au rectorat saisi.

Dès lors, rien n'indique qu'une candidature supplémentaire aboutisse, hors de TMM, au mois de novembre. De plus, l'établissement d'origine de ce candidat, dont les refus d'admission ont motivé sa saisine de TMM, avait réitéré le refus d'admission.

Pour apporter plus de clarté au dispositif, la médiatrice recommande :

- d'harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou *a minima* des universités d'une même région académique afin que le recours au recteur intervienne seulement à la fin du processus de recrutement pour les jeunes sans solution ;
- de clarifier et mieux expliquer aux étudiants qui préparent une licence ce que signifie « le droit à la poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire » : dans certaines filières, il est limité par des capacités d'accueil et dépend donc du niveau requis en licence.

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

Le dispositif TMM n'intègre pas de volet de protection, d'orientation et de transition vers l'emploi, en lien avec les SCUIO, les CIO, voire Pôle emploi ou les collectivités territoriales, pour les étudiants non admis en M1. Le médiateur reçoit des saisines qui traduisent un désarroi et un sentiment d'abandon de ces étudiants.

LES CONSÉQUENCES SOCIALES D'UNE NON-ADMISSION EN MASTER

Un étudiant a saisi la médiation en novembre 2020.

Il a obtenu sa licence de droit dans une académie du Sud de la France en 2020. Il a candidaté dans son université à plus de trois masters en droit social, droit privé, droit du travail et droit financier. Il a reçu en juillet puis en août des refus à toutes ses candidatures.

Il a alors saisi son rectorat via Trouvermonmaster.fr.

Il a été conseillé à cet étudiant de candidater dans d'autres mentions que le droit, en sciences politiques notamment puisque les filières droit sont « en tension », et « d'élargir ses vœux » en dehors de l'académie, ce qu'il a accepté en demandant à se rapprocher de l'académie de Paris dans le but de retourner vers le domicile parental.

Le requérant a reçu fin août un accusé de réception. En novembre, au moment de saisir la médiation, il n'avait reçu aucune nouvelle de l'état des démarches entreprises par le SAIO. Aucun établissement n'avait communiqué avec lui et le rectorat n'avait formulé aucune proposition ni averti cet étudiant de l'avancement de son dossier via la plateforme ou en dehors.

Le requérant était dans une situation extrêmement précaire, dans un foyer, sans presque aucun revenu et il ne pouvait plus profiter de la bourse sur critères sociaux dont il bénéficiait à l'échelon 7 (le plus haut niveau) pendant qu'il préparait sa licence.

Il demandait à la médiation de l'aider à trouver une place en master de droit et de l'informer des aides ou des possibilités d'entrer dans l'emploi, à défaut d'obtenir une admission.

Le médiateur a procédé en deux temps pour aider cet étudiant :

- il lui a transmis les informations relatives aux conditions d'attribution des conventions avec les missions locales, des aides financières (RSA jeune[51]), aux lieux d'échanges pour l'insertion (Baip[52], SCUIO, Pôle emploi) et à l'adresse https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/relance-activite/plan-1jeune-1solution/ ;
- il s'est procuré auprès du SAIO du rectorat la liste de tous les établissements sollicités pour le requérant et des noms des établissements qui n'avaient pas encore répondu, afin qu'il les contacte directement.

Pour beaucoup d'étudiants non admis en master et sans proposition, et plus particulièrement pour les étudiants boursiers, l'absence d'affectation en master signifie à la fois une entrée sans transition sur le marché de l'emploi et un risque de précarisation financière à la suite de la perte de leur bourse de l'enseignement supérieur.

51 Revenu de solidarité active pour les jeunes de moins de 26 ans n'ayant jamais travaillé.

52 Le bureau d'aide à l'insertion professionnelle SCUIO recueille et diffuse une offre de stages et d'emplois variée, en lien avec les formations proposées par l'université. Il conseille les étudiants sur leurs problématiques liées à l'emploi et à l'insertion professionnelle. Une liste nationale des Baip et des SCUIO existe sur le site du ministère de l'enseignement supérieur à l'adresse : https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid76617/liste-des-b.a.i.p.html

→ L'impossibilité de trouver un stage à défaut d'être admis en master

> ***Titulaire d'une licence en droit, dans l'attente d'une affectation en master, je me suis rapproché d'avocats afin d'effectuer un stage pour élargir mon CV, mais une convention de stage est nécessaire. N'étant pas inscrit en faculté, j'ai contacté Pôle emploi pour savoir s'il était en mesure de m'en fournir une mais j'ai reçu une réponse négative. Vous comprendrez que j'ai le ressenti d'une neutralisation à la fois académique et professionnelle. Que me suggérez-vous de faire ? »***

→ Un étudiant boursier refusé en master demande l'appui du médiateur pour bénéficier d'aides sociales

> ***Boursier échelon 7 avec une mère bénéficiant d'un maigre chômage depuis quelque temps et un père décédé, je n'ai pas le moindre revenu. Pensez-vous qu'il y ait une possibilité d'une aide minimale temporaire dans l'attente de trouver une place en master d'ici l'an prochain ? »***

Dans de telles situations, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ne peut que conseiller aux requérants de se tourner vers les services sociaux des universités. Lorsqu'elle le peut, elle les informe elle-même des aides existantes et qui peuvent être sollicitées quand elle en a connaissance.

BONNE PRATIQUE

Sur le site Étudiant.gouv.fr, toutes les informations liées aux bourses et aides financières destinées aux étudiants sont recensées : https://www.etudiant.gouv.fr/fr/vos-aides-financieres-1896

La médiatrice formule à ce sujet deux recommandations :

- ajouter à la plateforme TMM un volet indiquant le contact des services sociaux des universités et l'ensemble des dispositifs à solliciter en cas d'absence de poursuite d'études après la licence, pour bénéficier le cas échéant d'aides en cas de difficulté financière, ainsi que le lien vers le plan 1 jeune, 1 solution : https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/relance-activite/plan-1jeune-1solution ;

- inviter les étudiants qui souhaitent poursuivre en master (sélectif ou non), à prendre contact, dès la fin du premier semestre de L3, avec les responsables de la filière souhaitée et avec le SCUIO de leur faculté pour s'informer des prérequis et du niveau attendu pour entrer en master dans cette filière. Cette préconisation pourrait se concrétiser par un message de quelques lignes accompagnant le relevé de notes d'examen du premier semestre de L3.

3. Synthèse des recommandations

Pour améliorer la configuration du portail TMM

- Expliquer clairement, sur la page d'accueil du portail Trouvermonmaster.gouv.fr, la distinction à faire entre d'une part, la procédure de recours au recteur en cas d'absence de proposition par les universités et, d'autre part, les voies et délais de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission des universités dans une filière.
- Préciser sur le portail Trouvermonmaster.gouv.fr que les décisions de non-admission en master prises par les responsables universitaires doivent être motivées dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence.
- Mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur Trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information, qui pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, pourrait être accessible à tout moment (pendant et après les campagnes de recrutement) et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir en temps réel si des places sont encore disponibles ou non. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle ».
- Informer les étudiants de l'existence d'autres formations ouvertes aux titulaires de la licence (formations proposées par la région, apprentissage, formations non diplômantes (type DU), offre privée, sous réserve d'agrément, etc.), en plus des formations répertoriées sur TMM, pour élargir le spectre des possibilités de poursuite d'études.
- Réfléchir à la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup intégrant l'offre de formation, les vœux des candidats et les résultats d'admission.

Pour apporter plus de clarté au dispositif

- Harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou *a minima* des universités d'une même région académique afin que le recours au recteur intervienne seulement à la fin du processus de recrutement pour les jeunes sans solution.
- Clarifier et mieux expliquer aux étudiants qui préparent une licence ce que signifie « le droit à la poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire » : dans certaines filières, il est limité par des capacités d'accueil et dépend donc du niveau requis en licence.

Pour mieux accompagner les étudiants non admis en master et éviter la précarisation

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

Chapitre troisième

Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations

1. Le contexte

Le cadre de gestion des ressources humaines dans la fonction publique a été modifié en profondeur depuis la publication de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique[53] et du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019 relatif aux lignes directrices de gestion et à l'évolution des attributions des commissions administratives paritaires[54].

Deux modifications essentielles sont instaurées par ces textes en ce qui concerne les mouvements de personnels dans la fonction publique de l'État :

- les commissions administratives paritaires (CAP) ne sont plus consultées depuis 2020 sur les projets de mouvement. Leurs attributions sont recentrées sur l'examen des décisions individuelles défavorables aux agents (refus de titularisation, de formation, de temps partiel, discipline, etc.), ce qui modifie largement le fonctionnement du dialogue social par rapport aux opérations de gestion collective que constituent les mouvements de personnels ;
- ce sont désormais les lignes directrices de gestion (LDG), établies pour cinq ans maximum, qui fixent les orientations générales relatives aux affectations et aux mutations dans la fonction publique de l'État.

Pour nos deux ministères, les processus d'affectation et de mobilité des personnels constituent une part considérable des saisines de la médiation : leur nombre (tous corps confondus, y compris les premières affectations d'enseignants stagiaires sur « berceau de stage » puis sur poste définitif) est stable depuis quatre ans, ce qui laisserait penser que la rénovation du cadre de gestion du mouvement en 2020 n'a pas eu d'incidence sur le volume des saisines du médiateur : **597 saisines en 2020**, 541 en 2019, 595 en 2018, 674 en 2017 :

53 https://www.fonction-publique.gouv.fr/loi-de-transformation-de-la-fonction-publique

54 https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039434533

- **professeurs des écoles :** 113 saisines en 2020 (dont 8 pour l'affectation en stage), contre 100 en 2019, 102 en 2018 et 110 en 2018 ;
- **enseignants du 2d degré :** 320 saisines (dont 82 pour l'affectation en stage), contre 250 en 2019, 259 en 2018 et 298 en 2017 ;
- **enseignants du supérieur :** 3 saisines, 5 en 2019, 3 en 2018 et 15 en 2017 ;
- **personnels administratifs :** 21 saisines, 28 en 2019, 26 en 2018 et 27 en 2017.

On note toutefois, même si cette stabilité des saisines se retrouve pour tous les corps, que **le nombre de saisines qui proviennent des enseignants du second degré augmente légèrement en 2020 : + 7 % entre 2017 et 2020 et + 23 % entre 2019 et 2020**.

Comme on le voit, le médiateur est principalement sollicité par les enseignants (1er et 2d degrés) avec plus de 400 saisines en 2020, une centaine pour le 1er degré et le triple pour le second degré.

Lorsqu'il est saisi pour un dossier de mutation ou de désignation dans une académie pour le stage précédant la titularisation, le médiateur ne soutient pas toutes les demandes auprès de l'administration : seulement **43 % des saisines sont appuyées après instruction du dossier**.

En effet, quelle que soit la légitimité des arguments avancés (affectation entraînant une séparation d'avec le conjoint ou les enfants, ou nécessité d'accompagner au quotidien des parents vieillissants), le médiateur fait en sorte de respecter le principe d'égalité de traitement entre les candidats à la mutation, même si le barème[55] de classement n'est qu'indicatif et peut souffrir des exceptions[56]. Il prend soin de vérifier à quelle place se situe le requérant par rapport au « dernier entrant » du même corps[57] et/ou de la même discipline, sur le poste ou dans l'académie ou le département convoité. S'il constate que le requérant est le « premier non-entrant », ou que son barème est proche du « dernier entrant », il peut choisir de soutenir le dossier auprès de l'administration.

---

55 Ce barème ne concerne pas les mouvements sur postes à profil.

56 https://www.education.gouv.fr/bo/20/Special10/MENH2030236X.htm. Extrait des LDG du 13 novembre 2021 relatives à la mobilité des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports : « Dans toute la mesure du possible et en fonction de l'intérêt du service, les **priorités de traitement des demandes de mobilité définies par l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984** seront satisfaites.
Les priorités légales prévues aux articles 60 et 62 bis de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 dans sa rédaction issue de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 sont les suivantes :
• le rapprochement de conjoints ou de partenaires liés par un Pacs ;
• la prise en compte du handicap ;
• l'exercice 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 (Cimm) ;
• la prise en compte de la situation du fonctionnaire, y compris d'une autre administration, dont l'emploi est supprimé et qui ne peut être réaffecté sur un emploi correspondant à son grade dans son service ;
• la prise en compte de la situation du fonctionnaire dont l'emploi est supprimé dans le cadre d'une **restructuration de service**. Cette priorité légale, prévue par l'article **62 bis de la loi n° 84-16** prime sur les autres priorités légales précitées de l'article 60. Sa mise en œuvre est prévue par le **décret n° 2019-1441 du 23 décembre 2019 relatif aux mesures d'accompagnement de la restructuration d'un service de l'État ou de l'un de ses établissements publics**.
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, selon les filières, soit au moyen d'un barème (personnels enseignants des premier et second degrés), soit au moyen d'une procédure de départage (personnels de la filière ATSS et d'encadrement).
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.
Les postes à profil/postes spécifiques : les particularités de certains postes nécessitent des procédures spécifiques de sélection des personnels pour prendre en compte les compétences et/ou aptitudes et/ou qualifications requises et favoriser ainsi la bonne adéquation entre les exigences du poste et les capacités du candidat. Parmi les profils en adéquation avec le poste offert, les demandes des agents relevant d'une priorité légale seront jugées prioritaires.

57 Le mouvement des certifiés et agrégés est traité par discipline et non par corps et discipline.

En revanche, il arrive qu'une situation très particulière conduise le médiateur à passer outre la règle générale qu'il s'impose.

Dans la pratique, **50 % des saisines soutenues par le médiateur auprès de l'administration trouvent une issue favorable**.

La médiation avait déjà formulé des recommandations dans ses précédents rapports (2008, 2010 et 2015) concernant les procédures de mouvement des personnels. Plus récemment, dans son rapport 2018, le chapitre « L'administration numérique » portant sur les algorithmes d'affectation, dont font partie ceux appliqués au mouvement, avait débouché sur un certain nombre de recommandations concernant : la transparence du fonctionnement des algorithmes ; la formation des gestionnaires qui utilisent les algorithmes d'affectation ; les voies et délais de recours possibles à l'encontre d'une décision prise à l'aide d'un tel outil.

En 2020, la médiation a souhaité à nouveau aborder ce sujet pour au moins deux raisons :

- **les saisines du médiateur concernant les affectations font écho à plusieurs constats issus des consultations du Grenelle de l'éducation :**
  - l'attractivité des métiers de l'éducation est mise en question dès lors que des lauréats aux concours sont affectés pour leur premier poste, et parfois pour plusieurs années, trop loin de leur famille ou de leurs centres d'intérêts matériels et moraux ; ils vivent très mal cette séparation, surtout lorsqu'il s'agit d'une reconversion après avoir exercé un autre métier, et présentent parfois leur démission ;
  - ces situations sont vécues comme un manque de considération à l'égard des problématiques des intéressés ; elles provoquent des désillusions et sont sources d'interprétations (comme celle, par exemple, qui consiste à penser que le ministère ne souhaite pas recruter davantage de titulaires et privilégie le recrutement de contractuels, etc.) ;
  - ces situations ne peuvent, dans ces conditions, favoriser la « mobilité entrante » que le ministre souhaite encourager.
- **les requérants contestent de plus en plus souvent les décisions prises sur la base d'algorithmes** – comme on le voit également pour les algorithmes d'affectation des élèves et des étudiants (cf. le premier chapitre de cette partie du rapport). La même défiance se constate pour le mouvement des enseignants (plateformes Siam[58] et Sial[59]), ce qui confirme l'actualité des recommandations du rapport 2018 de la médiation.

58 Siam : système d'information et d'aide pour les mutations.

59 Sial est une plateforme de saisie des vœux d'affectation pour les lauréats des concours du second degré public ainsi que pour les lauréats des concours de psychologue de l'éducation nationale.

2. Des premières affectations sources de désillusions

→ Le cas des néotitulaires enseignants en reconversion professionnelle

> ***Étant professeur stagiaire, j'ai formulé une demande de révision d'affectation à la suite de la réception du résultat du mouvement auquel j'ai été obligée de participer pour trouver un poste définitif à la rentrée prochaine : en effet, alors que je suis domiciliée dans l'académie de R, que j'ai été désignée dans cette même académie pour effectuer mon année de stage, je serai obligée d'aller dans celle de V à la rentrée prochaine. Mon mari est installé à R en tant que gérant d'entreprise. Il ne peut laisser tomber son entreprise et nous ne disposerons pas de quoi payer deux loyers à R et à V ainsi que des frais de route entre nos deux domiciles. »***

Ce type de saisines est caractéristique de celles que reçoit le médiateur. Elles proviennent de personnes en reconversion qui ont exercé un autre métier pendant de nombreuses années et qui, installées dans une région, y ont une vie familiale déjà organisée.

Souvent, elles arrivent à effectuer leur stage près de leur domicile, mais ce n'est pas toujours le cas. Elles contestent du reste assez peu leur désignation dans le « berceau de stage » car le stage ne durera, en principe, qu'un an. En revanche, alors qu'elles sont encore stagiaires, elles sont obligées de participer au mouvement pour trouver un poste définitif à la rentrée suivante, dès lors qu'elles auront été titularisées.

Elles sont alors en concurrence avec des personnels déjà titulaires dont l'ancienneté, parfois importante, sera, contrairement à la leur, prise en compte dans le barème de mutation. En d'autres termes, la campagne de mouvement est la même pour ces personnels et pour des enseignants titulaires souhaitant changer d'affectation, eux-mêmes ayant attendu parfois plus de dix ans pour obtenir un barème suffisant pour être affecté dans l'académie et dans l'établissement scolaire (EPLE ou école) convoités.

Le saviez-vous ?

Les personnels stagiaires, obligés de candidater pour obtenir un poste, sont dans la même situation que les titulaires qui souhaitent réintégrer l'éducation nationale, par exemple après une disponibilité. Ils seront obligatoirement affectés par la voie du mouvement, voire « en extension », c'est-à-dire hors vœux. Ce n'est évidemment pas le cas des fonctionnaires déjà affectés sur un poste qui ne peuvent pas se voir affectés hors vœux parce qu'ils sont déjà titulaires d'un poste : soit ils obtiennent l'un de leurs vœux, soit ils restent sur le poste détenu avant leur participation au mouvement.

Mais ces trois catégories de personnels (stagiaires déjà désignés dans une académie, fonctionnaires titulaires d'un poste mais candidats à la mutation, fonctionnaires sans poste, en disponibilité, par exemple) relèvent de la même procédure pour le mouvement et sont donc en concurrence à chaque campagne annuelle.

Lorsque l'issue du mouvement n'est pas celle désirée et que l'affectation est trop éloignée de leur domicile, il n'est pas rare que les personnes concernées envisagent de démissionner.

Le saviez-vous ?

Chaque année, plusieurs centaines de lauréats aux concours des 1er et 2d degrés démissionnent pendant leur stage (506 démissions pour le 1er degré en 2017-2018 et 358 pour le 2d).

Source : comité technique ministériel du 17 septembre 2019.

Ces saisines concernent davantage les professeurs du second degré que ceux du premier degré, les premiers étant recrutés et affectés au niveau national alors que les seconds sont recrutés par un concours académique qui leur garantit une première affectation dans le ressort de l'académie organisatrice. Pour ces derniers, les difficultés portent à l'inverse, sur les possibilités de « sortir » de leur académie (notamment celles de l'Île-de-France). À ce sujet, la médiation avait préconisé, dans son rapport 2015, d'harmoniser les calendriers des ineat-exeat pour les mutations dans le premier degré[60].

En l'espèce, le médiateur avait demandé à la requérante la liste de ses vœux et le barème qui y était appliqué, ainsi que le nombre de points du dernier entrant par vœux après application du barème.

Il a ensuite vérifié qu'il n'y avait pas eu d'erreur de calcul. Il a cependant constaté d'une part, que cette requérante n'avait formulé que 2 vœux (sur les 31 possibilités) et, d'autre part, qu'elle avait été nommée grâce à une « table d'extension » appliquée en fonction de son premier vœu et de son lieu d'habitation. Or, si elle avait classé 31 vœux, elle aurait peut-être pu être affectée dans une académie plus proche de son domicile.

60 **ReMedia 15-11 :** Le médiateur recommande que la DGRH arrête, après consultation des services académiques, un calendrier annuel dans le cadre d'une amélioration de la gestion des ressources humaines (date butoir pour le mouvement complémentaire par exemple) et que soit évalué le coût de ces blocages d'ineat-exeat. Positionnée dans le temps après les résultats des permutations informatisées, la procédure dite « ineat-exeat » permet de résoudre les situations humaines difficiles qui n'étaient pas parfois connues lors de la phase précédente et d'augmenter le nombre de mutations. C'est un échange « poste par poste » entre départements. Il n'y a pas actuellement d'harmonisation des calendriers entre départements. Chaque année, des professeurs des écoles saisissent le médiateur parce qu'ils ont obtenu l'ineat et pas l'exeat, ou l'inverse. Ces décisions de refus sont très difficiles à accepter par les agents concernés qui se sentent maltraités par leur administration.

Le saviez-vous ?

Comment fonctionne l'extension de vœux ?

Si aucun des vœux d'un personnel enseignant du second degré candidat au mouvement ne peut être satisfait car son barème est trop faible, ses vœux sont automatiquement étendus par l'algorithme, au moyen d'une table d'extension publiée en annexe des LDG.

Lors du mouvement interacadémique, pour réduire les conséquences de l'extension, il y a possibilité :

- en cas de barème identique sur tous les vœux, de multiplier ceux-ci ; quel qu'en soit le nombre, ils seront toujours examinés dans l'ordre exprimant les préférences du candidat, généralement différent de celui de la table d'extension ;
- en cas de barème variable selon les vœux, d'éviter les vœux insuffisamment bonifiés. Ainsi les candidats bénéficiant d'un rapprochement de conjoint ou du rapprochement de la résidence de l'enfant auront intérêt, la plupart du temps, à se limiter à l'académie de leur premier vœu et aux académies limitrophes, qui sont les seules bonifiées ;
- de consulter les barres d'entrée dans les académies pour les mutations interacadémiques, puis dans les départements et communes pour les mutations intra-académiques.

En revanche, il n'y a pas d'extension en Corse ou dans les académies d'outre-mer. Il n'est donc possible d'être affecté dans ces académies que si on les a demandées.

Le médiateur a également constaté que la requérante avait très peu de points au barème, de loin inférieur au dernier entrant de l'académie dans laquelle elle souhaitait être affectée, et que sept personnes de la même discipline ayant formulé le même vœu étaient placées avant elle.

Dans ces conditions, la médiation ne pouvait soutenir le dossier de cette requérante auprès de l'administration et lui en a expliqué les raisons.

La requérante a remercié le médiateur pour son aide, mais en ajoutant : « Je comprends effectivement la situation malgré les postes disponibles sur l'académie de R. Auriez-vous un contact, ou une personne à qui je pourrais m'adresser dans le cas d'une éventuelle démission ? »

Le médiateur lui a alors expliqué que les postes évoqués n'étaient pas des postes pérennes mais des blocs de moyens provisoires[61] ou des postes qui avaient vocation à être proposés au remplacement (absence du titulaire pour congé maladie par exemple) : ils ne pouvaient donc pas être utilisés pour une affectation de néotitulaires car ils seraient pourvus par des titulaires remplaçants ou des contractuels.

Par ailleurs, afin de garder le bénéfice du concours et du statut de fonctionnaire, la médiation a conseillé à l'intéressée de demander, lorsqu'elle aura été titularisée, une disponibilité. Celle-ci est en effet accordée de droit pour certains motifs, comme le fait de suivre son conjoint ou d'élever des enfants de moins de douze ans. Mais de toute évidence, une telle solution n'arrangera pas, à terme, la situation de cette requérante car son barème ne pourra augmenter pendant le temps de sa disponibilité. De plus, dans la mesure où il n'est pas possible d'être recruté par le même employeur public lorsque l'on est en disponibilité, elle ne pourra pas non plus exercer des fonctions en tant que contractuelle (enseignante ou non) pour l'éducation nationale pendant sa période de disponibilité.

61 Blocs de moyens provisoires ou BMP : un BMP désigne un volume horaire attribué à un établissement ou à plusieurs établissements « provisoirement ». D'un poste définitif, on ne peut sortir que par une mesure de carte scolaire ; le poste provisoire, en revanche, est par définition remis en cause chaque année sans « mesure de carte scolaire », en fonction des effectifs élèves accueillis dans l'EPLE.

Afin d'améliorer l'attractivité du métier d'enseignant, la médiation recommande :

- de 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, et prévoir des aides à l'installation ;

BONNE PRATIQUE

Depuis 2018, l'académie d'Amiens met en place un dispositif de réservation de logements auprès de certains bailleurs sociaux.

Les personnels intéressés par le dispositif destiné prioritairement aux enseignants du 1er ou du 2d degré néotitulaires nouvellement nommés doivent accomplir les démarches suivantes :

- ***se connecter sur le portail Internet de demande de logement social et obtenir son numéro unique ;***
- ***renseigner la fiche du demandeur spécifique au dispositif académique de réservation de logements ;***
- ***transmettre la demande au bureau des affaires sociales - DPS 2 du rectorat par voie dématérialisée, à l'adresse suivante : logement@ac-amiens.fr***

Après vérification de l'éligibilité, les demandes sont communiquées aux bailleurs concernés par le bureau des affaires sociales, qui indiquera aux personnels la procédure précise à suivre.

Un « guide du logement de l'académie d'Amiens » présente les différentes aides financières à l'installation.

- de mettre plus en relief, sur les sites d'inscription au concours d'enseignant, le caractère national de ces concours pour le second degré et ses conséquences en termes d'affectation : les lauréats peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national, et même si un certain nombre de situations, dont les situations familiales, sont prises en considération, les candidats, en particulier ceux qui sont en reconversion professionnelle ou qui disposent déjà d'une expérience dans l'enseignement en tant que contractuels, doivent s'engager en connaissance de cause : lorsqu'ils se présentent aux concours internes et de la troisième voie, leur réussite peut conduire à une affectation éloignée de leur résidence familiale ;
- de mieux faire connaître le comparateur de mobilité créé en octobre 2020 pour le mouvement des enseignants du second degré, qui permet aux néotitulaires de définir leur stratégie de classement de vœux et de vérifier leurs chances d'entrer dans l'académie convoitée ;
- de mettre davantage en relief dans les LDG mobilité, notamment pour les enseignants du second degré, les enjeux et stratégies possibles permettant aux néotitulaires et à tous les personnels qui participent au mouvement – en particulier ceux qui réintègrent après une disponibilité ou sont affectés à titre provisoire dans une académie – de préserver leurs chances d'obtenir une affectation conforme à leurs souhaits. En effet, cette information est actuellement « noyée » dans une annexe des LDG sans renvoi à la table d'extension proprement dite, qui se trouve elle-même en annexe dans un autre document, à savoir la note de service annuelle adressée aux recteurs.

→ La première affectation d'un ancien enseignant contractuel après sa titularisation

« Préparatrice en pharmacie en formation, j'ai choisi il y a six ans d'enseigner la biotechnologie en LP et j'ai été recrutée en tant que contractuelle. Cette expérience professionnelle a été une révélation pour moi : je me suis complétement investie dans ce nouveau métier. Le corps d'inspection ainsi que mes collègues m'ont encouragée à passer le concours pour être titularisée, ce que j'ai fait l'an dernier. J'ai été reçue et ai pu effectuer mon stage à L, ville de mon domicile en 2019-2020. Je me suis beaucoup investie ces six dernières années dans plusieurs projets au sein des différents lycées dans lesquels j'ai pu être affectée en tant que contractuelle. En qualité de professeure titulaire, ma principale motivation était de mener à bien des projets professionnels et assurer une continuité pédagogique. Lors du mouvement interacadémique 2020, j'ai demandé en premier vœu l'académie dans laquelle j'exerce depuis six ans en tant que contractuelle et dans laquelle je viens d'effectuer mon stage. J'avais bien conscience de la difficulté d'obtenir cette académie. J'ai donc formulé quatre vœux complémentaires. Je n'ai obtenu aucun de ces cinq vœux et me retrouve affectée à titre définitif en région parisienne à 350 km de ma résidence familiale. Mon conjoint est gérant de son entreprise. Il ne peut envisager un déménagement. Quant à moi, j'ai 52 ans : si un déménagement était envisageable il y a quelques années, ce n'est plus possible aujourd'hui, compte tenu de mes problèmes de santé… »

Après instruction de cette affaire, le médiateur a répondu à la requérante qu'il ne lui était pas possible de soutenir sa demande de recours à l'encontre du résultat du mouvement interacadémique dans la mesure où elle n'était placée qu'en 14e position de non-entrante dans l'académie souhaitée. La médiation n'intervient en effet auprès de la DGRH que pour les premiers non-entrants et dans l'hypothèse où l'académie de départ et l'académie d'accueil sont prêtes, respectivement, à laisser partir ou à accueillir un enseignant dans la discipline considérée en fonction des besoins pour la rentrée scolaire suivante. Au-delà, en effet, sauf circonstances très particulières, une inversion des positions d'entrée créerait une rupture d'égalité avec les candidats mieux placés.

En revanche, la médiation a invité la requérante à participer, pour l'année suivante, au mouvement interacadémique classique (sur barème) ainsi qu'au mouvement spécifique des PLP de biotechnologie qui ne se base pas sur le barème mais sur le profil des candidats.

Elle lui a donné par ailleurs le même conseil que dans le cas étudié plus haut (demander une disponibilité dès la titularisation) tout en soulignant, ici aussi, les inconvénients et donc le caractère provisoire d'une telle solution.

Afin d'améliorer l'attractivité du métier d'enseignant, la médiatrice recommande :

- d'inciter tous les personnels à ne pas limiter leurs souhaits de mobilité à la mutation classique au barème mais à élargir le champ des possibles, avec les mouvements spécifiques qui se basent sur le profil des candidats ;
- de réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en CDI depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifient d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique ;
- de rappeler aux personnels enseignants, CPE et psychologues, qu'ils peuvent obtenir des bonifications sur certains vœux dès lors qu'ils sont titulaires de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou que le médecin de prévention considèrera, en fonction des éléments dont il dispose, qu'une affectation à tel endroit devrait permettre d'améliorer leur état de santé ou celui de leur conjoint ou de leur enfant (1 000 points pour les personnels du 2d degré et 800 pour ceux du 1er degré).

→ Une période de maternité ayant des conséquences négatives sur l'affectation

« ***Je me permets de vous adresser ce courrier car, suite au mouvement interacadémique 2020 des psychologues de l'éducation nationale spécialité éducation, développement et apprentissages, je n'ai pas obtenu mon premier et unique vœu : l'académie de M. À la suite des différentes phases des mouvements de mutation, j'ai été mutée à P dans l'académie d'A, à près de deux heures de route de mon domicile familial. Je me retrouve dans cette situation ubuesque alors que l'an dernier, lors de ma participation au mouvement 2019 en tant que stagiaire, j'ai obtenu un poste dans l'académie de M que l'on ne m'a pas permis de conserver car le centre de formation d'A ne m'a pas autorisée à présenter mon écrit professionnel réflexif suite à mon congé maternité pendant mon stage 2019-2020. Du fait de cette décision que je qualifierais d'injuste et de discriminante, j'ai été placée en prolongation de stage sur la formation de psychologue de l'éducation nationale pendant une année supplémentaire au centre de formation de A : j'ai donc perdu le poste obtenu après ma première année de stage et je considère avoir été pénalisée dans le déroulement de ma carrière. Un homme aurait-il été traité de la même manière suite à un congé paternité ? De plus, je suis dans une situation de priorité légale, avec un rapprochement de conjoint et un enfant en bas âge (19 mois). Enfin, malgré les apparences, je cumule deux années de séparation avec mon conjoint qui ne peuvent être comptabilisées du fait de la prolongation de mon stage pour congé maternité. Pour toutes ces raisons, j'ai fait un recours gracieux auprès de l'administration de l'éducation nationale au mois de mars afin d'obtenir une révision d'affectation à titre définitif dans l'académie de M au titre de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984. Malheureusement, cette démarche ne m'a pas permis de réintégrer l'académie de M. Je vous écris car je me retrouve dans une situation très difficile sur un plan personnel et professionnel. Il me paraît inconcevable de partir une troisième année loin de mon domicile alors que ma fille est dans une période si cruciale pour son développement psycho-affectif et que j'ai déjà sacrifié beaucoup de moments pour finir cette formation.***

À l'heure où le gouvernement souhaite faire de l'égalité hommes/femmes une priorité, à l'heure où il souhaite œuvrer pour un accompagnement digne de ce nom des « 1 000 premiers jours de l'enfant », à l'heure où notre pays traverse une crise sans précédent et que le travail des psychologues de l'éducation nationale au sein de nos écoles est primordial, je me trouve contrainte de demander une disponibilité et je déplore sincèrement le fait de ne pas pouvoir prendre mon poste à la rentrée prochaine…
Cela fait douze ans que je travaille dans l'éducation nationale : quatre ans en tant qu'AVS (assistant vie scolaire), huit ans en tant que psychologue contractuelle puis stagiaire.
J'ai travaillé dur pour en arriver là et je souhaite sincèrement mobiliser toutes mes compétences pour aider les équipes à préparer cette rentrée inédite. Mais je ne pourrai le faire sereinement et efficacement qu'en exerçant près de mon domicile.
C'est pourquoi je vous réitère ma demande de révision d'affectation à titre définitif dans l'académie de M, et plus particulièrement dans le département de l'H, d'autant que je sais que des postes seront vacants à la rentrée (cinq au minimum). »

Lors de l'instruction de ce dossier, la médiation a récupéré l'arrêté de prolongation de stage de l'intéressée ainsi que son barème détaillé de participation aux mouvements 2019 et 2020 (vœux formulés avec indication du barème global et détaillé par bonification appliquée par l'administration). Cette requérante avait bien été affectée au mouvement 2019 auquel elle avait participé pendant sa première année de stage dans l'académie de M, ce qui n'était plus le cas en 2020 après sa prolongation de stage.

La médiation s'est ensuite rendu compte que la note de service d'affectation des fonctionnaires stagiaires publiée en 2019[62], réservait une différence de traitement importante aux psychologues de l'éducation nationale en stage puisqu'il y était précisé : « Les stagiaires en situation de prolongation de stage suite à congé, et pour lesquels les avis des évaluateurs sont favorables à la titularisation, sont évalués par le jury du lieu d'affectation durant le stage. Ils prolongent leur stage dans l'académie obtenue dans le cadre du mouvement à gestion déconcentrée et sont titularisés, à l'issue du stage, par le recteur de l'académie du lieu d'affectation obtenue. Cette disposition ne s'applique pas aux stagiaires psyEN. »

Pour la médiation, cette rédaction semblait regrettable en ce que de mêmes motifs de prolongations, liées notamment à des congés de maternité ou de maladie, semblaient avoir des conséquences moins favorables pour les psychologues scolaires, que pour les enseignants du second degré et CPE. Sauf à établir que les psyEN se trouvaient dans une situation différente que leurs collègues enseignants et CPE, cette différence de traitement lui paraissait discriminatoire.

La médiation est alors intervenue auprès de la DGRH pour demander à ce que cette requérante puisse être affectée dans l'académie obtenue au mouvement 2019.

62 https://www.education.gouv.fr/bo/19/Hebdo18/MENH1909527N.htm

De même, à cette occasion, la médiation a souhaité vérifier que la note de service n° 2016-070 du 26 avril 2016 relative aux modalités d'évaluation et de validation du stage avait été appliquée : « en cas d'absences pendant l'année du stage et si la totalité de celles-ci est supérieure à trente-six jours, le stage sera obligatoirement prolongé l'année scolaire suivante. La durée de la prolongation correspondra à la totalité des jours d'absence amputée d'un forfait de trente-six jours. La titularisation est effective à l'issue de la prolongation, sauf en cas de congé de maternité ou d'adoption, où elle intervient rétroactivement au 1er septembre ».

La réponse de la DGRH à la suite de l'intervention du médiateur a été la suivante : « il n'est pas de notre ressort de pouvoir revenir sur les normes mises en place au niveau national, et touchant à la mobilité des fonctionnaires psychologues de l'éducation. Nous aurions pu revenir sur cette situation si le classement et/ou le barème avaient été proches de la barre d'admissibilité pour entrer dans l'académie de M. Or, cette personne est 3e non-entrante au mouvement 2020. Elle bénéficie certes d'une situation avec rapprochement de conjoint, un enfant et une année de séparation, mais les non-entrants situés avant elle ont également une situation de rapprochement de conjoint, avec enfant, et surtout davantage d'années de séparation y compris dans des académies non limitrophes, ce qui empêche de donner suite à sa demande. Je vous confirme par contre que sa titularisation interviendra bien au 1er septembre 2019 ».

La médiation regrette que l'administration n'ait pas suivi les recommandations du médiateur sur ce dossier.

Cependant, dès 2020, les règles de prolongation de stage pour maladie ou congé maternité dans l'académie obtenue au mouvement pendant l'année de stage ont été modifiées par la note de service du 12 juin 2020 (publiée au BOEN du 18 juin 2020)[63] relative à l'affectation des stagiaires : l'exclusion du corps des psychologues de ce dispositif n'y est plus de mise. On peut supposer que l'intervention du médiateur, en mars 2020, pour ce cas précis a participé à cette évolution du texte en juin 2020.

Pour améliorer l'attractivité du métier d'enseignant, la médiatrice recommande :

- de réaffirmer, dans les notes de service et les LDG mouvement, le respect des dispositions prohibant toute forme de discrimination, et, le cas échéant, d'établir explicitement que les personnels concernés ne sont traités d'une manière différente que lorsqu'ils ne sont pas placés dans la même situation.

UN CONGÉ DE MATERNITÉ NON PRIS EN COMPTE POUR LA QUALIFICATION UNIVERSITAIRE

La médiation a été saisie par une requérante qualifiée dans une section du Conseil national des universités (CNU) depuis 2015, dont la demande de renouvellement de qualification a été refusée.

La qualification, qui permet de se présenter aux concours de maîtres de conférences, est valable jusqu'à 31 décembre de la quatrième année qui suit l'année de l'attribution. L'intéressée avait donc demandé le renouvellement de la sienne au titre de la campagne 2020.

63 https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo25/MENH2013469N.htm : « II.5.4. Cas des stagiaires 2018-2019 non titularisés, en renouvellement de stage ou en prolongation de stage ».

Cette demande a été refusée par le CNU au motif d'une absence de progression et d'enrichissement du dossier de l'intéressée, notamment de production scientifique. Le renouvellement de la qualification n'est en effet pas une formalité administrative mais la vérification par la section du CNU de la qualité scientifique du dossier.

L'intéressée a fait appel devant le CNU qui a confirmé sa position.

La requérante conteste la motivation du refus opposé par le CNU, qu'elle estime discriminatoire pour deux raisons :

1. elle a eu un enfant et estime que la durée de son congé de maternité devrait être comptabilisée dans la durée de validité de sa qualification, ce qui équivaudrait à proroger sa qualification ;
2. elle dispose de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) à la suite d'une maladie invalidante qui a ralenti sa production scientifique et estime qu'il aurait dû en être tenu compte.

Ce sont les raisons pour lesquelles elle a saisi la médiation.

La médiation a saisi la DGRH, qui a confié le suivi de ce dossier à la mission handicap en relation avec la sous-direction du pilotage du recrutement et de la gestion des enseignants chercheurs.

Le CNU a à nouveau réexaminé la candidature de l'intéressée mais a maintenu son analyse, estimant toujours la production scientifique insuffisante. L'intéressée a, en conséquence, été incitée à publier les travaux qu'elle avait menés pour le MESRI afin de présenter sa candidature en 2021.

La médiation ne remet bien sûr pas en question les critères déterminés par les sections du CNU pour les qualifications et les renouvellements de qualification. En l'espèce, ceux de la section concernée étaient régulièrement publiés sur le site du CNU. S'agissant des demandes de renouvellement de qualification, dont aucun texte ne prévoit au demeurant qu'il est de droit, il est fait état des recommandations suivantes : « Demande de requalification : Le/la candidat(e) doit attester avoir poursuivi son activité de recherche et publié au moins un article dans une revue référente en sciences de l'éducation et de la formation entre la date de sa dernière qualification et celle de sa nouvelle demande. »

La qualification, prévue par le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences, est la première phase du concours de recrutement des enseignants-chercheurs (EC).

Il s'agit d'une première phase d'admissibilité nationale, prérequis indispensable (jusqu'à la récente loi de programmation de la recherche) pour postuler aux postes de maîtres de conférences (MCF) et de professeurs d'université (PU) ouverts par les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP). Le Conseil d'État traite la qualification comme un concours (souveraineté du jury). Un niveau de production scientifique que le CNU est seul à pouvoir déterminer, en tant que jury souverain, est attendu du candidat.

En l'espèce, les dispositions du décret du 6 juin 1984 précité avaient été strictement respectées. La médiation a suivi la DGRH et expliqué cette analyse à l'intéressée.

Elle estime toutefois que, lorsque l'intéressé est déjà qualifié et que son niveau scientifique a déjà été reconnu pour une durée de plus de quatre ans (31 décembre de la quatrième année qui suit la qualification), la durée de qualification initiale pourrait, dans certains cas, être prolongée à la demande des intéressés.

S'agissant de la maternité ou de l'adoption, cette durée pourrait, en toute logique, être prolongée de la durée des congés de maternité ou d'adoption correspondants.

Toutefois, d'une part le dispositif actuel aligne au 31 décembre l'échéance de toutes les qualifications, et une prolongation pour congé de maternité ou d'adoption pourrait amener à échelonner tout au long de l'année ces échéances ; d'autre part, la campagne de recrutement aux postes d'enseignants-chercheurs intervient au deuxième semestre de l'année civile pour une nomination au 1er septembre ou octobre.

Aussi, pour ne pas décourager les vocations, la médiatrice recommande

- de prolonger d'une année supplémentaire, si l'intéressé en fait la demande, la qualification universitaire prévue par le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences dans les cas de congés de maternité ou d'adoption.

Cette proposition s'inscrirait parfaitement dans les objectifs de la feuille de route égalité et lutte contre les discriminations 2017 qui a prévu que « le ministère pilote un groupe de travail sur les carrières des femmes dans l'enseignement supérieur et la recherche. Ce groupe établira des recommandations visant à lutter contre les freins au développement des carrières des femmes », reprise dans le plan d'action pour l'égalité professionnelle 2021/2022.

Si la question de la maladie ou du handicap est sans doute plus complexe, une absence éventuelle de prise en compte dans la satisfaction des critères requis pourrait également être qualifiée de discriminatoire. En l'occurrence, les modalités et critères d'appréciation des dossiers de qualification publiés par la section concernée du CNU, mentionne explicitement : « Lorsque le/la candidat(e) a mentionné sa situation de handicap, il sera tenu compte des activités exercées en compensation ainsi que de l'aménagement du poste qui en résulte » ;

- de tirer toutes les conséquences, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030, dans le décret statutaire du 6 juin 1984, des modifications apportées à la procédure de qualification (cf. la recommandation précédente).

3. Synthèse des recommandations

Afin d'améliorer l'attractivité du métier d'enseignant et de ne pas décourager les vocations

- 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, et prévoir des aides à l'installation.
- Mettre plus en relief, sur les sites d'inscription au concours d'enseignant, le caractère national de ces concours pour le second degré et ses conséquences en termes d'affectation : les lauréats peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national, et même si un certain nombre de situations, dont les situations familiales, sont prises en considération, les candidats, en particulier ceux qui sont en reconversion professionnelle ou qui disposent déjà d'une expérience dans l'enseignement en tant que contractuels, doivent s'engager en connaissance de cause : lorsqu'ils se présentent aux concours internes et de la troisième voie, leur réussite peut conduire à une affectation éloignée de leur résidence familiale.
- Mieux faire connaître le comparateur de mobilité créé en octobre 2020 pour le mouvement des enseignants du second degré, qui permet aux néotitulaires de définir leur stratégie de classement de vœux et de vérifier leurs chances d'entrer dans l'académie convoitée.
- Mettre davantage en relief dans les LDG mobilité, notamment pour les enseignants du second degré, les enjeux et stratégies possibles permettant aux néotitulaires et à tous les personnels qui participent au mouvement – en particulier ceux qui réintègrent après une disponibilité ou sont affectés à titre provisoire dans une académie – de préserver leurs chances d'obtenir une affectation conforme à leurs souhaits. En effet, cette information est actuellement « noyée » dans une annexe des LDG sans renvoi à la table d'extension proprement dite, qui se trouve elle-même en annexe dans un autre document, à savoir la note de service annuelle adressée aux recteurs.
- Inciter tous les personnels à ne pas limiter leurs souhaits de mobilité à la mutation classique au barème mais à élargir le champ des possibles, avec les mouvements spécifiques qui se basent sur le profil des candidats.
- Réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en CDI depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifiant d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique.
- Rappeler aux personnels enseignants, CPE et psychologues, qu'ils peuvent obtenir des bonifications sur certains vœux dès lors qu'ils sont titulaires de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou que le médecin de prévention considèrera, en fonction des éléments dont il dispose, qu'une affectation à tel endroit devrait permettre d'améliorer leur état de santé ou celui de leur conjoint ou de leur enfant.
- Réaffirmer, dans les notes de service et les LDG mouvement, le respect des dispositions prohibant toute forme de discrimination, et, le cas échéant, d'établir explicitement que les personnels ne sont traités d'une manière différente que lorsqu'ils ne sont pas placés dans la même situation.
- Prolonger d'une année supplémentaire, si l'intéressé en fait la demande, la qualification universitaire prévue par le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences dans les cas de congés de maternité ou d'adoption.

- Tirer toutes les conséquences, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030, dans le décret statutaire du 6 juin 1984 des modifications apportées à la procédure de qualification (cf. la recommandation précédente).

TROISIÈME PARTIE

BIEN VIVRE À L'ÉCOLE, À L'UNIVERSITÉ, AU TRAVAIL

« La sagesse du jugement consiste à élaborer des compromis fragiles où il s'agit de trancher moins entre le bien et le mal, entre le blanc et le noir qu'entre le gris et le gris, ou, cas autrement tragique, entre le mal et le pire. »

Paul Ricœur, *Le Juste*, 1995

Chapitre premier

1. Être attentif au bien-être des élèves et des étudiants

« La santé est un bien qu'il faut conquérir et conserver. Le bien-être n'est ni le confort, ni le contraire de l'effort. Bien être, c'est être bien. C'est un droit et un devoir, envers soi et envers les autres. L'éducation à la santé, les campagnes de prévention des risques, le repérage des souffrances et la mise en œuvre des soins, s'inscrivent dans le projet national de justice et d'égalité des chances porté en grande partie par l'École républicaine. [...]

L'échec, le sentiment de disqualification, l'ennui et le mal-être accompagnent trop d'élèves. À leur mal-être répond celui de leurs éducateurs.

Inscrivons la revendication explicite du bien-être au cœur de la formation de l'individu comme un droit. Être un élève n'est pas, ou n'est plus, refouler son être d'enfant, d'adolescent puis d'étudiant. Promouvoir la bonne santé et le bien-être consiste d'abord pour l'École à mettre en place les conditions les meilleures pour les apprentissages.

L'École promeut la liberté par la transmission des savoirs émancipateurs, elle combat les déterminismes sociaux en organisant l'égalité des chances, elle doit aussi promouvoir une fraternité de fait et pas seulement de principe. Les accompagnements thérapeutiques apportés à ceux qui souffrent le plus s'inscrivent dans ce projet du *care* qui englobe toute la société et qui permet la formation d'adultes de demain en bonne santé et heureux.[64] »

1. Le contexte

Dans le contexte de la pandémie de Covid, les questions de santé et de bien-être sont devenues des préoccupations de premier plan pour le système scolaire et universitaire.

On connaissait depuis longtemps les liens étroits qui existent entre le bien-être et la réussite scolaire. 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 la 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.

Or, les réclamations qui parviennent au médiateur montrent que le bien-être à l'École n'est pas toujours au rendez-vous, ni toujours considéré comme une affaire sérieuse.

64 Le rapport 2016 de Marie-Rose Moro et Jean-Louis Brison, dans le cadre du plan d'action Bien-être et santé des jeunes, poursuivait quatre objectifs : repérer plus précocement les signes de grand mal-être, mieux orienter les jeunes vers les professionnels compétents, mieux accompagner les personnels, améliorer les prises en charge. https://www.vie-publique.fr/rapport/36127-mission-bien-etre-et-sante-des-jeunes

La crise sanitaire a accentué un certain nombre de difficultés récurrentes, témoignant d'une insatisfaction croissante et pouvant déboucher sur de la défiance, voire de l'agressivité de la part des élèves et de leurs familles à l'égard du système éducatif.

Le médiateur devient alors le réceptacle des tensions et du mal-être d'élèves qui se considèrent exclus ou mis à l'écart, qui perdent pied, décrochent ou se sentent disqualifiés. Il reçoit les plaintes de familles expliquant que leur enfant subit des actes de malveillance ou de harcèlement au sein de son établissement, de jeunes qui souffrent de phobie scolaire, ou qui ont du mal à accepter le cadre et les règles fixées au sein de l'école, de parents d'enfants en situation de handicap qui estiment qu'ils ne sont pas suffisamment accompagnés ou entendus ; ces publics fragilisés ont eu plus de mal que les autres à traverser la période de pandémie et à conserver un lien harmonieux avec le système scolaire.

À l'inverse, après de longues semaines pendant lesquelles les élèves et les étudiants ont été privés d'école ou de cours et n'ont plus bénéficié du cadre structurant de la classe, de l'établissement et de l'emploi du temps qui rythmait leurs journées, beaucoup ont exprimé le besoin urgent de retourner en classe, de retrouver leurs repères, la relation et les échanges qui les liaient à leurs camarades et à leurs professeurs. Les médiateurs ont ainsi reçu des courriers de détresse, faisant état d'un sentiment d'abandon et de solitude, et suscitant une prise de conscience générale sur l'importance et la nécessité de disposer de lieux, de cadres et d'accompagnants bienveillants pour pouvoir suivre aux mieux ses études.

La crise sanitaire a totalement bouleversé les repères traditionnels de l'École, cette unité de temps et de lieu qui forme un écosystème rassurant, réglé, clos sur lui-même, censé mettre les élèves à l'abri des mouvements et des perturbations du monde extérieur. Les nouvelles modalités de travail, à distance ou hybride, la superposition du temps de l'École avec celui de la maison, un continuum trop étroit entre vie scolaire et vie privée, la nécessité de travailler en autonomie, seul devant son écran pendant des heures, sans y avoir été préparé ou sans disposer de l'équipement adéquat, les nouvelles modalités de suivi et d'évaluation, les règles nouvelles de vie commune fondées sur la distanciation et le port du masque, tous ces changements qui étaient pour certains en cours depuis plusieurs années, ont connu une brusque accélération. Ils ont parfois dû s'effectuer sans préparation.

Les familles n'ont pas toutes vécu de la même façon les nouvelles contraintes. Elles les ont plus ou moins bien acceptées, en fonction de leur environnement socio-culturel. Les inégalités en termes d'équipement informatique, mais surtout de « culture numérique » n'ont pas toujours permis aux élèves et aux étudiants de s'inscrire dans la « continuité pédagogique » attendue. À cela s'est ajoutée l'impréparation de certains personnels de l'éducation nationale et leur difficulté à s'adapter et à mettre en place de nouveaux environnements de travail. Enfin certaines insuffisances structurelles, comme le manque d'accompagnants, de personnel médical ou de psychologues ont fortement creusé les inégalités.

Les médiateurs ont toujours répondu aux appels, mais dans bien des cas, en dehors d'une écoute attentive et bienveillante, la seule réponse possible était de transmettre au ministre ou au recteur concerné les courriers qui leur semblaient les plus représentatifs, de manière à éclairer les autorités sur l'état de la situation et à témoigner des problématiques émergentes. Ils ont aussi pris soin, chaque fois que nécessaire, d'alerter les référents académiques et départementaux chargés de la lutte contre le harcèlement, de la prévention des violences et du climat scolaire, avec lesquels ils ont pris l'habitude de collaborer depuis plusieurs années. Ils ont eu également de nombreux échanges, tout au long de cette période, avec les services chargés de la scolarisation des élèves ou des étudiants en situation de handicap, qui dans certains cas se trouvaient privés de l'accompagnement et du suivi individualisé dont ils bénéficiaient en temps ordinaire.

Bref, sans toujours pouvoir apporter de solution, les médiateurs ont été une courroie de transmission indispensable, pendant la pandémie, pour entretenir le dialogue et maintenir le lien fondamental des familles avec les établissements, les services académiques et ministériels. Ils l'ont fait avec d'autant plus de conviction qu'ils ont conscience que le mal-être des élèves et des étudiants est très fortement corrélé avec celui des enseignants et des équipes éducatives en général, et qu'à l'inverse, un lien de confiance retrouvé permet la plupart du temps d'avancer très vite vers des solutions.

Mais cette crise a aussi mis en lumière la capacité exceptionnelle d'invention et de mobilisation des équipes pédagogiques et éducatives et activé des réflexes de solidarité qui, dans bien des cas, leur ont permis, dans une alliance bien pensée avec les familles, d'assurer un équilibre et un cadre rassurant pour que les élèves puissent poursuivre leur parcours.



« Pour nous enseignants, l'alliance avec les familles nous permet d'être intransigeants sur le respect que les élèves se doivent mutuellement, la fermeté qui caractérise notre rapport aux lycéens permettant de les protéger de la violence morale dont ils sont hélas trop souvent capables entre eux. Surtout, quand les affrontements ont cessé et que le cadre pacifique de travail est petit à petit intériorisé par les enfants, un miracle se produit : non seulement ils cessent d'être méfiants ou malveillants les uns vis-à-vis des autres, mais émergent la gentillesse, la solidarité et une forme de fraternité qui s'explique aussi par le sentiment de vivre une expérience commune. (…)

La plus belle des réconciliations est celle des élèves vis-à-vis d'eux-mêmes : échaudés par notre fermeté et l'alliance avec les familles, ils se voient forcés de se mettre au travail et voient tous leurs résultats progresser.[65] »

S'il n'est pas possible, dans le cadre de ce rapport, de rendre compte de manière exhaustive de la variété des saisines traitées en 2020, le choix a été fait de présenter quelques situations types qui ont occupé les médiateurs, relatives au mal-être des élèves et des étudiants durant la crise sanitaire.

Un chapitre spécifique est consacré un peu plus loin aux questions soulevées par les examens et concours qui ont été, sans conteste, un des domaines les plus anxiogènes dans le contexte de la pandémie – le stress lié aux évaluations étant traditionnellement, comme l'ont montré de nombreuses études, la première cause de malaise à l'école (cf. le chapitre 1.2, Partie III, ci-après[66]). Les évaluations en cours de formation, en particulier pour ceux qui sont les plus vulnérables socialement et psychologiquement, ou qui ne peuvent être soutenus à la maison, ont accentué ce constat déjà ancien.

---

65 Article paru dans le *Huffingtonpost* : « À Drancy, comment nous avons mis fin à l'échec scolaire grâce aux parents d'élèves. Nos élèves obtiennent des résultats exceptionnels grâce à la réconciliation entre les familles et les professeurs. » ; par Jérémie Fontanieu : https://www.huffingtonpost.fr/entry/comment-nous-avons-mis-fin-a-lechec-scolaire-grace-aux-parents-deleves-blog_fr_6093ff52e4b0c15313fd9b42?utm_campaign=fr_main&utm_source=Facebook&ncid=fcbklnkfrhpmg00000001&utm_medium=Social

66 Partie III, chapitre premier, point 2 : « Faire diminuer la pression liée aux examens, apprendre à gérer l'incertitude », p. 102 à 118 de ce rapport.

2. Un contexte sanitaire qui a cristallisé le mal-être des élèves

Les tensions engendrées par l'obligation du port du masque

À partir du mois d'octobre, et pendant les semaines qui ont suivi l'obligation pour les élèves de porter le masque dans l'enceinte de l'école, la médiation a reçu plusieurs centaines de courriers de la part des parents d'élèves se plaignant d'importants désagréments pour leurs enfants, qui ne supportaient pas de rester pendant des heures dans cette situation et se retrouvaient parfois punis ou renvoyés des cours par leurs professeurs.

Les deux dernières heures de cours de la journée, j'ai vraiment du mal à me concentrer, mes yeux me brûlent et je n'ai qu'une envie c'est de les fermer, je n'arrive pas toujours à copier tous les cours. À la récré, on baisse le masque et on fait le guet pour se prévenir quand un surveillant arrive. J'en ai marre de me faire disputer parce que je cherche seulement à respirer un peu, le pire c'est que même quand les profs ne le voient pas ce sont les camarades de classe qui me dénoncent si mon masque glisse sous mon nez en cours, c'est vraiment injuste. »

Témoignage d'un élève de sixième

« Dès qu'on baisse le masque un peu pour respirer, on se fait reprendre par les profs (…), la prof d'espagnol nous fait la morale. Elle dit qu'elle n'a pas embrassé sa mère depuis six mois et qu'on a intérêt à faire pareil (…). Même les autres élèves nous disent dès qu'on baisse le masque : tu veux être responsable de la mort de quelqu'un (…), à la récré il y en a deux qui se sont fait convoquer dans le bureau du principal parce qu'ils se sont touchés en jouant. Je n'ai jamais vu la tête de mes profs, même pas une fois, je ne sais pas à quoi ils ressemblent (…). Maman, je n'en peux plus : après le sport, on est obligé de remettre tout de suite le masque alors que je suis en transpiration et je n'arrive pas à respirer. J'ai l'impression d'avaler des morceaux de masque ».

Témoignage de la mère d'une élève de cinquième

« Depuis la rentrée des classes 2020, notre enfant nous demande notre aide pour ne plus retourner au collège, lui qui adorait le collège. Cette situation n'existait pas avant cette rentrée 2020, lui qui était gai comme un pinson est devenu terne et triste, ses résultats s'en ressentent. (…). Nous sommes perdus, nous n'avons aucun interlocuteur fiable, toute la famille est en souffrance et c'est à contre cœur que nous voyons partir nos enfants au collège »

Témoignage de parents d'un élève de quatrième

Après un examen attentif de l'ensemble des saisines sur ce sujet, la médiatrice a pu les classer en trois catégories appelant des réponses de nature différente pour ses interlocuteurs :

- Certaines saisines émanaient d'associations opposées par principe au port obligatoire du masque. Elles étaient rédigées à partir d'une trame commune et ressemblaient plutôt à des pétitions revendiquant la liberté de respirer des enfants. On peut inclure dans cette catégorie des courriers de parents qui, sans faire état d'un désagrément particulier ressenti par leur enfant, étaient simplement inquiets pour sa santé : ils se fondaient sur des articles trouvés sur Internet, relatant les dangers du port du masque et arguaient du fait que l'utilité du masque n'était pas prouvée.
- D'autres requêtes faisaient état de malaises réels, ressentis par les enfants du fait du port du masque en continu toute la journée. Ces malaises vont des simples désagréments à des peurs ou des souffrances psychologiques importantes.
- Les requêtes de la troisième catégorie étaient accompagnées de certificats médicaux et liées à une pathologie préexistante semblant incompatible avec le port du masque (allergies, maladies respiratoires, etc.).

Les médiateurs ont rappelé aux parents, souvent très en colère contre le chef d'établissement, que celui-ci n'était pas responsable du protocole sanitaire et qu'il n'avait pas d'autre choix que de le faire respecter. Ils se sont efforcés d'expliquer et de rassurer, en leur indiquant qu'il était aussi dans l'intérêt de leur enfant de ne pas reporter sur lui leur propre angoisse et de ne pas le mettre en situation d'être exclu de la classe.

Une grande partie des saisines était par ailleurs accompagnée d'un courrier adressé à l'établissement qui, selon les cas, est resté parfois sans réponse. Certains courriers relataient de véritables angoisses, détresses, peurs ou souffrances psychologiques. Ils ont fait l'objet d'une attention particulière des médiateurs, même si la question a pu se poser de savoir pourquoi un médecin n'avait pas, dans ce cas, été consulté. Les médiateurs ont observé à travers les propos rapportés par des enfants que certains enseignants et/ou établissements avaient eu parfois, dans l'application du protocole, une attitude particulièrement stricte et anxiogène – en interdisant par exemple aux enfants de boire en dehors de la cantine le midi. Ils ont alors invité les équipes à plus de souplesse en autorisant, par exemple, les enfants à boire avec leur propre gourde pendant la récréation, ou à s'isoler un moment, s'ils en avaient besoin, pour éviter certains maux de têtes ou sécheresses de gorge signalés.

Enfin, certaines saisines faisaient état d'un refus de laisser l'enfant accéder à l'établissement, alors même qu'un certificat médical avait été fourni, précisant qu'il ne pouvait pas porter le masque. Les médiateurs ont considéré que l'accueil des enfants devait être privilégié (obligation scolaire), et qu'une solution devait être recherchée pour résoudre ce type de difficulté. Le ministère, interrogé sur ce point, a indiqué à la médiatrice que, contrairement à l'interprétation de certains établissements, la notion de médecin référent mentionnée dans le protocole sanitaire des écoles et établissements scolaires pour l'année 2020-2021 devait être entendue comme désignant le médecin traitant et non comme le médecin de l'éducation nationale. Les enfants munis de tels certificats médicaux étant finalement très peu nombreux (moins d'une dizaine sur l'ensemble des saisines reçues), les situations devaient pouvoir être gérées en interne en accord avec le chef d'établissement : des aménagements ont été recherchés, en prévoyant par exemple un espace qui maintienne l'enfant suffisamment à distance de ses camarades dans la classe ou dans une autre pièce mitoyenne, ou en proposant une solution d'enseignement à distance par le Cned. Bien entendu, la santé et la sécurité des autres élèves et de l'ensemble des personnels a également été prise en compte, et les médiateurs ont eu conscience d'intervenir sur un terrain particulièrement délicat. Il a été précisé que le refus par un chef d'établissement d'accueillir un enfant disposant d'un certificat médical lorsqu'il n'était pas en mesure de garantir la protection des autres enfants ne constituait pas une sanction disciplinaire.

Pour privilégier le bien-être de l'élève et répondre à des situations de forte tension, où le règlement collectif entre parfois en contradiction avec un droit fondamental de l'enfant (droit à l'éducation / obligation de scolarisation),

la médiatrice recommande :

- de faire appel à l'intelligence collective, fondée sur une alliance entre l'équipe éducative et la famille, afin de rechercher des solutions d'aménagements permettant par tous les moyens d'accueillir chaque enfant dans des conditions satisfaisantes et de ne pas l'exclure de sa classe ou de son établissement.

Un contexte sanitaire générateur d'anxiété pour certains élèves

> ***Nous travaillons, je le sais, pour notre avenir et essayer d'avoir une vie paisible, mais dans ces conditions-là, c'est presque impossible. (…)***
> ***Il y a certes la peur chez beaucoup d'élèves de contracter le virus, mais chez d'autres cette peur est inexistante puisque le matin, le midi, à l'heure du déjeuner ou le soir après les cours, certains élèves se prennent dans les bras, se font la bise ou des bisous, ce qui malgré le masque reste trop dangereux, non seulement pour eux mais pour moi et tous les autres. »***
>
> Témoignage d'une élève de quatrième

Ce message reçu par la médiatrice faisait état du stress et du sentiment d'insécurité engendrés par le manque de respect, de la part de certains élèves, des règles sanitaires et des gestes barrières à l'intérieur et aux abords de l'établissement.

Consciente de l'anxiété que pouvaient connaître les élèves durant cette période difficile : risques pour leur santé, crainte pour leur scolarité actuelle et future, difficultés à communiquer, etc., et considérant que le message qui lui était adressé témoignait du besoin éprouvé par de nombreux enfants et adolescents d'être entendus, la médiatrice a immédiatement répondu à la jeune fille.

Elle s'est faite aussi le relais auprès du ministre de ce courrier qui exprimait un désarroi sincère en soulignant l'importance, pour les élèves comme pour leurs familles, que leur soient adressés, à eux comme aux professeurs et à l'ensemble de la communauté éducative, des messages, même individuels, et de les répéter autant de fois que nécessaire pour pouvoir les accompagner et les rassurer.

En l'espèce, la transmission du courrier par la médiatrice a conduit à ce que cette collégienne reçoive en retour une réponse du cabinet du ministre, témoignant de l'intérêt que celui-ci attachait au bien-être de tous les élèves, exposant les mesures prises et lui indiquant les membres de la communauté éducative vers lesquels elle pouvait, si elle le souhaitait, se tourner.

Chaque fois qu'elle l'a estimé utile et important, la médiatrice a relayé au ministre concerné les craintes, les inquiétudes et les difficultés exprimées par des élèves ou des étudiants, fortement affectés par la situation sanitaire et qui avaient besoin de ces signes d'attention et d'empathie.

La médiatrice recommande :

- de veiller à rester à l'écoute de la parole des enfants et à adapter au plus près la communication du ministère, en particulier dans des moments de crise où les élèves, les familles et les personnels ont besoin de messages rassurants, le cas échéant personnalisés.

3. Le soutien aux étudiants, une question qui reste au cœur de l'actualité

Les aides aux étudiants avaient déjà fait l'objet d'un assez long chapitre du rapport 2019, parce qu'elles constituent un des domaines de sollicitations les plus importants pour les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

La question a pris une importance toute particulière pendant l'année 2020, la crise sanitaire ayant aggravé l'ampleur de la précarité étudiante. Elle a accentué les difficultés des plus fragiles : étudiants salariés ayant perdu leur emploi, étudiants internationaux, jeunes parents, etc. Mais elle a touché également de nouvelles catégories d'étudiants qui ne demandaient pas habituellement d'aides sociales et qui se sont trouvés en grande difficulté, notamment pour payer leur loyer, se nourrir et vivre tout simplement au quotidien de manière décente tout en poursuivant leurs études.

> ***Le fonds d'urgence alimenté par la Cvec est quasiment vide. Il y a une montée de la précarité étudiante extrêmement angoissante et absolument insupportable, en dépit de tout ce que l'université et le Crous ont pu mettre en place de manière coordonnée depuis le début de la crise. Nous sommes face à un public qui se renouvelle en permanence. La première vague d'étudiants précaires revient car l'aide de 200 euros versée dans la deuxième quinzaine de mars est épuisée.***
> ***Nous voyons aussi arriver depuis une quinzaine de jours une deuxième vague d'étudiants. Ils ne font pas partie de ceux qui demandent de l'aide habituellement : souvent très isolés, ils vivaient en permanence sur le fil du rasoir, grâce à des petits jobs, du baby-sitting, l'aide de copains qui les hébergent ponctuellement. Ils se sont dit le premier mois que ça allait passer mais le deuxième mois, ça ne passe pas. Souvent leurs parents n'ont pas les moyens de les aider.***
> ***Et je pressens une troisième vague en juillet, si le versement des bourses est interrompu comme d'habitude. Malgré le déconfinement, les étudiants ne vont pas trouver de petits boulots pendant l'été, en particulier dans les régions classées « rouges » comme les Hauts-de-France. La crise sanitaire révèle et accentue l'ampleur de la précarité étudiante qui existait avant la pandémie. »***
>
> Témoignage d'une vice-présidente d'université chargée de la solidarité, au mois de mai 2020

Ainsi, alors qu'il était déjà très important, le nombre de saisines reçues par les médiateurs concernant les demandes de bourses de l'enseignement supérieur a considérablement augmenté : + 37 % en une année (et une progression de 93 % en cinq ans).

Cette augmentation, si elle est liée en grande partie à l'impact de la pandémie, tient aussi aux réels progrès accomplis dans l'identification des aides sociales par les étudiants et dans l'information qui leur est destinée[67]. Les améliorations constatée font l'objet d'un compte rendu précis dans la cinquième partie de ce rapport, au chapitre « Les précédentes recommandations »[68].

Des demandes de bourses dont la complexité nécessite un accompagnement

Une étudiante a saisi la médiation, en décembre 2020, parce que le Crous, saisi en juillet, n'avait pas pris en compte sa situation personnelle dans l'examen de sa demande de bourse.

> ***« Depuis 2016, je travaille pour financer mes études. À ce jour, j'ai trouvé un contrat étudiant de 12 heures par semaine qui ne me permet pas cependant de subvenir aux charges qui m'incombent (loyer, assurance, frais de transport et alimentation). Je fais appel à vous afin qu'une solution amiable soit trouvée, qui me permettrait d'envisager une poursuite d'études plus sereine. »***

L'étudiante ne peut recevoir de soutien financier de ses parents (père décédé et mère ne disposant pas de ressources suffisantes). Depuis 2016, elle travaille pour financer ses études. Elle a contracté un prêt étudiant de 15 000 € qu'elle rembourse durant ses années d'études – elle travaille à temps partiel durant les périodes de cours et à temps plein durant toutes les vacances scolaires. Elle a obtenu son BTS en juillet 2019 et décidé de prendre une année de césure pour travailler à temps plein en couplant des missions d'intérim afin de rembourser son prêt et dans le but de poursuivre ses études. Elle ne peut prétendre ni aux allocations chômage, ni au RSA, ni à la prime d'activité, ni à l'aide de l'État pour les jeunes, ni aux bourses.

En juillet 2020, elle présente une demande de bourse sur critères sociaux. Le Crous lui indique que le dossier est incomplet et qu'il manque la copie de l'avis d'imposition de sa mère. Or, la requérante avait transmis son propre avis d'imposition. L'intéressée dépose le document sur la plateforme.

En septembre 2020, le Crous lui réclame la déclaration de revenus de sa mère. Pendant trois mois l'étudiante se heurte au silence des services sociaux et doit répéter les mêmes demandes, qui demeurent sans réponse. L'étudiante se retrouve en octobre sans moyen de subsistance et tente d'avoir un rendez-vous avec une assistante sociale du Crous. Une demande d'entretien téléphonique avec l'assistante sociale est organisée mais le rendez-vous n'est pas honoré.

La requérante saisit le médiateur en décembre 2020, soit cinq mois après sa première demande.

---

67 Sans oublier les effets démographiques avec un nombre d'étudiants en 2020-2021 plus important lié aux résultats du baccalauréat et à des prolongations d'études.

68 Partie V, chapitre 2, « Les précédentes recommandations », p. 197 de ce rapport.

Le médiateur se rapproche des services du Crous. Celui-ci transmet au service social, seul habilité à instruire le dossier, la demande d'aide spécifique annuelle. La requérante est informée de la transmission de son dossier et une prise de rendez-vous est organisée début janvier 2021.

Il ressort de l'analyse de cette situation que, bien que la dématérialisation des dossiers ait permis un réel progrès et une plus grande rapidité dans le traitement du dossier social étudiant (DSE), les cas les plus complexes, du point vue familial ou fiscal, doivent faire l'objet d'une réponse ad hoc, ce qui nécessite de renforcer l'accompagnement humain, particulièrement dans un contexte de crise.

L'amélioration de l'information et de la communication avec les étudiants constitue un objectif constant. Un équilibre entre les dispositions réglementaires, administratives et techniques et les informations pouvant faciliter les démarches et le respect des droits pour les étudiants doit s'établir.

En l'espèce, la requérante, malgré ses multiples démarches et de nombreux contacts, a mis plusieurs mois à obtenir un rendez-vous avec les services sociaux, et c'est l'intervention du médiateur qui a débloqué la situation. Il s'est avéré important que des référents sociaux soient bien identifiés pour que les étudiants disposent d'un interlocuteur. Même si les médiateurs académiques ont construit des relations de confiance avec les interlocuteurs des Crous, et peuvent pallier dans certains cas un manque de disponibilité, un renforcement des moyens en assistants sociaux est nécessaire dans l'enseignement supérieur et les œuvres universitaires.

L'action des commissions sociales chargées durant l'ouverture de la campagne des bourses de traiter de nombreuses situations particulières dans chaque Crous, ainsi que les dotations supplémentaires qui leur ont été attribuées du fait de la crise sanitaire ont été essentielles au regard de la progression des demandes et des sollicitations, encore accrues par la mise en place des nouveaux dispositifs. Néanmoins, les 60 postes créés ne sont pas, pour le moment, tous pourvus, la nature des supports de contrat à durée déterminée constituant, semble-t-il, un frein à l'attractivité des candidatures et donc au recrutement.

Le saviez-vous ?

Les nouveaux dispositifs et aides publiques proposés aux étudiants pour améliorer leurs conditions de vie pendant la crise sanitaire :

- aide de 200 euros pour compenser la perte de nombreux emplois étudiants ;
- exonération du préavis de départ pour le mois d'avril pour les étudiants ayant quitté leur logement en cité universitaire en mars 2020 ;
- prolongation des bourses sur critères sociaux pour tous les étudiants qui avaient besoin de prolonger leurs études au mois de juillet ;
- gel des droits d'inscriptions ;
- gel des loyers dans les résidences universitaires ;
- revalorisation du montant des bourses sur critères sociaux ;
- création de 21 600 emplois étudiants pour favoriser le lien social avec 20 000 nouveaux tuteurs qui participent à l'accompagnement pédagogique des étudiants et de 1 600 référents étudiants qui permettent à tous les résidents de maintenir le lien ;
- mise en place du ticket restaurant universitaire à 1 euro pour les étudiants boursiers et pour les autres étudiants ;
- aide exceptionnelle de 150 euros, versée à l'ensemble des étudiants boursiers en décembre 2020 ;
- création de 60 postes de travailleurs sociaux dans les Crous ;
- recrutement de 80 postes de psychologues ;
- utilisation de la Cvec pour accompagner l'aide alimentaire ;
- révision de la situation des étudiants boursiers lorsque les ressources familiales ont baissé du fait de la crise au cours du dernier trimestre 2020 ;
- mise en place du chèque d'accompagnement psychologique depuis janvier 2021 permettant aux étudiants fragilisés par la crise d'accéder à des consultations gratuites de psychologues ou de psychiatres.

La médiatrice recommande :

- de poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées ;
- d'accélérer le recrutement des travailleurs sociaux afin que tous les supports créés puissent être pourvus et de prévoir des conditions de recrutement plus attractives (notamment des CDI).

Des difficultés de logement pour les étudiants affectés dans une université éloignée du lieu de la résidence familiale

La médiation est saisie en août 2020 par une requérante, étudiante dans la ville de B, acceptée dans une université d'une autre région. Elle doit déménager et trouver un logement sur place. Depuis le début de l'été, elle réitère des demandes de logement et est confrontée à plusieurs refus du Crous. Les logements proposés dans le secteur privé dans la nouvelle région sont onéreux.

> ***Il ne m'est pas possible de m'offrir un studio privé au vu du prix de l'immobilier dans la région et de ma situation familiale. Mon père est handicapé, c'est ma mère qui travaille pour subvenir aux besoins de ma famille avec un seul salaire de secrétaire médicale pour une famille entière ; vous comprendrez qu'elle ne peut que difficilement m'aider financièrement. Je ne peux trouver un emploi dans le contexte économique actuel. Quel dossier peut passer avant ma situation, je me le demande. C'est pour cela que je me tourne vers vous, car je me trouve dans une situation sans issue et urgente et je commence les cours à partir du mois de septembre. Pour l'instant je n'ai nulle part où aller à part la rue. Je dors actuellement dans ma voiture. »***

Le médiateur académique a saisi le Crous, et les services du logement du Crous ont fait une proposition en septembre à la requérante.

C'est l'excellente collaboration entre les médiateurs académiques et les Crous qui a permis de trouver une solution pour cette étudiante qui se voyait contrainte de dormir dans sa voiture.

Cette situation a mis en évidence la problématique sociale et financière liée à la mobilité géographique des étudiants, et au coût des logements dans certaines régions. Une nouvelle fois, l'importance s'est fait sentir d'un lien humain, qu'il émane des services sociaux des Crous ou des échanges avec le médiateur, et d'une bonne diffusion de l'information sur l'offre de logements disponibles, le tout dans un contexte général d'insuffisance structurelle de logements étudiants.

En 2020, 131 saisines portant sur le logement ont été reçues à la médiation, soit près de 10 % des saisines concernant les aides relatives aux conditions de vie des étudiants.

La détérioration des conditions économiques et sociales s'est accompagnée de difficultés de procédures liées au changement d'académie. La médiation a été saisie par des étudiants changeant d'université et manquant d'informations sur la procédure de transfert de leur dossier.

On peut toutefois retenir que, lors du confinement de mars 2020, les étudiants logés par le Crous ont pu bénéficier d'une dispense exceptionnelle de leur préavis de départ leur permettant de rentrer dans leur famille afin de ne pas être isolés sans avoir à s'acquitter de leur loyer. Pour ceux qui sont restés sur place, le gel des loyers a été décidé quelques temps après. Néanmoins, pour ces derniers en particulier, la crise sanitaire a généré beaucoup de souffrance psychologique et de solitude. La possibilité d'un accompagnement des étudiants par des psychologues a mis du temps à se mettre en place, même si la création de référents universitaires, mentors et tuteurs, a permis de maintenir un lien social et de créer des réseaux de solidarité autour des étudiants les plus fragiles.

La médiatrice recommande :

- de mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants ;
- de reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études ;
- de développer le réseau des référents formés sur les aides sociales aux étudiants.

Le découragement engendré par la fermeture des universités

Dans les derniers mois de l'année 2020, la médiatrice a été alertée par des enseignants-chercheurs des conséquences désastreuses que risquait d'avoir le prolongement de la fermeture des universités, notamment, sur les étudiants de L1, qui n'avaient déjà pas pu suivre une scolarité complète en terminale dans les conditions habituelles.

> ***Aujourd'hui, les étudiant.es sont désespéré.es, les étudiant.es de L1, anciens de terminale, n'ont quasiment pas eu de cours en classe depuis mars 2020, et ne reprendraient qu'en février ? Cela signifie un an à la maison, quasiment… C'est un désastre pédagogique qui s'annonce. »***

Les arguments développés témoignaient d'un véritable malaise, d'une dégradation des conditions de vie et d'étude des étudiants les plus fragiles, et notamment du « désespoir » de ceux qui, comme les premières années de licence, n'avaient quasiment pas eu de cours magistraux depuis mars 2020 et étaient tenus de rester à distance de leurs lieux d'étude jusqu'en février 2021.

La médiation, bien que tout à fait sensible aux arguments développés, ne pouvait remettre en cause une décision prise par le Gouvernement, dans un contexte sanitaire aussi particulier.

> ***Sachez, Monsieur, que dans le millier d'étudiants à l'université, il y a aussi 100 personnes qui sont là uniquement pour la formation continue et préparent un DAEU. Je fais partie des 100 élèves qui, parmi le millier d'étudiants, sont stagiaires de la formation continue, en cours du soir à l'université Lyon 2, et préparent un DAEU. J'ai tout sacrifié pour reprendre mes études, j'y ai passé toutes mes économies cette année et je ne suis pas la seule : nous sommes seulement 100 étudiants à avoir 2 heures de cours le soir, et nous aussi, au même titre qu'un lycéen, on risque de décrocher. On ne peut pas reprendre les cours en février soit seulement deux mois avant les examens. Ce serait un risque pour beaucoup d'entre nous, pourquoi ne pas autoriser les cours du soir ? »***

Ces saisines rejoignaient toutefois des témoignages d'étudiants qui, de leur côté, avaient écrit à la médiation pour exprimer leur sentiment d'isolement et leur besoin de présence et de lien social.

Aussi, toutes les fois qu'elle l'a estimé nécessaire, la médiatrice a-t-elle relayé activement ces alertes auprès des autorités ministérielles concernées, qui se sont montrées particulièrement attentives à leur situation.

En l'espèce, la transmission de ces messages a permis de nourrir l'argumentaire porté au soutien d'une réouverture, même partielle, des universités dès le mois de janvier 2021, et de contribuer ainsi à ce que les étudiants de L1 puissent, en priorité, reprendre les cours en présentiel, dans le respect de conditions sanitaires strictes.

Même si, dans ce cas précis, les services et la ministre en charge de l'enseignement supérieur elle-même étaient pleinement informés et particulièrement sensibles aux situations dénoncées, **les alertes reçues ont montré que la médiation constitue un observatoire utile des difficultés non seulement individuelles, mais ressenties collectivement, qu'il s'agisse d'élèves, d'étudiants ou de membres de la communauté éducative**.

4. Synthèse des recommandations

Pour privilégier le bien-être de l'enfant dans les situations anxiogènes

- Faire appel à l'intelligence collective, fondée sur une alliance entre l'équipe éducative et la famille, afin de rechercher des solutions d'aménagements permettant par tous les moyens d'accueillir chaque enfant dans des conditions satisfaisantes et de ne pas l'exclure de sa classe ou de son établissement.
- Veiller à rester à l'écoute de la parole des enfants et à adapter au plus près la communication du ministère, en particulier dans des moments de crise où les élèves, les familles et les personnels ont besoin de messages rassurants, le cas échéant personnalisés.

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

- Poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées.
- Accélérer le recrutement des travailleurs sociaux afin que tous les supports créés puissent être pourvus et prévoir des conditions de recrutement plus attractives (notamment des CDI).
- Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants.
- Reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études.
- Développer le réseau des référents formés sur les aides sociales aux étudiants.

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

1. Le contexte

La passation des examens et des concours constitue un important foyer d'anxiété et de conflictualité pour les familles et donne lieu chaque année à une multiplicité de contestations et de réclamations. Les rituels et les ambitions qui y sont associés, l'attachement des familles aux principes d'équité et d'égalité de traitement semblent encore plus importants dans ce domaine que partout ailleurs.

Dans son rapport 2019, la médiatrice avait consacré un chapitre complet à la question des examens et formulé des recommandations ayant trait à la transparence des évaluations, à la mise en œuvre de mesures transitoires adaptées pour ne pas créer de rupture lors d'une réforme d'examen, à la continuité des parcours scolaires ainsi qu'au respect des droits fondamentaux pour les élèves en situation de handicap[69].

En 2020, comme l'année précédente, les problèmes liés aux examens et concours – qu'il s'agisse des inscriptions, du déroulement des épreuves, des modalités d'évaluation et de notation, des demandes d'aménagements liées à des situations particulières – ont considérablement alourdi la charge des médiateurs entre les mois d'avril et d'octobre. Alors que la session 2019 avait été marquée par la grève des correcteurs, qui avait déjà fortement perturbé le déroulement du baccalauréat et entraîné de nombreuses contestations au moment des résultats, la session 2020 a été traversée par deux événements majeurs :

- la mise en œuvre de la réforme du lycée et du baccalauréat, avec l'introduction de nouveaux enseignements, de nouveaux types d'épreuves, et de nouvelles modalités de passation – notamment une partie des épreuves prévues en contrôle continu (E3C) ;
- la crise sanitaire, qui a entraîné de profonds bouleversements à quelques semaines seulement de la date des épreuves, et même parfois en pleine période d'examens et concours, et a contraint à des adaptations dans l'urgence, pour faire face, d'une part, à l'impossibilité d'organiser normalement les épreuves ponctuelles dans les centres d'examen et, d'autre part, à l'hétérogénéité des situations et des conditions de préparation dans les établissements.

69 https://www.education.gouv.fr/rapport-2019-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-305212 (cf. à ce sujet le chapitre du rapport 2019 dédié aux examens, p. 148-162).

Ces circonstances exceptionnelles, et les perturbations qu'elles ont entraînées, ont pu jeter le doute sur la valeur des résultats, sur l'objectivité des correcteurs, sur l'égalité des pratiques d'évaluation d'un jury à l'autre, ou d'une académie à l'autre ; elles ont parfois nourri un sentiment d'injustice et tendu la relation entre les familles et l'institution. Cette situation a eu pour conséquence une flambée de saisines pour la médiation, avant et pendant l'été, et jusqu'en septembre, dans bien des cas. Ainsi, les médiateurs ont traité 3 900 saisines portant sur des problèmes d'examens et de concours, sur une période de quatre mois, ce qui représente presque un doublement par rapport à 2019 (92 % d'augmentation) et 28 % du total des saisines présentées par les usagers (contre 19 % en 2019). Depuis 2015, le nombre de ces saisines n'a cessé de croître : elles ont augmenté de 177 % en cinq ans.

Une grande part des saisines du médiateur consistait en réalité en demandes d'information et de conseils, à un moment de perte de repères et d'incompréhension pour un grand nombre de familles qui avaient besoin de trouver une oreille attentive, capable de leur consacrer du temps, pour les éclairer, les orienter vers les bons interlocuteurs ou les renvoyer vers la foire aux questions (FAQ)[70] proposée par le ministère et mise à jour régulièrement.

Sur les 3 900 saisines traitées, seules 31 % (soit 1 211 réclamations) ont donné lieu à un appui du médiateur auprès de l'administration et 73 % des dossiers soutenus ont été couronnés de succès.

Presque la moitié des réclamations visent à contester les résultats obtenus (1 716 saisines de ce type en 2020) : la médiatrice est toujours très vigilante sur ce sujet. Ainsi, lorsque les requérants estiment que leurs résultats ne correspondent pas à leur niveau ou qu'il y a eu une irrégularité dans l'évaluation, elle leur rappelle d'abord le principe de la souveraineté du jury, dont les membres délibèrent collégialement et procèdent à une harmonisation des résultats. Il n'existe donc pas, en principe, de procédure d'appel contre la décision d'un jury, dès lors qu'il est démontré que celui-ci a fonctionné de façon régulière, et ce, même si les notes obtenues par un candidat sont très proches de la moyenne exigée pour être reçu à l'examen. De même, il n'existe pas de procédure permettant d'obtenir une nouvelle correction des copies d'examen.

Toutefois, pour le cas où un candidat estime qu'une erreur « de fait » (par exemple, une erreur dans le décompte des points) ou une erreur « de droit » (une application erronée de la réglementation) a été commise, il est en droit d'effectuer un recours auprès du service des examens et, le cas échéant, de saisir le médiateur pour être soutenu dans sa démarche. Lorsque les vérifications menées par le service des examens concluent à l'existence d'une erreur, la décision du jury peut être modifiée. C'est pourquoi, le médiateur peut, dans certaines situations particulières méritant, selon lui, d'être reconsidérées, accepter d'apporter son soutien à un requérant qui n'a pas obtenu gain de cause lors de son premier recours.

70 https://www.education.gouv.fr/covid-19-questions-reponses et https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid151053/epidemie-de-covid-19-adaptation-des-modalites-de-passage-des-examens-nationaux-de-bts-et-dcg-session-2020.html

Le reste des saisines que le médiateur a eu à traiter en 2020 était lié principalement à :

- des difficultés rencontrées pour l'inscription à un examen ;
- des difficultés pour faire prendre en compte une partie des résultats obtenus pendant l'année scolaire (notes de contrôle continu et appréciations du livret scolaire, évaluation des stages, épreuves de disciplines pratiques ou professionnelles, notamment pour les élèves et étudiants en apprentissage), en particulier pour les candidats individuels, mais aussi pour des élèves d'établissements privés sous contrat et hors contrat, d'établissements d'enseignement à distance, de candidats venant de lycées français à l'étranger non homologués ;
- des difficultés pour obtenir des aménagements d'épreuves s'agissant de candidats en situation de handicap, ou bien pour la conservation des notes sur plusieurs années, pour ceux qui avaient prévu d'étaler la passation de leurs épreuves sur plusieurs sessions[71] ;
- l'absence de mesures transitoires pour les candidats « à cheval » sur une réforme, ou en tout cas le manque d'accompagnement des élèves censés en bénéficier, et qui n'ont pas été suffisamment informés ou préparés à certains changements dans la nature des épreuves (par exemple, la suppression du BEP en 2020)[72].

En 2020, de nouvelles familles de saisines sont apparues, qui expliquent, en grande partie, l'explosion des statistiques de la médiation sur cette thématique : les saisines liées à la crise sanitaire (plus de 700) avaient pour objet, outre les critiques sur la gestion du confinement et les inégalités pour la préparation aux examens, de très nombreuses demandes d'informations relatives aux modalités de déroulement des épreuves, qu'il s'agisse des examens ou des concours. Les points les plus délicats ont porté sur :

- les épreuves communes de contrôle continu en classe de première ;
- les modalités de prise en compte du travail de l'année en dehors des notes obtenues aux deux premiers trimestres (régularité du travail, assiduité et investissement pendant le confinement), les appréciations des conseils de classe et l'arrêt des moyennes transmises aux jurys ;
- l'organisation des épreuves de rattrapage et des épreuves de remplacement (pour les BTS notamment) : les candidats au BTS qui n'avaient pas obtenu leur examen en juin ont souffert d'un manque d'information officielle sur la possibilité de repasser leur examen à la session de remplacement de septembre – beaucoup de saisines sont arrivées aux médiateurs pendant l'été à ce sujet ;
- l'impossibilité pour des candidats résidant à l'étranger de se rendre sur le territoire français pour passer leurs examens à cause de la pandémie ;
- des changement de modalités ou des annulations d'épreuves, écrites ou orales, pour certains concours ;
- les nouveaux calendriers des sessions ;
- des dysfonctionnements rencontrés lors d'épreuves dématérialisées dans le supérieur ;
- la suppression des concours d'entrée dans les écoles post-bac au profit d'une sélection sur dossier (notes du lycée), notamment les instituts d'études politiques ;
- des reports d'épreuves de concours ;
- la mise en œuvre du protocole sanitaire, etc.

---

71 Cf. à ce sujet le chapitre du rapport 2019 dédié aux examens, p. 159 à 161.

72 Voir *infra*, la partie V de ce rapport, « Les précédentes recommandations », p. 197, **ReMedia 19-7**.

Les élèves et étudiants suivant une scolarité à distance, en particulier ceux du Cned, ont connu des difficultés spécifiques alors que, paradoxalement, ils auraient dû être les mieux préparés à des modalités de formation et d'évaluation à distance : des retards dans la correction des copies et le renseignement des livrets scolaires ; une incapacité de certaines équipes à produire une évaluation pour certaines épreuves et sous-épreuves de BTS, ayant abouti à porter un « zéro » sur le livret scolaire pour absence ou dispense de l'épreuve (ce qui ne correspondait pas à la réalité) ; un manque d'harmonisation des pratiques au niveau national qui a gravement discrédité le déroulement des examens…

Autre paradoxe : pour les diplômes professionnels, notamment les CAP et les BEP, mais aussi certains BTS, alors que le contrôle en cours de formation et le contrôle continu font partie depuis longtemps des modes d'évaluations ordinaires pour ce type de formations, de nombreuses difficultés se sont fait jour concernant notamment l'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, celles des activités pratiques ou la réalisation d'un projet professionnel. Les dossiers de candidats ayant été formés dans certains établissements ou centres de formation n'ont pas été jugés recevables par certaines DEC ; les livrets étaient mal renseignés ou les notes n'avaient pas pu être correctement reportées ; le lien entre les jurys et les employeurs s'était fait difficilement ; les différences de traitement d'un jury à l'autre, le fait pour ces candidats d'avoir à repasser toutes les épreuves en septembre, alors que beaucoup attendaient d'obtenir leur diplôme pour commencer à travailler dans des entreprises qui avaient accepter de les recruter à la rentrée, etc. Ces difficultés, surtout lorsqu'elles se sont cumulées, ont provoqué un sentiment d'injustice et beaucoup de désillusions.

« ***Invalider un livret scolaire, une année comme celle que nous venons de vivre, est non seulement inacceptable, mais c'est une remise en cause de l'honnêteté de mon équipe enseignante que je ne saurai accepter sans réagir. Chaque année notre établissement participe, au même titre que tous les autres, aux différentes épreuves du BTS (…) et notre travail n'a jamais été remis en cause, ni notre intégrité. Nous n'avons ni masqué les absences de ce jeune homme, ni masqué ses qualités. Nous sommes restés justes. Si ce livret est invalidé, pourquoi pas tous les autres ? Les enseignants de cet élève s'accordent tous pour dire que malgré ses absences, c'est un excellent technicien. Ce jeune a été impacté par les grèves, confiné en rentrant d'Italie où il était avec l'un de ses camarades (qui a autant d'absences et dont le livret n'a pas été contesté !) à ma demande. Il a 11 de moyenne car il les mérite. Il a choisi de redoubler sa première année, notamment pour avoir de meilleures notes. Nous tenons les copies de ses CCF à votre disposition. Si son livret est hétérogène, ce n'est que le reflet de sa deuxième année en dents de scie.***

Je vous demande donc de valider son livret, pour permettre à ce jeune homme de valider son BTS, poursuivre ses études, dans une voie toute différente. Accéder à sa demande montrera à mon équipe que vous lui accordez toujours la confiance qu'elle mérite.

Je vous demande donc de valider son livret, pour permettre à ce jeune homme de valider son BTS.

(Extrait de saisine adressée par la directrice d'un établissement supérieur de formation)

Comme on le voit, au-delà du traitement des situations particulières, c'est la crédibilité des équipes et des établissements qui a souvent été en jeu.

Chacune de ces thématiques a donné lieu à une instruction rigoureuse des dossiers par les médiateurs, sachant que les règles du jeu ont parfois changé en cours de route et qu'il n'était pas toujours aisé d'accompagner des requérants dans leur démarche pour trouver une solution auprès d'une administration elle-même souvent débordée et parfois mal assurée dans l'interprétation de certaines dispositions réglementaires inédites. Les médiateurs ont travaillé en étroite relation avec les DEC (services des examens) et la médiatrice a été elle-même en contact régulier avec les recteurs et présidents de jurys jusqu'au mois d'août. Il faut saluer à cet égard l'engagement des équipes académiques pour tenter de remédier à des dysfonctionnements qui ont pu pour la plupart trouver une solution. Enfin, la médiatrice a régulièrement informé et alerté les autorités ministérielles sur un certain nombre de questions qui lui semblaient non seulement appeler une réponse spécifique et adaptée, mais devoir faire l'objet de décisions urgentes et d'évolution des directives.

EXEMPLE DE COURRIER D'ALERTE DE LA MÉDIATRICE AUX AUTORITÉS MINISTÉRIELLES FIN MARS 2020

« (…) Je me permets d'attirer votre attention sur quelques points dont vous avez sans doute déjà eu connaissance, mais sur lesquels il me semble qu'il conviendrait de communiquer rapidement.

Suite à la déclaration du ministre sur la possibilité d'un baccalauréat qui pourrait se dérouler avec une partie de contrôle continu, arrivent à la médiation des messages de candidats très inquiets car **inscrits en tant que candidats libres ou scolarisés dans des établissements hors contrat**. Ces candidats sont soumis normalement à des épreuves terminales ponctuelles et demandent à ne pas être oubliés dans les réflexions actuellement en cours.

D'autre part, nous recevons aussi des messages de parents d'élèves en situation de handicap qui sont toujours en attente de réponses pour **l'octroi d'aménagements lors des examens**.

Je vous avais saisi, par exemple, pour une candidate au DNB, bénéficiaire d'un PAP depuis le CM2 qui s'est vu refuser le tiers temps et la dictée aménagée par le médecin désigné par la CDAPH. Malgré un échange constructif avec vos services, ce dossier n'a pas, à ma connaissance, connu d'avancée. De nombreux dossiers de ce type me sont parvenus à ce jour.

Du fait du confinement, **le Siec est fermé au public**. Des agents ont pu se mettre en télétravail mais n'ont pas accès aux documents papier. Ainsi, le 5 mars 2020, le Siec nous a indiqué que, concernant les demandes d'aménagement pour les élèves qui vont se présenter aux épreuves du baccalauréat, la CDAPH n'a pas encore transmis les avis et qu'il n'est pas possible, sans avis du médecin, de se prononcer sur les aménagements aux examens…

Cette période de confinement est, en l'absence de retours pour les aménagements d'épreuves, **particulièrement stressante pour les candidats et leurs familles qui nous lancent des appels à l'aide auxquels nous ne pouvons pas répondre**.

Ne serait-il pas possible, dans un temps où les médecins doivent tous être mobilisés pour enrayer l'épidémie, de décréter **pour cette session 2020 une continuité des mesures accordées durant la scolarité lors de l'examen** ? C'est d'ailleurs une mesure de cohérence et de simplification que le médiateur réclame depuis plusieurs années, et qui est prévue, semble-t-il, dans les textes en cours de publication. Cette mesure pourrait être annoncée pour le baccalauréat mais également pour tous les examens à caractère national y compris les BTS. Qu'en pensez-vous ?

Par ailleurs, **l'absence d'accompagnants** pour les élèves qui en bénéficiaient et doivent poursuivre leur scolarité à domicile les placent dans des situations particulièrement difficiles pour les apprentissages. Il faudra donc tenir compte également de cette situation pour ne pas les pénaliser lors des épreuves quel que soit leur mode de déroulement.

Le ministère a rédigé un ***vademecum*** sur la **continuité pédagogique** liée à la crise du Coronavirus-Covid-19 qui est mis à jour régulièrement sur le site Internet. C'est une excellente initiative ! Une partie est justement consacrée aux élèves en situation de handicap et elle a une véritable importance dans ce contexte. Ne serait-il pas possible **d'y introduire la foire aux questions (FAQ) concernant les examens pour les candidats en situation de handicap** qui était en cours d'élaboration dans le bureau de la règlementation ? À l'origine de la demande, j'ai eu l'occasion d'en voir plusieurs versions. La finalisation était très proche. Je suis convaincue que c'est vraiment le bon moment pour la publier. Cette FAQ trouverait toute sa place dans ce ***vademecum***. »

La crise sanitaire a ainsi joué un rôle d'accélérateur dans la transformation de l'organisation des examens en général : on peut supposer qu'en l'espace de deux ans (2019 et 2020), les incidents, les dysfonctionnements et les diverses contestations qui ont ébranlé le système auront aussi été porteurs d'enseignements et d'évolutions : la dématérialisation des copies et de leur correction, la mise en place et le cadrage des évaluations en contrôle continu, l'harmonisation des évaluations à tous les niveaux, l'effort de transparence, de suivi et de prise en compte de la diversité des parcours et des profils particuliers des candidats, l'adaptation à des situations imprévues, l'organisation d'épreuves à distance ou en visio-conférence, auront entraîné une véritable transformation, voire à une complète refonte du système des examens.

2. Quelques exemples de saisines liées à la crise sanitaire

Les exemples de saisines choisis pour illustrer les difficultés liées à la gestion des examens pendant la crise sanitaire relèvent de trois catégories :

- des problèmes d'inscription aux examens ;
- des difficultés liées aux nouvelles modalités de passation des examens ;
- des questions liées aux modalités d'évaluation.

2.1. Des procédures d'inscription aux examens qui doivent être assouplies

En 2020, les services des examens ont subi une forte pression concernant les inscriptions aux examens. Ils ont dû gérer à la fois des retards, des incompréhensions et des demandes de correction d'erreurs de la part de candidats moins bien informés du fait de la crise sanitaire ou en difficulté avec les formulaires dématérialisés.

Il n'a pas toujours été facile de faire la distinction entre des demandes légitimes et de bonne foi et des demandes formulées après la clôture du registre d'inscription par les candidats libres voulant profiter de « l'effet d'aubaine » que constituait à leurs yeux l'introduction du contrôle continu et pensaient que ce mode d'évaluation leur serait plus favorable que de passer les épreuves ponctuelles en septembre.

→ Demande d'une candidate « libre » voulant bénéficier, hors délai du contrôle continu

> ***Je me suis préinscrite au CAP Pâtissier en candidate libre et j'ai suivi un cursus complet via [une école de formation] pour le préparer. En avril j'ai reçu un message de la part du service des examens me demandant si je confirmais ma préinscription par une inscription définitive. Ce message précisait également que, compte tenu de la crise sanitaire, les épreuves de l'examen auraient lieu en septembre.***
> ***J'ai répondu par la négative car, à mon sens, ce CAP est un challenge et son obtention n'aura pas d'influence sur mon avenir car je suis retraitée.***
> ***Lorsque s'est profilée la possibilité d'un CAP en contrôle continu, je suis intervenue auprès de l'académie pour dire que dans cette hypothèse je serais candidate.***
> ***Et là, je reçois un courrier en retour de la part du service m'indiquant que mon inscription à l'examen est annulée alors que je peux bénéficier du contrôle continu et avoir mon diplôme. Je considère que le service des examens me considère « non inscrite » de façon abusive.***
> ***Pouvez-vous m'aider et me réintégrer dans la liste des inscrits ? »***

Les médiateurs n'ont pas soutenu ce type de demandes, qui ne pouvaient qu'agacer les services administratifs déjà surchargés, et ont réservé leur soutien pour des candidats qui avaient davantage besoin de leur aide. Ils ont cependant répondu à chaque fois avec bienveillance et pédagogie en donnant des explications précises sur les raisons de ces refus.

TÉMOIGNAGE D'UN RESPONSABLE DE SERVICES DES EXAMENS RECUEILLI EN FIN D'ANNÉE SCOLAIRE 2020

« Les textes d'organisation des examens ont été publiés entre fin mai et début juin : nous avons été dans l'obligation d'organiser les sessions d'examen de façon différente au fil de l'eau en nous adaptant sans cesse à l'évolution de la crise. Nous avons même modifié les calendriers de publications des résultats.

Tout cela a mis en grande difficulté les services. En parallèle, nous étions assaillis de réclamations sur tous les sujets : calendrier des épreuves, modalités de prise en compte du contrôle continu, contestations des décisions de renvoi des candidats à la session de septembre, etc. »

La médiatrice tient à souligner l'investissement exceptionnel des équipes chargées de la gestion examens et concours dans les académies durant ces deux dernières années, du fait de la grève des jurys en juin 2019 et de la crise sanitaire au printemps 2020, ainsi que la faculté d'adaptation de ces personnels qui ont dû réorganiser toutes les procédures en moins d'un mois et demi en lien avec les établissements scolaires et les services informatiques des rectorats.

UNE ERREUR D'INSCRIPTION RÉGLÉE EN ÉQUITÉ

Une jeune sportive de haut niveau est scolarisée au Cned depuis la classe de seconde. Elle a passé les épreuves anticipées du baccalauréat série générale à la session 2019 : elle a obtenu les notes de 14 et 15.

Son père s'est chargé de l'inscrire aux épreuves terminales du baccalauréat de la session 2020 ; mais il s'est trompé de ligne lors de la saisie informatique du dossier et l'a, sans s'en apercevoir, réinscrite aux épreuves anticipées de première. Les services administratifs n'ont pas relevé l'erreur et ne l'ont donc pas signalée à la famille.

Or, cette jeune femme disposait d'un très bon livret scolaire au Cned (avis favorable du conseil de classe pour le baccalauréat) et espérait donc obtenir le diplôme dans de bonnes conditions cette année, sur la base du contrôle continu et des nouvelles modalités d'évaluation publiées au printemps pour l'obtention du baccalauréat, compte tenu de la crise sanitaire.

Le jour de la publication des résultats, la famille est surprise de ne pas voir le nom de la jeune fille sur les listes des admis au baccalauréat.

Le père prend contact avec le service des examens et comprend son erreur : sa fille n'étant pas inscrite aux épreuves terminales du baccalauréat, elle n'a pas été évaluée en contrôle continu et ne peut donc être déclarée admise.

Il en informe aussitôt sa fille, qui, sous le choc, tente de mettre fin à ses jours.

Le père, qui a été informé de l'existence et du rôle du médiateur, contacte aussitôt la médiation pour savoir s'il ne serait pas possible de corriger l'erreur qu'il a commise par méconnaissance du système éducatif, et de faire en sorte que sa fille puisse obtenir son baccalauréat, sur la base de son livret scolaire.

Très émue par cette affaire, la médiation invite la famille à formuler rapidement un recours auprès du service des examens en leur expliquant la situation, et ses conséquences sur la santé et l'avenir de la jeune fille.

De son côté, la médiatrice apporte son soutien au recours de cette famille, en faisant valoir le livret scolaire de la jeune fille, ses très bons résultats aux épreuves anticipées, l'avis favorable du conseil de classe, son bulletin scolaire annuel, le recours gracieux du père pour une inscription aux épreuves terminales du baccalauréat, et le certificat d'hospitalisation. Elle demande également qu'il soit fait appel au président de jury pour qu'il examine le dossier.

Dans un premier temps, le service des examens, qui ne reste pas insensible aux arguments du médiateur, propose qu'éventuellement, cette jeune fille soit convoquée à la session de septembre du baccalauréat, sans s'engager réellement sur la faisabilité de cette proposition. Voici sa réponse : « Je prends connaissance de votre message mais la situation pour juillet est désormais figée. Cette candidate n'étant pas inscrite à l'examen, le jury ne peut délibérer. Une solution de repli pourrait être éventuellement une session de septembre ».

La médiatrice ne peut se contenter de cette réponse et décide d'intervenir auprès du recteur de l'académie :

« Je regrette que dans les circonstances aussi particulières liées à la crise sanitaire, où la bienveillance doit être de mise, vos services n'accèdent pas à une demande qui ne fait tort à personne. Même si elle n'est pas règlementaire, et qu'il y a eu une erreur de la part du père, cette affaire pourrait parfaitement se régler en équité.

Si la crise sanitaire n'avait pas eu lieu, il est fort probable que le Cned se serait rendu compte du problème au moment de l'envoi vers vos services des listes d'élèves scolarisés en terminale et non en première et vous aurait fait parvenir des notes pour les EAF de la session précédente, ce qui vous aurait alerté et vous aurait permis de ne pas convoquer cette élève à des épreuves déjà validées. De même, très vite, cette jeune fille aurait pu s'apercevoir qu'elle n'était pas convoquée aux bonnes épreuves.

C'est pourquoi, je vous demande de réexaminer sa situation à la lumière de ces éléments.

Par ailleurs, mais j'espère que nous ne serons pas contraints de proposer cette solution, votre suggestion d'un passage à la session de septembre doit être une réelle proposition car elle suppose que cette jeune fille prépare les épreuves pendant ses vacances d'été. Après une tentative de suicide, cela paraît difficile, et encore plus complexe si cette possibilité n'est pas certaine et confirmée par un écrit dès aujourd'hui. »

La médiatrice, très peu de temps après, apprend du recteur lui-même que la situation a pu être réglée : la requérante a obtenu le baccalauréat avec la mention bien.
Cette situation, illustrant les impacts qu'a pu avoir la crise sanitaire sur la procédure d'inscription aux examens, conduit la médiatrice à formuler les recommandations suivantes, afin de réparer « en équité » les erreurs involontaires d'inscription ayant des conséquences graves pour les familles.

Pour réparer en « en équité » les erreurs involontaires d'inscription aux examens, la médiatrice recommande :

- de prévoir une marge de souplesse, notamment en période de crise (sanitaire ou sociale), pour réparer en équité et avec bienveillance, les erreurs d'inscription aux examens des candidats, après vérification de leur bonne foi, dans l'hypothèse où une telle réparation ne porte pas préjudice aux autres candidats ;
- de simplifier la procédure d'inscription aux examens – comme indiqué dans le rapport 2016 du médiateur (ReMedia 16-13)[73].

73 **ReMedia 16-13 :** Le médiateur recommande :
– dans le cadre de la simplification préconisée par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et, à l'instar de ce qu'il a pu obtenir en 2009 pour les concours de recrutement, de réunifier la procédure d'inscription en supprimant la phase de confirmation ou du moins en lui ôtant son caractère impératif. La première inscription, si elle est recevable, serait définitive et les pièces à transmettre viendraient ensuite compléter le dossier (certificat de stage, mémoire, etc.).
– dans le cas où cette recommandation ne serait pas retenue, d'apporter des améliorations :
• en donnant une information lisible en première page de la préinscription à l'examen sur la nature du document reçu : son titre devrait bien faire apparaître qu'il ne s'agit que d'une préinscription et non d'une inscription ;
• en communiquant en caractères gras et de taille conséquente sur le recto et le verso du document de préinscription sur la date limite à laquelle le document de confirmation d'inscription doit être retourné au service compétent pour valoir inscription définitive à l'examen ;
– d'alerter, par tous moyens, les candidats qui se seraient préinscrits à un examen mais n'auraient pas envoyé leur confirmation d'inscription dans les délais, et permettre ainsi le rattrapage de cette erreur en laissant une marge raisonnable pour finaliser l'inscription : un courriel ou un courrier ou un SMS d'alerte devrait systématiquement être envoyé aux candidats n'ayant pas répondu aux obligations, leur laissant quelques jours supplémentaires pour réparer l'oubli avant l'annulation pure et simple de leur candidature.

Des dispositions propres au Cned

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

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

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

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

Pour limiter les erreurs et les incompréhensions au moment des inscriptions, la médiatrice recommande :

- que le Cned devienne établissement d'inscription aux examens pour ses élèves et puisse procéder à leur inscription dans les différentes DEC dont ils relèvent.

2.2. Accroître les possibilités de passer son examen à distance

Il a pu arriver que des candidats étant restés pendant le confinement avec leur famille résidant dans les collectivités d'outre-mer ou à l'étranger n'aient pas eu la possibilité de rejoindre la métropole au moment de leur examen. Les médiateurs se sont fortement mobilisés, même si les cas n'étaient pas très nombreux, pour venir en aide à ces requérants. De plus, la médiatrice s'est montrée particulièrement attentive à la situation des candidats ultramarins pendant la période de crise sanitaire.

Le médiateur académique chargé des collectivités d'outre-mer a été saisi le 16 octobre 2020 par un candidat au diplôme d'expert-comptable, originaire de Nouvelle-Calédonie.

Ce dernier vient de recevoir une décision prise par le Siec[74] le 12 octobre 2020 annulant la possibilité de soutenir son mémoire par visio-conférence.

Cette décision contredit une décision notifiée quelques jours plus tôt (8 octobre 2020) autorisant la soutenance par visio-conférence. La décision est motivée par la nécessité de ne pas créer de rupture d'égalité entre les candidats. Or, l'examen en présentiel étant programmé le 12 novembre 2020, le requérant ne pourra pas s'y présenter.

Pour sortir de cette impasse, le médiateur des collectivités d'outre-mer contacte le 17 octobre 2020 le vice-recteur de Nouvelle-Calédonie qui confirme les grandes difficultés, en période de pandémie, de mobilité avec la métropole (quinzaine d'isolement, peu de places d'avion, longue durée du déplacement, etc.). Le recteur se dit prêt lui-même à mettre en place une visioconférence dans les conditions de sécurité requises.

74 Siec : Service intercadémique des examens et concours d'Île de France.

La médiatrice nationale se met alors en relation avec le Siec pour étudier la possibilité d'organiser cette visio-conférence. Parallèlement, elle prend l'attache de la directrice générale de l'enseignement supérieur pour obtenir son aval sur la mise en œuvre d'un tel dispositif : un accord de principe est obtenu et motivé par la nécessité d'assurer la continuité territoriale de passage des examens pour les candidats ultramarins en période de crise sanitaire.

Le 27 octobre 2020, le requérant informe le médiateur qu'il va pouvoir soutenir son mémoire par visio-conférence.

En l'espèce, la réponse négative adressée initialement par le Siec ne tenait pas compte des particularités, notamment géographiques des collectivités d'outre-mer, ni de la situation sanitaire en Nouvelle-Calédonie :

- limitation des vols Paris / Nouméa (A/R) et absence de disponibilité sur les vols commerciaux vers la Nouvelle-Calédonie avant janvier 2021 ;
- quatorzaine obligatoire d'isolement au retour en Nouvelle-Calédonie aux frais du candidat (soit à minima de 2 000 à 3 000 euros) ;
- incertitude que la session ne soit pas annulée en métropole par une nouvelle décision de confinement, ce qui serait encore plus préjudiciable pour un candidat d'outre-mer qui se serait déplacé en métropole ;
- en cas de report de la soutenance, éléments du mémoire qui pourraient être rendus obsolètes (évolutions législatives en Nouvelle-Calédonie), et obligation de travailler sur de nouveaux éléments de mémoire.

Dans le prolongement de cet exemple, la médiatrice recommande :

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

Recommandation propre au Cned

- Développer la mise en place de solutions sécurisées de contrôle à distance (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations à distance, comme c'est le cas déjà dans l'enseignement supérieur, notamment pour les élèves et étudiants du Cned, qui devrait être le fer de lance de l'évaluation à distance, mais qui pâtit actuellement d'un manque de moyens pour développer ces solutions.

Les évolutions récentes de l'enseignement, qui sera de plus en plus hybride, plaident en faveur de ce type de développement qui permet d'avoir des solutions pour tous les élèves et candidats empêchés de se rendre aux examens.

2.3. Des difficultés imprévues et quelques demandes « originales » liées aux modalités d'évaluation en contrôle continu

L'annulation des épreuves d'examens et leur remplacement par une évaluation en contrôle continu sur la base du livret scolaire a suscité de nombreuses demandes de la part de candidats qui contestaient soit le fait de ne pas pouvoir en bénéficier, soit la manière dont les nouvelles règles d'évaluation leur avaient été appliquées (prise en compte ou non de certains devoirs, appréciations et moyennes du livret scolaire, etc.). Ainsi, on a parfois pu voir se développer chez certaines familles une tendance à la « négociation ».

Un certain nombre de demandes étaient infondées et n'ont pas reçu le soutien des médiateurs. En voici un exemple :

> ***Je ne sais pas si je me tourne vers la bonne personne mais je me permets de vous adresser ce message car je suis inscrit au baccalauréat économique et social en candidat libre cette année. J'aimerais savoir s'il est possible de passer mon bac cette année avec mon livret scolaire de l'année dernière étant donné que je suis inscrit sur Parcoursup avec mon livret de l'an dernier. »***

D'autres saisines dénotaient une incompréhension des nouvelles règles mais n'étaient pas totalement dénuées de sens, comme celle d'un requérant inscrit au BTS qui demandait au médiateur de bien vouloir intervenir auprès du service des examens pour que soient pris en compte dans le contrôle continu ses résultats obtenus sur les deux années de préparation du diplôme, étant donné que ses notes de deuxième année seules étaient trop faibles pour obtenir son diplôme.

> ***Je ne comprends pas du tout la décision de compter uniquement les notes de l'année scolaire 2019-2020 pour une validation du diplôme du BTS en contrôle continu. À quoi sert la première année dans ce cas ? Je ne vois pas d'équité dans cette décision. C'est pourtant un diplôme qui se fait en deux ans.***
> ***Cette décision entraîne un échec pour moi. J'ai obtenu des bonnes notes en 1re année puis j'ai changé d'école pour la 2e année. Or, dans cette nouvelle école, nous n'avons presque pas de notes en contrôle continu, nos notes sont essentiellement constituées par deux BTS blanc effectués. Mais je n'ai pas pu participer à certaines épreuves du 2e BTS blanc et me voilà pénalisé.***
> ***Rater mon diplôme sur un simple concours de circonstances, c'est inadmissible.***
> ***Devoir repasser un examen de rattrapage en septembre est également inadmissible. »***

Le médiateur a conseillé à ce requérant de se préparer à la session de l'examen organisée en septembre, comme prévu par les textes.

En revanche, la médiation a passé beaucoup de temps à étudier et à répondre aux nombreuses saisines de requérants scolarisés dans des écoles privées, sous contrat et hors contrat (plus de 793 saisines en 2020 dont 549 pour des élèves inscrits dans des établissements privés hors contrat et 244 dans des établissements privés sous contrat) qui se plaignaient d'une différence de traitement injustifiée dans la prise en compte de leurs résultats de contrôle continu par les jurys d'examen. Beaucoup de ces demandes concernaient des candidats inscrits pour le diplôme de comptabilité et de gestion (DCG) et pour le BTS.

En effet, dès juillet 2020, s'est ouverte la possibilité pour les candidats de valider le DCG par la voie du contrôle continu : leurs notes obtenues en cours d'année pondérées en fonction des taux de réussite des centres où ils avaient suivi leur formation lors des trois sessions précédentes, permettaient au jury d'examen de les déclarer admis ou non admis pour ce diplôme. S'ils étaient ajournés, les candidats étaient renvoyés à la session de septembre pour passer des épreuves ponctuelles.

Or, les candidats à l'examen du diplôme de comptabilité et de gestion sont issus de plusieurs voies, scolaire en établissement public ou privé, ou alternance, avec un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation dans des centres de formation agréés.

Plusieurs candidats, soutenus par leur centre de formation privé, se sont plaints auprès de la médiatrice d'avoir été ajournés à la session de juillet de façon automatique, sans même que leur livret scolaire ait été examiné, parce qu'ils avaient préparé le diplôme dans un établissement privé.

> ***« J'ai l'honneur de vous saisir à propos d'un rejet de toutes les candidatures au DCG BTS des élèves de la « promotion Covid » de juin 2020 de l'établissement Y.***
> ***Le vendredi 3 juillet les six étudiants concernés ont appris par téléphone que leur candidature était jugée irrecevable. Cette décision du 3 juillet n'a été notifiée que le 6 juillet.***
> ***La décision est ainsi motivée : « Le livret scolaire présenté n'a pas permis au jury de délibération de se prononcer sur votre niveau. Par conséquent, en application des textes susmentionnés et conformément aux dispositions de l'article 2 du décret du 5 juin 2020 précité, vous devrez vous présenter aux épreuves ponctuelles de l'examen auquel vous êtes inscrits qui seront organisées au début de l'année scolaire 2020-2021 ».***
> ***Or tous les dossiers scolaires ont été envoyés au Siec selon le format requis par l'académie et la décision ne précise pas ce qui n'est pas régulier dans ces bulletins :***
> - ***s'agit-il d'un problème technique ? (Problème d'ouverture du fichier sous certains logiciels ?)***
> - ***s'agit-il d'un manque d'évaluation ? (Les notes sont insuffisamment nombreuses pour permettre de se faire une idée précise du fait qu'il s'agit d'un(e) bon(ne) étudiant(e))***
> - ***s'agit-il d'un trop grand laconisme dans certaines appréciations ? (Le format informatique ne permet pas d'être très détaillé). Ainsi, la rubrique « éléments complémentaires » en bas de la première page du livret scolaire précise bien qu'il s'agit d'éléments « complémentaires » et non principaux. Elle devrait donner des indications plus précises pour inviter les enseignants à alimenter cette rubrique en commentaires personnalisés.***
> - ***s'agit-il d'un ostracisme à l'égard de l'école Y ? »***

La médiatrice a demandé au service des examens concerné s'il n'était pas possible que le jury procède à un deuxième examen des dossiers, afin de lever tout doute sur une éventuelle discrimination ou différence de traitement, un manque de transparence ou une mauvaise compréhension des décisions du jury national. La crise sanitaire et la rapidité avec laquelle les nouvelles procédures d'organisation des examens avaient été mises en place pouvaient justifier une telle requête.

Finalement, tous les dossiers transmis par la médiatrice ont été revus par le jury. La médiatrice a pu échanger avec le président du jury sur chaque situation et comprendre ainsi la motivation de chaque décision de refus de validation. Elle a pu vérifier que les dossiers des requérants avaient été examinés selon les mêmes modalités et avec la même rigueur que ceux des autres candidats inscrits dans un établissement public pour préparer l'examen.

Une relation de confiance s'est créée à cette occasion avec le service des examens.

→ Saisine du directeur du Centre européen de formation[75] (CEF) en faveur des candidats CAP inscrits dans son réseau d'établissements, répartis sur tout le territoire

QUESTION D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE ADRESSÉE À LA MÉDIATRICE

« Des candidats au CAP préparés par le CEF ont demandé dans mon académie à bénéficier des modalités particulières mises en place du fait de la crise sanitaire actuelle à savoir la prise en compte du contrôle continu pour la délivrance de leur diplôme. Cette prise en compte leur a été refusée au prétexte que le CEF serait un organisme de formation à distance. Or, je sais que certaines académies ont accepté la validation en contrôle continu des diplômes des candidats du CEF. Qu'en est-il exactement ? »

La médiatrice s'est saisie elle-même de ce dossier et est intervenue auprès de plusieurs recteurs, en s'appuyant sur le réseau des médiateurs académiques qui ont alerté les DEC (divisions des examens), afin que toutes les académies appliquent le même traitement aux élèves inscrits dans les établissements de cet organisme de formation. Elle a expliqué que les différences de traitement entre les DEC avaient comme origine un malentendu lié à la présentation de cet organisme sur son site Web. En effet, certaines pages de promotion le présentaient comme « l'école privée leader en France de la formation à distance » alors que la très grande majorité de ses inscrits (90 %) étaient des stagiaires en formation professionnelle continue, et non des élèves de la formation à distance[76].

L'intervention de la médiatrice a finalement permis de rattraper un grand nombre des dossiers écartés au départ et de les faire bénéficier, dans la très grande majorité des cas, des dispositions relatives au contrôle continu. Seules deux académies ont maintenu leur refus.

Ces deux exemples de médiation amènent la médiatrice à formuler les recommandations suivantes qui serviront pour la prochaine session du baccalauréat dont la majorité des disciplines seront présentées en contrôle continu.

75 École privée d'enseignement à distance soumise au contrôle pédagogique de l'État.

76 La réglementation excluait les établissements privés de formation à distance du dispositif d'évaluation en contrôle continu.

Pour garantir la cohérence et l'équité en matière d'évaluation et mieux cadrer les pratiques du contrôle continu, la médiatrice recommande :

- de rédiger un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.). Il aiderait les équipes pédagogiques à harmoniser leurs pratiques et les jurys à étayer leurs décisions. Un tel guide a été publié pour la session 2021 du baccalauréat général et technologique[77] mais il pourrait être étendu à tous les types d'enseignements, théoriques, pratiques et professionnels, et à tous les secteurs de formation. Il accroîtrait la légitimité à la validation des examens et renforcerait la confiance des usagers ;
- de motiver simplement mais clairement les décisions de refus de validation en contrôle continu des matières et/ou des diplômes qui sont éligibles à cette modalité d'évaluation ;
- d'apporter un cadre plus clair aux candidats individuels et à ceux qui sont préparés par des organismes privés hors contrat. Il est primordial de leur donner en même temps qu'aux autres candidats une lisibilité sur les règles d'examen qui vont s'appliquer à eux, sans attendre le dernier moment pour le faire, sous peine de les démotiver et de leur laisser un sentiment d'amertume.

Le contrôle continu pour les élèves du Cned

La note de service 2019-110 du 23 juillet 2019, relative aux modalités d'organisation du contrôle continu à compter de la session 2021 des baccalauréats généraux et technologiques, prévoit que pour les élèves scolarisés au centre national d'enseignement à distance (Cned) en scolarité réglementée, le contrôle continu porte sur l'évaluation chiffrée annuelle des résultats de l'élève au cours du cycle terminal et renseignée dans le livret scolaire, affectée d'un coefficient de10 %.

Pour le reste des épreuves, ils relèvent des épreuves ponctuelles.

Ces élèves sont donc exclus de la prise en compte de la moyenne des notes obtenues aux épreuves communes (ex-E3C devenues EC).

Dans le souci d'assurer un traitement équitable pour les élèves du Cned scolarisés dans un organisme public, la médiatrice recommande :

- d'accélérer les travaux portant sur l'interopérabilité des systèmes d'information entre le ministère et le Cned de sorte que l'ensemble des élèves du Cned bénéficie d'un identifiant national de l'élève (INE) et d'un livret scolaire numérique (LSL), seule garantie d'un traitement inclusif de ces élèves ;
- de poursuivre la réflexion engagée (groupe de travail IGESR-opérateur-MEN) sur l'évaluation tant orale qu'écrite, en situation de scolarisation à distance ;
- de mettre en place des solutions de contrôle à distance (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations.

77 Baccalauréat général et technologique : publication d'un guide de l'évaluation 2021 à destination des équipes pédagogiques | Ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

3. Synthèse des recommandations

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

- Prévoir une marge de souplesse, notamment en période de crise (sanitaire ou sociale), pour réparer les erreurs d'inscription aux examens des candidats, après vérification de leur bonne foi, dans l'hypothèse où une telle réparation ne porte pas préjudice aux autres candidats.
- Simplifier la procédure d'inscription aux examens – comme indiqué dans le rapport 2016 du médiateur (ReMedia 16-13)[78].
- Permettre au Cned de procéder lui-même à l'inscription de ses élèves candidats aux examens dans les différentes DEC dont ils relèvent.

Pour développer les modalités de passation des examens à distance

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

Recommandation propre au Cned

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

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

- Rédiger un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.). Il aiderait les équipes pédagogiques à harmoniser leurs pratiques et les jurys à étayer leurs décisions.
- Motiver simplement mais clairement les décisions de refus de validation en contrôle continu des matières et/ou des diplômes qui sont éligibles à cette modalité d'évaluation.

---

78 **ReMedia 16-13 :** Le médiateur recommande :
– Dans le cadre de la simplification préconisée par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) et, à l'instar de ce qu'il a pu obtenir en 2009 pour les concours de recrutement, de réunifier la procédure d'inscription en supprimant la phase de confirmation ou du moins en lui ôtant son caractère impératif. La première inscription, si elle est recevable, serait définitive et les pièces à transmettre viendraient ensuite compléter le dossier (certificat de stage, mémoire, etc.).
– Dans le cas où cette recommandation ne serait pas retenue, d'apporter des améliorations :
• en donnant une information lisible en première page de la préinscription à l'examen sur la nature du document reçu : son titre devrait bien faire apparaître qu'il ne s'agit que d'une préinscription et non d'une inscription ;
• en communiquant en caractères gras et de taille conséquente sur le recto et le verso du document de préinscription sur la date limite à laquelle le document de confirmation d'inscription doit être retourné au service compétent pour valoir inscription définitive à l'examen ;
– D'alerter, par tous moyens, les candidats qui se seraient préinscrits à un examen mais n'auraient pas envoyé leur confirmation d'inscription dans les délais, et permettre ainsi le rattrapage de cette erreur en laissant une marge raisonnable pour finaliser l'inscription : un courriel ou un courrier ou un SMS d'alerte devrait systématiquement être envoyé aux candidats n'ayant pas répondu aux obligations, leur laissant quelques jours supplémentaires pour réparer l'oubli avant l'annulation pure et simple de leur candidature.

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

Pour assurer un traitement équitable aux élèves du Cned scolarisés dans un organisme public

- 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 et d'un livret scolaire (LSL) ;
- Poursuivre la réflexion engagée par le ministère et l'opérateur sur l'évaluation, tant orale qu'écrite, en situation de scolarisation à distance.
- Mettre en place des solutions de contrôle à distance pour renforcer la fiabilisation des évaluations.

Chapitre deuxième

1. Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels

1. Le contexte

Dans son rapport de l'année 2015[79], au chapitre intitulé « Une problématique émergente : les risques psycho-sociaux », la médiation avait consacré de longs développements à la question du harcèlement au travail dans le système éducatif. La réalité de ce risque l'avait amenée à formuler des recommandations portant sur trois axes : assurer une meilleure prévention des risques psycho-sociaux (RPS), garantir la protection des agents, améliorer la gestion des situations de crise.

Dans la continuité de ce rapport, la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a développé à deux reprises de nouvelles pistes de réflexion pour l'amélioration de la prise en compte des situations de harcèlement au travail :

- dans son rapport 2018, elle a proposé de clarifier et de mieux articuler les différents niveaux d'intervention sur la question des RPS et de harcèlement moral ;
- dans son rapport 2019, elle a consacré une partie complète à « une prise en compte plus effective et constructive du harcèlement au travail » pour que ce risque professionnel, dont les enjeux sont importants à la fois sur le plan humain et en termes de qualité de service et de réussite des élèves, soit mieux pris en charge et fasse l'objet d'une réponse appropriée.

Elle a ainsi été amenée à formuler onze recommandations pour la mise en place d'une véritable politique de prévention de ce risque professionnel.

La médiation a encore reçu en 2020 près de soixante saisines dans lesquelles il est fait état d'une situation de harcèlement ou de souffrance au travail, ce qui confirme la tendance à la hausse de ce type de demandes, qui avait déjà été observée l'année dernière.

79 Rapport 2019 de la médiatrice, *Prendre soin, une autre voie pour régler les conflits*, deuxième partie, « Le harcèlement au travail, pour une prise en compte plus effective et constructive », p. 42 à 70 : https://www.education.gouv.fr/rapport-2019-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-305212

Rappelons que dans son rapport précédent, la médiatrice précisait qu'un total de 252 saisines relatives à des situations de harcèlement avait été dénombré entre 2015 et 2019 et que le nombre annuel de ce type de saisines au cours de cette période se situait entre 42 et 62. Bien que rapportés au nombre total d'agents, ces chiffres semblent peu significatifs, la détresse exprimée par les agents en souffrance dans leur travail justifie qu'on y accorde une attention particulière et qu'on réfléchisse de manière plus systémique aux réponses qui peuvent leur être apportées, au moment où le ministère s'engage dans une dynamique d'amélioration du bien-être de ses personnels et dans une approche plus humaine et personnalisée de leur parcours.

En principe, le médiateur n'est pas le premier recours auquel on pense pour traiter ce type de situations, souvent très complexes et confuses. Si des saisines lui parviennent à ce sujet, elles masquent souvent d'autres demandes (besoin de reconnaissance, demandes de réparation, de mesures disciplinaires ou de sanctions à l'encontre du harceleur présumé, de révision de décisions administratives inadaptées à la situation) et les démarches de l'agent arrivent souvent « en bout de chaîne », à un stade de dégradation des relations et de l'état psychologique de la personne concernée qui révèle une inadéquation des dispositifs mobilisés.

Par ailleurs, les cas rencontrés sont souvent les signes de tensions internes plus globales existant au sein d'une structure ou d'un service, et masquent d'autres difficultés ou dysfonctionnements collectifs (organisation du travail, management des équipes, etc.).

Il convient également d'avoir à l'esprit les sollicitations téléphoniques d'agents qui, anonymement ou en précisant qu'ils n'iront pas jusqu'au bout de la démarche, demandent des conseils ou de l'aide en faisant état de situations qu'ils ne veulent pas dénoncer « officiellement », notamment par crainte de représailles. Ces cas ne sont pas comptabilisés. Enfin, il doit être gardé à l'esprit que, de plus en plus de dispositifs de prévention et de protection étant mis en place, la médiation devrait être moins souvent saisie de ces situations. Or ce n'est, en pratique, pas le cas.

Ce qui ressort le plus souvent à travers les saisines reçues par les médiateurs, c'est l'expression d'un mal-être lié au manque de considération, à l'absence d'écoute, à un défaut caractérisé d'information en réponse à des demandes de conseil personnalisé, au sentiment d'isolement, de mise à l'écart ou même d'abandon difficiles à réparer.

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« La situation avec sa collègue a été insupportable ces trois dernières années […], elle a atteint un point de non-retour et prévenu sa hiérarchie et l'institution. Elle avait adressé un courrier au DRH de l'académie […] le 1er juillet puis, faute de réponse, le 24 août. Elle mettait en avant des répercussions psychologiques et physiques de cette situation sur sa santé. »

Le fait, en particulier, de ne pas recevoir de réponse de sa hiérarchie à la suite d'un courrier faisant état d'une difficulté grave ou d'une souffrance, parfois même de ne pas savoir si quelqu'un a pris la peine de lire le courrier envoyé peut être pour un agent extrêmement douloureux et vécu comme une marque de mépris. Or, il arrive que l'agent ne reçoive même pas d'accusé réception.

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« J'avais évoqué avec vous la situation de […], AENES [administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur], fondé de pouvoir dans un lycée […] qui est depuis dix mois mis en congé d'office par le rectorat.

J'ai clôturé le dossier puisqu'en l'absence de réponse du rectorat à nos sollicitations, monsieur V., sur les conseils de son avocat, a intenté deux procédures […]. »

L'écoute implique d'accorder du temps à la personne pour qu'elle s'exprime et expose sa situation. Or souvent, par manque de disponibilité, mais aussi de formation, les responsables RH ou les cadres ne sont pas en capacité de consacrer du temps à cet aspect de leur travail. La situation sanitaire, avec le développement du télétravail, a forcément accentué le problème, et le manque d'écoute a été encore plus marqué cette année.

Pourtant, dans certains cas où l'agent estimait être harcelé ou faisait état d'un mal-être dans ses relations au travail, la situation a pu être débloquée simplement par l'échange bienveillant et respectueux et la restauration rapide du dialogue : l'agent avait besoin que sa souffrance soit prise au sérieux et considérée, et que ses difficultés soient entendues.

> ***J'ai pu revenir sur les incidents après le déconfinement et exprimer mon sentiment de dénigrement de mon travail et de mise à l'écart. Grâce à cette réunion, j'ai pu retrouver une certaine sérénité dans mon travail.***
> ***Je souhaite donc vous remercier encore une fois pour votre médiation rapide. »***

TÉMOIGNAGE D'UN MÉDIATEUR

« Il a été possible de faire une médiation pour un personnel de catégorie C qui se sentait discriminé et harcelé. On a effectivement pu se rendre compte que le requérant pouvait avoir des torts de son côté, mais il a été entendu par la médiation et ses supérieurs et certains points de sa requête étaient fondés. »

Il convient ici de rappeler que le rôle du médiateur n'est pas de qualifier une situation de harcèlement ; mais il peut décider de prendre en charge ce type de demande, dès lors qu'un requérant évoque un sentiment d'agression, quelle qu'en soit la nature (discrimination, violence, agression sexiste, harcèlement moral, etc.), dans le cadre des relations professionnelles, avec ses pairs ou avec sa hiérarchie, et s'il estime que la possibilité d'exposer et de démêler cette situation dans sa complexité peut contribuer à soulager la souffrance du requérant.

Cette démarche ne doit bien entendu pas se substituer à d'autres actions tout aussi nécessaires et urgentes à mettre en œuvre par l'administration, comme procéder à un signalement, accorder une protection ou une réparation, ou simplement donner une réponse, mettre en place un suivi et un accompagnement psychologique, voire psychiatrique, etc.

Le médiateur doit cependant, dans tous les cas, instruire le sujet, prendre en compte les signaux envoyés, alerter ou orienter sans perdre de temps vers les bonnes personnes et tout mettre en œuvre pour ne pas laisser monter une tension qui pourrait s'avérer destructrice.

Dans ce contexte, la médiation ne peut que se féliciter de la préfiguration d'un Observatoire des rémunérations et du bien-être des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports qui s'est déroulée en parallèle du Grenelle de l'éducation. Les travaux de cet observatoire « viendront alimenter les réflexions sur le bien-être au travail, lesquelles se traduiront ensuite par des expérimentations, la diffusion de bonnes pratiques, ou encore des recommandations. L'objectif est de renforcer la prise en compte de cette dimension essentielle dans les politiques RH du ministère par des actions concrètes, en lien avec les nombreux acteurs internes et externes ».

À ce stade, alors même que le harcèlement est désormais encadré juridiquement[80] et que la prise en compte des risques psycho-sociaux a fait l'objet d'avancées indéniables au sein des service[81], force est de constater qu'il existe toujours des points de blocage, que ce soit pour mettre en œuvre les dispositifs de recueil de signalement, enclencher les enquêtes administratives ou accompagner les agents en souffrance. On perçoit parfois une forme de réticence, voire de déni de la part de l'encadrement, en dépit de la convergence de perception entre l'agent, l'équipe, les modérateurs et le médiateur, qui a pour conséquence que les situations n'évoluent pas, et même s'enlisent, car la hiérarchie tarde à déclencher l'enquête qui s'impose. Les inspecteurs ou les ISST ne sont pas mobilisés, le processus de signalement peine à être mis en œuvre, les situations ne peuvent pas être « objectivées ».

80 Il est prévu par l'article 222-33-2 du Code pénal qui punit de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende le fait de harceler autrui. Il fait l'objet de dispositions dans le Code du travail et est spécifiquement prévu pour les fonctionnaires par l'article 6 quinquies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires qui dispose notamment qu'aucun fonctionnaire ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. Il est précisé par la circulaire n° 2007-047 du 24 février 2007 relative au harcèlement moral.

81 Par l'instauration de services RH de proximité, l'expérimentation de « référents-médiation » dans certaines académies, la mise en place de cellules d'écoute, d'équipes pluridisciplinaires chargées d'analyser les difficultés relevées, le partenariat récemment mis en place avec la MGEN qui propose un service de soutien psychologique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, etc.

2. Des saisines révélant des lenteurs dans le processus de recueil et de signalement

2.1. Publier rapidement l'arrêté sur les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

Une enseignante de classe préparatoire indiquant faire l'objet d'humiliations de la part d'un collègue et s'estimant victime de harcèlement depuis des années a saisi la médiatrice. Elle a précisé avoir alerté régulièrement les différents chefs d'établissement de la situation et malgré les mesures prises et les périodes d'accalmie, cette situation a perduré. Elle a également effectué un signalement auprès du doyen de l'inspection générale. Elle a, dans ce contexte, recherché les conseils de la médiation sur les voies d'action possibles.

La médiatrice a entendu l'enseignante concernée et recherché quelles voies d'intervention seraient les plus adaptées. Au-delà du soutien moral apporté par un dialogue constant, elle s'est fait porteuse auprès du recteur d'une demande d'enquête à conduire, selon elle, par l'inspection générale. Elle a échangé avec l'inspecteur général de la discipline qui a organisé sur place une rencontre au niveau du chef d'établissement entre les deux parties.

Depuis lors, la situation étant toujours bloquée, la médiation a de nouveau alerté le rectorat sur la situation de la réclamante et suggéré qu'une enquête administrative soit réalisée rapidement. À force d'insistance, la requérante a obtenu une réponse de la DRH et a été reçue par la responsable de la qualité de vie au travail du rectorat, ainsi que, semble-t-il, les protagonistes et des témoins de la situation. Il en est résulté, seulement huit mois plus tard, un « compte rendu de [son] entretien » duquel il ressort que les faits signalés ne paraissent pas devoir être qualifiés de harcèlement moral et qu'il s'agit plutôt de tensions interpersonnelles où chacun a sa part de responsabilité.

Qu'il s'agisse de harcèlement avéré ou d'un ressenti, on est en droit de s'interroger ici sur l'absence de distinction constatée entre un dispositif d'écoute, tel que celui qu'a reçu la requérante, et qui est déjà installé dans certaines académies, et l'entité susceptible de conduire une enquête neutre et indépendante du contexte local. Lorsque des signaux sont lancés, témoignant d'une véritable souffrance au travail, le processus de signalement de la personne présumée « victime » doit pouvoir être lancé, afin de mettre en place une protection conduisant, le cas échéant, à une remédiation ou une réparation.

Si des dispositifs d'écoute étaient conseillés et favorisés, notamment pour le signalement de discriminations, ils n'étaient, jusqu'à la promulgation de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, pas obligatoires. Depuis cette date, l'article 6 quater A de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires impose que chaque administration mette en place « un dispositif de signalement qui a pour objet de recueillir les signalements des agents qui s'estiment victimes d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissements sexistes et de les orienter vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes et de traitement des faits signalés ».

En application de cette disposition, le décret du 13 mars 2020[82] prévoit, en son article 1er, que ce dispositif comporte :

« 1° Une procédure de recueil des signalements effectués par les agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements ;

2° Une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes de tels actes ou agissements vers les services et professionnels compétents chargés de leur accompagnement et de leur soutien ;

3° Une procédure d'orientation des agents s'estimant victimes ou témoins de tels actes ou agissements vers les autorités compétentes pour prendre toute mesure de protection fonctionnelle appropriée et assurer le traitement des faits signalés, notamment par la réalisation d'une enquête administrative. »

L'article 4 du décret prévoit que les procédures relatives au dispositif de signalement sont fixées par un arrêté ministériel pour les employeurs publics de l'État.

À ce jour, si la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation a pris un arrêté qui, pour répondre parfaitement aux prescriptions du décret du 13 mars 2020, doit impérativement être complété par les établissements placés sous sa tutelle[83], aucun texte n'a été publié concernant les services du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et les services de l'administration centrale communs aux deux ministères.

Pourtant, dans le cas exposé, la formalisation exigée par le nouveau dispositif aurait été précieuse. Elle aurait pu permettre à l'enseignante de faire reconnaître et signaler plus tôt sa situation, et d'accéder à sa prise en charge effective, dans toutes les dimensions du sujet (écoute, signalement, enquête, accompagnement psychologique, remédiation, réparation, projet éventuel d'évolution pour le futur). Au lieu de cela, la situation s'est enlisée pendant plusieurs années, et la souffrance morale s'est sérieusement aggravée.

82 Décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique.

83 Arrêté du 17 mars 2021 portant application, dans les établissements relevant de la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, du décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique (https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043343980)

En effet, ce que prévoit le décret a pour objectif de remédier aux lacunes observées voire pointées depuis des années par les rapports du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, mais aussi par d'autres relais qui ont participé à la prise de conscience de la nécessité de construire un dispositif précis et formalisé plus apte à permettre de déterminer de manière juste les responsabilités éventuelles, de faire la part des choses et d'en tirer les conséquences[84].

Il n'est pas nécessaire de développer ces prescriptions pour comprendre le bénéfice que peuvent en retirer les agents qui s'estiment victimes de harcèlement ou de discrimination et également ceux qu'ils mettent en cause, les textes offrant, par la mise en place de ces procédures, des garanties d'écoute mais surtout d'un traitement juste et adapté.

La médiatrice recommande :

- que l'acte arrêtant les procédures de signalement à mettre en œuvre au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, ainsi que des services de l'administration centrale communs à nos deux ministères, soit édicté sans délai ;
- que soient revus les termes de l'arrêté du 17 mars 2021 qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, lui paraissent présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre.

La mise en place de ces procédures devrait permettre aux agents, trop nombreux encore, qui ignorent vers qui se tourner et craignent des représailles d'une hiérarchie considérée comme « juge et partie », de signaler les situations vécues. Elle devrait également permettre à l'administration de réaliser des progrès dans les réponses qui sont apportées aux signalements portés devant les cellules d'écoute actuellement existantes.

Se pose toutefois la question de savoir si l'administration est suffisamment armée pour apporter de telles réponses. Il semble en effet que, dans certains cas, aucune solution ne soit apportée une fois l'écoute réalisée parce que les encadrants ne sont pas formés pour cela, ou parce que le lien entre les « écoutants » et l'autorité académique ou ministérielle est trop distendu. Les temps de dialogue ne devraient pas non plus repousser le moment de traitement du problème, notamment celui du déclenchement d'une enquête.

---

84 Ainsi, détaillant les éléments du dispositif cités plus haut, le décret prévoit, en son article 3, que l'acte instituant les procédures (en l'occurrence, donc, chaque arrêté ministériel) doit préciser :
• les modalités selon lesquelles l'auteur du signalement :
1° adresse son signalement ;
2° fournit les faits ainsi que, s'il en dispose, les informations ou documents, quels que soient leur forme ou leur support, de nature à étayer son signalement ;
3° fournit les éléments permettant, le cas échéant, un échange avec le destinataire du signalement.
• les mesures qui incombent à l'autorité compétente :
1° pour informer sans délai l'auteur du signalement de la réception de celui-ci, ainsi que des modalités suivant lesquelles il est informé des suites qui y sont données ;
2° pour garantir la stricte confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement et des personnes visées ainsi que des faits faisant l'objet de ce signalement, y compris en cas de communication aux personnes ayant besoin d'en connaître pour le traitement du signalement.
• la nature des dispositifs mis en œuvre pour la prise en charge, par les services et professionnels compétents, des agents victimes des actes ou agissements mentionnés au même article ainsi que les modalités par lesquelles ils ont accès à ces services et professionnels ;
• les modalités de transmission du signalement à l'autorité compétente pour prendre toute mesure de protection au bénéfice de l'agent, victime ou témoin des actes ou agissements mentionnés au même article, la nature de ces mesures de protection, ainsi que les modalités par lesquelles elle s'assure du traitement des faits signalés.

2.2. Fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative et ne pas différer les réponses aux personnes s'estimant victimes de harcèlement

Dans son rapport 2019, la médiatrice recommandait déjà de reconnaître expressément au médiateur le pouvoir de saisir le recteur ou le chef de service compétent pour que soit déclenchée une enquête administrative dans les plus brefs délais, lorsqu'il avait connaissance d'une situation de harcèlement présumé. Ainsi que cela était indiqué, l'autorité morale du médiateur doit ici prendre tout son sens.

Une enseignante exerçant dans un établissement privé a été victime durant plusieurs années d'agissements qui ont rendu ses conditions d'exercice professionnel difficiles. Différentes circonstances ont ainsi émaillé son parcours au sein de son établissement, telles que des interruptions de cours en présence d'élèves accompagnées de propos menaçants, l'affichage en salle de professeurs d'informations « discutables » la concernant. Elle a également été victime d'actes de malveillance répétés de la part de ses collègues, qui l'ont beaucoup affectée et ont mis en danger son équilibre psychologique. Elle a alerté à plusieurs reprise sa hiérarchie. En vain.

Le médiateur n'étant pas en position de se prononcer de façon certaine sur la qualification de harcèlement moral au sens des dispositions du Code pénal (article 222-33-2) et du statut général des fonctionnaires (article 6 quinquies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983), il a, après avoir rappelé la réglementation en la matière, informé la requérante qu'elle avait la possibilité, si elle souhaitait que sa situation puisse être reconnue en tant que telle, de saisir le recteur de son académie, c'est-à-dire au-delà du seul chef d'établissement concerné, ce qu'elle a fait.

La situation n'ayant pas évolué, mal-être et crises d'angoisse se sont succédé et l'ont conduite à être placée à plusieurs reprises en congé de maladie ordinaire avant de bénéficier d'un congé de longue maladie et d'un congé de longue durée, dont elle demande désormais la requalification en maladie imputable au service. Parallèlement, pour échapper à sa situation et se préserver tout en reprenant une activité professionnelle, elle a engagé différentes démarches visant à obtenir une nouvelle affectation, conforme à son profil, à ses compétences et à son niveau de formation. Toutefois, les différentes pistes envisagées ont conduit à une dégradation de sa situation administrative et pourraient à terme avoir des conséquences sur son avancement et sa pension.

> ***Depuis nos derniers échanges, j'ai demandé la requalification de mon "congé de longue maladie et congé de longue durée non imputable au service" en "maladie professionnelle imputable au service". J'ai rencontré le 11 mai dernier un nouveau médecin expert qui a confirmé le lien, déjà mentionné par le premier expert, entre ma maladie et mon travail. J'attends son rapport écrit, mais il m'a précisé à la fin de l'entretien qu'il considérait que "ma maladie était imputable au service". Mon dossier contient plusieurs témoignages de collègues (voir pièces jointes) qui évoquent le contexte délétère de l'établissement et les malveillances à mon égard. J'ai alerté en temps et en heure ma hiérarchie (rectorat, tutelle de l'établissement) sans qu'un contrôle efficace me préserve. Je comprends que l'Inspection générale soit très occupée mais ce n'est pas à moi de subir une double peine alors que mon ancien établissement privé sous contrat d'association avec l'État n'a pas respecté l'application aux administrations du Code du travail en matière de prévention et de protection de ses agents. »***

Sans procéder ici à des développements, qui feront l'objet du prochain sous-titre, sur la nécessité d'un accompagnement personnalisé et opérationnel, la médiation a constaté à plusieurs reprises la difficulté de l'administration à mettre en place des mesures de protection effectives lorsqu'un personnel dit qu'il se sent menacé ou en danger. Or, la confiance des personnels envers l'institution passe aussi par le sentiment d'être protégés lorsqu'ils en expriment le besoin.

Si l'administration a l'obligation d'enclencher et de conduire une enquête lorsqu'elle est saisie ou informée d'une présomption de harcèlement, sous peine de voir sa responsabilité engagée, dans la réalité, même lorsque le principe en est accepté, force est de constater qu'une telle enquête tarde à être mise en œuvre. Le médiateur n'a d'autre choix que d'interroger l'administration à de multiples reprises pour que « l'enquête avance » et que les résultats en soient connus – le premier cas exposé faisait déjà ressortir les mêmes difficultés.

Or précisément, lorsqu'un agent est en souffrance, la crainte de devoir retourner dans son établissement, de subir des représailles, par exemple, a des incidences sur sa santé qui bien souvent continue de se dégrader. C'est pourquoi, il conviendrait que le médiateur, quand l'administration n'a pas diligenté une enquête, non seulement puisse la déclencher, si les faits lui paraissent suffisamment étayés, mais puisse avoir l'assurance que la procédure s'engage dans les plus brefs délais, qu'il y sera apporté une réponse et qu'un soutien sera proposé au requérant.

> ***Je n'ai pas été protégée alors que monsieur le recteur était parfaitement au courant de ma situation depuis septembre 2017. Il avait d'ailleurs promis, à ma demande il y a un an, de diligenter une enquête administrative dont je n'ai aucune nouvelle des conclusions à ce jour. »***

La médiatrice recommande :

- que les cadres académiques et ministériels soient formés au signalement des incidents, à l'accompagnement et au suivi des personnels qui ont subi des actes de harcèlement, de violence ou de discrimination, et que les enquêtes soient conduites par des responsables neutres et impartiaux (inspecteurs territoriaux, inspecteurs de santé et sécurité au travail - ISST, inspecteurs généraux) ;
- que la distinction soit faite entre le temps de l'écoute et le temps d'une éventuelle investigation, sans que le premier risque de retarder l'échéance d'un signalement, la mise en place d'un suivi personnalisé, l'ouverture d'une enquête administrative, voire une saisine du tribunal ;
- que le médiateur ait la possibilité de saisir le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative, lorsqu'il a connaissance d'une situation qui s'apparente à du harcèlement ou à une discrimination ;
- que l'administration s'engage à mettre en œuvre cette enquête au plus vite et à y apporter une réponse personnalisée.

2.3. Mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles pour des personnes souhaitant une mobilité à la suite d'un signalement

Dans certains cas, parce qu'il n'est pas toujours facile de rapporter les éléments de faits susceptibles de faire reconnaître l'existence d'un harcèlement, parce que l'agent harcelé ne se sent pas de taille à affronter son harceleur, parce qu'il craint de ne pas être entendu, voire même d'être poursuivi pour diffamation par un harceleur particulièrement manipulateur ou par crainte de représailles, certaines victimes n'ont d'autre solution que d'envisager une mobilité pour échapper à une situation qui leur est devenue insupportable. Or, à cette situation injuste, s'ajoutera parfois celle de devoir quitter un emploi fonctionnel, des responsabilités particulières, un lieu géographique, etc.

C'est ce que madame N. a vécu. Après avoir occupé plusieurs emplois fonctionnels, elle a, durant l'exercice de son dernier emploi au sein d'un organisme public, fait l'objet d'une mise à l'écart allant jusqu'au retrait de ses fonctions et de diverses formes d'humiliation. Cette situation l'a conduite à s'orienter vers un changement de poste. Elle s'est inscrite au mouvement des attachés mais malgré son bon positionnement, elle n'a pas obtenu son affectation dans le département où elle avait le centre de ses intérêts matériels et moraux. Devenue gestionnaire d'un lycée dans un autre département, elle fait état, outre de l'atteinte à ses conditions de travail et au déroulement de sa carrière professionnelle, d'une perte de rémunération découlant de sa dernière affectation.

Depuis lors, elle a déposé une plainte auprès du procureur de la République qui est toujours en cours d'instruction. Elle a fait une demande de protection fonctionnelle à son administration qui a été refusée, et a présenté un recours devant le tribunal administratif pour contester ce refus. Elle présente de nouvelles demandes d'affectation sur différents postes, et a demandé à la médiation de l'aide pour obtenir un poste correspondant mieux à son profil.

N'étant plus en poste […], je tiens à vous faire part de la situation que j'ai vécue et subie au sein de cet établissement. […]
Je suis en fin de carrière et j'occupe depuis près de vingt ans des emplois fonctionnels. […] Je connais donc bien le système éducatif et j'ai été confrontée à différents enjeux fonctionnels et humains mais je n'ai jamais vécu une situation comparable et aussi perverse que celle que je souhaite vous décrire.
À compter de septembre 2017, j'ai vécu les premiers signes d'ostracisme, la situation dégénérant dès janvier 2018. J'ai alors subi des actes que j'excusais, même si je ne les comprenais pas, mais qui, avec le temps, se sont révélés clairement. Situation de double contrainte, discours contraires aux actes posés, propos diffamatoires et mensongers qui m'étaient rapportés […].
J'ai saisi le médiateur et en ai informé le directeur général, la rectrice et la présidente […]. J'ai alors été convoquée […] sans être informée au préalable du sujet de l'entretien, et de la présence du directeur général.
Il m'a été reproché cette saisine du médiateur […].
J'ai consulté le médecin du travail qui m'a proposé de saisir le CHSCT [comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail], ce que j'ai refusé […] j'ai participé au mouvement avec pour premier vœu […], où se trouvent mes intérêts moraux et matériels. J'ai été affectée dans l'académie de […] malgré un barème maximum sur lequel il m'a été répondu qu'il n'était qu'indicatif.
J'ai candidaté à différents postes fonctionnels […]. J'ai également candidaté à des postes non fonctionnels mais profilés, pour lesquels les recruteurs s'interrogeaient sur ma démarche et où il m'était dit en entretien que j'étais trop qualifiée.
J'ai pris contact avec différents services au ministère afin d'être accompagnée. J'ai reçu une écoute bienveillante mais aucune aide efficiente. Je les ai tenus informés de mes différentes démarches.
Je suis donc mutée en qualité de gestionnaire dans un EPLE, fonction que j'ai toujours exclue même lorsque j'étais débutante, dans une ville […] pour laquelle je n'éprouve aucun intérêt.
J'espère ne pas terminer ma carrière dans l'amertume, le regret de tout ce temps passé à construire, accompagner, piloter bien au-delà du temps exigible, même d'un cadre, au détriment de ma santé, de ma vie familiale et de mon propre équilibre. À l'heure de l'École de la confiance et de la GRH de proximité, je suis dans une totale incompréhension face à cette solitude fonctionnelle, ne sachant toujours pas ce qui m'a été reproché, ne comprenant pas pourquoi je peux être trop qualifiée pour certaines fonctions, mais affectée en EPLE. […]
Cette très grande souffrance au travail a des conséquences graves sur ma santé, ma vie personnelle, l'équilibre de mes fils dont l'un des deux n'est pas autonome, mais également sur mon pouvoir d'achat.
Je souhaite qu'une telle situation ne puisse plus exister car il en va de la crédibilité de nos institutions[85] *[…].»*

85 Cas déjà mentionné dans le rapport 2019, p. 57.
https://www.education.gouv.fr/rapport-2019-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-305212

La médiation a saisi la DGRH à de multiples reprises sur ce dossier pour demander que les démarches de la requérante soient examinées avec soin, afin que soit recherchée une réponse adaptée, au moins partielle, à cette situation particulièrement difficile.

La DGRH a notamment rappelé qu'elle n'avait ni compétence ni autorité sur l'attribution d'emplois fonctionnels. Elle a toutefois précisé qu'il était envisageable, à condition que la réclamante en exprime le souhait, de lui proposer un accompagnement afin de préparer les entretiens de recrutement.

Cette proposition est certes positive, car il n'est pas toujours simple de faire état de ses compétences lorsqu'on a vécu une situation difficile. Elle n'est toutefois pas suffisante.

En effet, si, comme dans le cas exposé, la victime a pu faire le choix de bénéficier d'une rémunération moindre, cette solution n'est pas toujours envisageable. En outre, il n'est pas acceptable que la victime subisse une double peine simplement parce qu'elle n'est pas en mesure d'apporter la preuve immédiate de ce qu'elle a vécu aux institutions qu'elle saisit, ou parce que celles-ci tardent à se prononcer (dossier qui s'enkyste, plainte qui est en cours, délai pour qu'un dossier soit jugé par le tribunal, etc.), ou encore parce que le « harcèlement » dont elle estime être victime n'est pas perçu comme tel par les acteurs qui l'entourent.

On observera à ce propos que, dans un tel cas, le classement sans suite d'une plainte, le refus de la demande de protection fonctionnelle par l'administration ne font qu'accroître le mal-être de l'agent concerné qui a le sentiment que sa situation n'évoluera pas.

La médiation recommande :

- que l'administration s'engage, lorsqu'une personne exprime la volonté de changer d'emploi pour des faits de harcèlement subis ou ressentis comme tels, dans une véritable prise en charge de cet agent en lui proposant un suivi personnalisé, effectif et opérationnel, l'aidant dans sa recherche d'une affectation conforme à son parcours professionnel et, le cas échéant, conforme à ses vœux géographiques.

Cette façon de procéder témoignerait d'abord d'une attention de l'administration au bien-être de ses agents, qui se sentent souvent isolés dans ces situations et qui ne sont pas les mieux à même d'entreprendre des démarches parfois complexes et anxiogènes.

Elle permettrait ensuite à la victime de ne pas être doublement sanctionnée en devant renoncer à un emploi fonctionnel, à des responsabilités particulières, à des primes, etc., afin de quitter au plus vite une situation qui lui est devenue insupportable.
Elle lui permettrait enfin, dans certaines situations, d'être guidée et informée au mieux des choix qui s'offrent à elle pour l'avenir.

> ***« Il conviendrait de mieux prendre en compte l'état dans lequel les victimes entreprennent leurs démarches. Pour ma part, j'ai été incapable de la moindre démarche pendant près d'un an et je recommençais tout juste à reprendre mes affaires en mains quand j'ai saisi la médiation et entamé mes démarches […]. Vous n'imaginez pas le nombre innombrable de personnes avec qui j'ai été en contact avant de trouver les bons interlocuteurs sans toujours comprendre à quel service ils appartenaient, ni à quel niveau (rectoral/national). Nous sommes déjà dans la confusion et nous nous trouvons confrontés à un fonctionnement dont les rouages nous semblent confus […].***

La difficulté pour nous provient aussi du fait que les services consultés donnent rarement par écrit leurs informations et leurs alertes avec la référence des textes de loi. Et il faut bien comprendre la multitude d'informations, parfois contradictoires, qui nous est donnée dans une période où nous avons encore souvent du mal à mémoriser. Les choses sont trop souvent dites à l'oral. […]
Je terminerai par une dernière réflexion […]. La loi précise que "la mutation de la victime ne saurait être une solution", mais quelles solutions nous propose-t-on pour ne pas être en arrêt maladie et à la charge de la collectivité ? Je puis vous assurer que rien ne nous est proposé et que nous ne voyons pas d'autre solution que de demander une mutation […] avec les préjudices qui s'ensuivent. Et s'ils ne sont pas sur le même plan, ils en sont la conséquence directe. Après nous être épuisés pour lutter contre le harcèlement, il serait souhaitable de mettre en place un dispositif nous permettant de ne pas nous épuiser ensuite à lutter contre les préjudices liés aux seules solutions qui nous ont préservés. »

D'une manière plus générale, la médiatrice recommande :

- que soient mis en place des dispositifs pour prévenir et/ou répondre au mal-être des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, dans la mesure où il peut avoir des répercussions non seulement sur leur vie personnelle et sur leur santé, mais aussi sur l'ensemble du service qui les emploie, étant considéré que si les faits ne permettent pas toujours d'apporter la preuve de l'existence d'un harcèlement, cela toutefois ne doit pas dispenser l'administration de prévoir un accompagnement ou une protection de la personne.

3. Synthèse des recommandations

Publier rapidement l'arrêté sur les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

- Publier sans délai l'acte arrêtant les procédures de signalement à mettre en œuvre au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, ainsi que des services de l'administration centrale communs à nos deux ministères.
- Revoir les termes de l'arrêté du 17 mars 2021 qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, paraissent à la médiatrice présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre.

Fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative et ne pas différer les réponses aux personnes s'estimant victimes de harcèlement

- Former les cadres académiques et du ministère au signalement des incidents, à l'accompagnement et au suivi des personnels qui ont subi des actes de harcèlement, de violence ou de discrimination, et confier les enquêtes à des responsables neutres et impartiaux (inspecteurs territoriaux, ISST, inspecteurs généraux).

- Bien faire la distinction entre le temps de l'écoute et le temps d'une éventuelle investigation, sans que le premier risque de retarder l'échéance d'un signalement, la mise en place d'un suivi personnalisé, l'ouverture d'une enquête administrative, voire une saisine du tribunal.
- Permettre au médiateur de saisir directement le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative, dès lors qu'il a connaissance d'une situation qui s'apparente à du harcèlement ou à une discrimination.
- Engager l'administration à mettre en œuvre cette enquête au plus vite et à y apporter une réponse personnalisée.

Mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles pour des personnes souhaitant une mobilité à la suite d'un signalement

- Prévoir, lorsqu'une personne exprime la volonté de changer d'emploi pour des faits de harcèlement subis ou ressentis comme tels, une véritable prise en charge de cet agent par son administration en lui proposant un suivi personnalisé, effectif et opérationnel, l'aidant dans sa recherche d'une affectation conforme à son parcours professionnel et, le cas échéant, conforme à ses vœux géographiques.
- Mettre en place des dispositifs pour prévenir et/ou répondre au mal-être des personnels de l'éducation nationale, dans la mesure où il peut avoir des répercussions non seulement sur leur vie personnelle et sur leur santé, mais aussi sur l'ensemble du service qui les emploie, étant considéré que si les faits ne permettent pas toujours d'apporter la preuve de l'existence d'un harcèlement, cela toutefois ne doit pas dispenser l'administration de prévoir un accompagnement ou une protection de la personne.

2. Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli

1. Le contexte

Si l'attractivité des métiers de l'éducation passe par des mesures d'accueil, d'encouragement et de revalorisation en début de carrière, elle dépend également d'une juste reconnaissance de l'engagement des personnels, de leurs compétences et de l'utilité de leurs missions. La crise sanitaire, puis les débats du Grenelle de l'éducation, en mettant en évidence le rôle capital des enseignants notamment, ont fait ressortir de façon particulièrement aiguë ce besoin de considération, qui passe par une attention accrue au parcours professionnel de chacun, à ses aspirations et à ses projets.

En effet, de la reconnaissance et de la valorisation des personnels dépendent pour une grande partie leur motivation et leur épanouissement au travail, et par conséquent le bon accomplissement de leurs missions. Elles doivent se traduire concrètement dans des modes de gestion visant à faciliter et à fluidifier leur progression dans la carrière, en se fondant sur une évaluation objective et juste de leur valeur professionnelle et en augmentant les possibilités de promotions de grade.

Sur ce sujet, la médiatrice avait déjà formulé des recommandations dans son rapport 2019 (cf. Troisième partie : « Une administration à visage humain »), estimant que la réforme du PPCR[86] n'avait pas toujours atteint ses ambitions et suscitait encore beaucoup d'incompréhensions.

En effet, l'objectif affiché du PPCR était de mieux reconnaître l'engagement des fonctionnaires civils et des militaires en revalorisant leurs grilles indiciaires et en améliorant leurs perspectives de carrière[87].

Le rapport 2019 pointait les zones d'ombre résultant de l'application des textes : des cas d'enseignants à la lisière du dispositif, des incohérences entre les appréciations et les avis, un vocabulaire ambigu et des situations paradoxales, enfin une information qui pouvait manquer de lisibilité pour les agents.

---

86 PPCR : protocole relatif aux parcours professionnels, carrières et rémunérations - Décret n° 2017-786 du 5 mai 2017.

87 Pour mémoire, l'application du PPCR aux enseignants s'était traduit par :
– une harmonisation conduisant à une cadence unique d'avancement d'échelon dans les corps, hormis à trois moments-clés que constituent les 6e, 8e et 9e échelons ;
– un accompagnement tout au long du parcours professionnel, et en particulier lors de ces trois moments-clés appelés « rendez-vous de carrière » présentés comme des moments privilégiés d'échange sur les compétences acquises et sur les perspectives d'évolution professionnelle ;
– une automaticité plus grande d'accession à la hors-classe à l'issue du troisième rendez-vous de carrière ;
– et donc la possibilité pour chaque enseignant d'accéder pendant sa carrière à au moins deux grades de son corps ;
– la création d'un troisième grade dit « classe exceptionnelle ».

Compte tenu de saisines persistantes sur la plupart de ces sujets, la médiation a souhaité aborder à nouveau cette thématique et poursuivre, voire renouveler les recommandations déjà émises concernant la mise en œuvre de la réforme.

LE NOMBRE DE SAISINES PORTANT SUR LE DÉROULEMENT DE CARRIÈRE DES ENSEIGNANTS CONTINUE D'AUGMENTER

La médiation a traité **574 saisines** qui concernent le déroulement de carrière des enseignants (1er et 2d degrés, public et privé) en 2020, soit une augmentation de 11 % par rapport à l'année précédente.

Parmi elles, 16 % concernent les questions de carrière ou statutaires (évaluation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, etc.), part qui a également augmenté de 25 % en cinq ans.

Les saisines concernant les questions d'avancement d'échelon et de grade représentent de loin la majorité des saisines tenant au déroulement de carrière (39 % du total en 2020).

Toutefois, les données chiffrées ne suffisent pas à rendre compte du problème dans toutes ses dimensions. Au-delà des actuels trois rendez-vous de carrière, la question du renforcement de l'accompagnement des personnels, et de la nécessité d'un suivi plus rapproché et personnalisé de la carrière des professeurs, notamment, continue de se poser.

2. La persistance de zones d'ombre dans le processus d'avancement de carrière

2.1. Le PPCR : entre incompréhension et amertume

UNE EXCELLENCE TOUJOURS CONTINGENTÉE

Une conseillère principale d'éducation a saisi la médiation, constatant que l'appréciation finale de sa manière de servir portée à la suite de son dernier rendez-vous de carrière était « très satisfaisant ». Elle a exercé un recours auprès du recteur, qui a confirmé l'appréciation reçue.

Sans pour autant s'estimer fondée à porter elle-même une appréciation sur la manière de servir de cette CPE, la médiation a néanmoins relevé, dans son recours, les termes employés par l'inspecteur qui a effectué la visite, dans le cadre de son rendez-vous de carrière. La réclamante mentionne dans sa saisine : « Pour le passage à la hors-classe, il est malheureusement navré de m'informer « que je ne fais pas partie des quotas ». Il n'est dès lors pas envisageable pour lui de me mettre « excellent » à tous les items, car cela signifierait que je fais partie des quotas d'accès à la hors-classe. »

Après avoir interrogé la division des personnels enseignants du rectorat, qui lui a communiqué le détail des appréciations portées, aussi bien par l'inspecteur que par le chef d'établissement, et dans la mesure où il ne lui était pas possible de remettre en question, sur le fond, ces appréciations, la médiation n'a pu que prendre acte de cette confirmation.

Néanmoins, cette affaire, qui n'est pas isolée, a confirmé l'actualité persistante des recommandations formulées dans le rapport 2019 du médiateur : le fait notamment que les quotas, une fois fixés statutairement, déterminent le nombre d'appréciations « excellent » ou « très satisfaisant » possibles, alors que l'appréciation doit se fonder sur une évaluation juste et objective de la valeur professionnelle de l'agent et de sa manière de servir. Ce constat suscite une incompréhension et un sentiment d'injustice de la part des personnels, qui ne peuvent comprendre qu'à la suite d'une inspection s'étant soldée par des appréciations « excellent », l'avis final du recteur puisse être ramené à « très satisfaisant ».

Lors du comité de suivi des recommandations du rapport 2019, la médiatrice est revenue sur ce sujet en indiquant que les situations citées dans le rapport perduraient. Elle s'est étonnée que le lien établi entre l'appréciation de la valeur professionnelle et les quotas soit explicitement repris dans les lignes directrices de gestion ministérielles (LDG) relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports[88], publiées le 5 novembre 2020.

Citant les LDG, elle a fait observer que ce document mentionnait expressément, s'agissant de l'accès à la hors-classe des personnels enseignants : « Pour le premier vivier comme pour le second vivier, les appréciations « excellent » et « très satisfaisant » ne peuvent être attribuées qu'à un pourcentage maximum de l'effectif des agents promouvables. »

Elle a souligné une nouvelle fois le ressenti négatif des agents, qui se sentent de ce fait remis en cause dans leur manière de servir.

> ***« Me dire que je ne réponds pas aux « critères » parce que je ne fais pas partie des « quotas » me laisse encore sans voix et me dévalorise, me démotive dans l'exercice de mes fonctions. »***

La médiatrice estime le sujet d'autant plus important qu'un écart risque de se creuser entre le besoin de reconnaissance exprimé unanimement par les personnels lors des consultations du Grenelle de l'éducation et la réglementation qui s'applique sur le terrain. Le pourcentage maximum des promus est en effet une réalité réglementaire, que les services des rectorats n'ont pas les moyens de contourner.

Or l'appréciation de la valeur professionnelle est, comme l'indique l'accord PPCR, un « principe fondamental ». Ainsi qu'en dispose l'article 17 de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, « La valeur professionnelle des fonctionnaires fait l'objet d'une appréciation qui se fonde sur une évaluation individuelle donnant lieu à un compte rendu qui leur est communiqué. »

88 LDG publiées au Bulletin officiel du ministère du 5 novembre 2020 en application de l'article 18 de la loi du 11 janvier 1984 et du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019.

Dès lors, s'agissant en particulier des personnels enseignants, d'éducation et psychologues, qui font l'objet, dans le cadre de leur rendez-vous de carrière, d'une visite, suivie d'un entretien avec l'inspecteur, qualifier la valeur professionnelle d'un agent en fonction du pourcentage de promotions possible revient à priver l'inspection de son objet.

Dans le cadre du comité de suivi, la DGRH a rappelé que, de manière générale, les appréciations de premier niveau faisaient l'objet d'une harmonisation au niveau du rectorat. Cela reste difficile à entendre qu'il s'agisse d'appréciations portées par les chefs d'établissement sur la manière de servir des personnels concernés, et encore plus, comme il a été dit, s'agissant d'appréciations portées à la suite d'une inspection et d'un entretien entre l'inspecteur et le professeur.

La médiatrice avait recommandé dans son rapport 2019 que soit diligentée une mission d'inspection générale pour effectuer un bilan et proposer des améliorations de la mise en œuvre du PPCR – notamment sur les questions des incohérences entre les appréciations et les avis donnés aux différents niveaux de l'administration, sur la périodicité et le positionnement des rendez-vous de carrière et sur le caractère « pérenne » de l'avis porté à la suite du dernier rendez-vous. Selon la DGRH, ce bilan est en cours de réalisation et portera également sur les modalités d'accompagnement des personnels durant leur carrière et le renforcement des équipes chargées du suivi rapproché des professeurs.

Dans l'attente des conclusions de cette mission, et afin d'éviter que les incompréhensions et l'amertume des personnels s'accentuent, la médiation recommande :

- de revoir la rédaction de la note de service fixant les LDG relatives aux promotions en supprimant la mention d'une corrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de possibilités de promotion ;
- dans l'attente des conclusions de l'Inspection générale, et de manière provisoire, de mentionner dans les LDG l'existence d'une harmonisation au niveau du rectorat, et de préciser les motifs justifiant un éventuel « recalibrage » des appréciations, en indiquant qui y procède et comment ;
- de conserver les appréciations de premier niveau portées par les inspecteurs et, pour les cas où les listes résultant des barèmes feraient apparaître des ex-aequo en trop grand nombre, procéder avec les inspecteurs à un classement collégial et transparent des dossiers. Les avancements pourraient ainsi être prononcés, en respectant les pourcentages fixés, dans l'ordre du classement, et pour les agents dont l'appréciation est « excellent », leur permettre de la conserver, même après une éventuelle harmonisation. Le départage se ferait à nouveau, l'année suivante, en tenant compte de l'ancienneté (et donc de l'ensemble de la carrière), mais sans obérer les chances des nouveaux arrivants d'obtenir à leur tour une appréciation « excellent » et d'être classés dans le tableau ;
- de communiquer systématiquement aux agents concernés, en cas de modification de l'appréciation par le recteur/le directeur des services départementaux de l'éducation nationale (Dasen)/le ministre, une explication détaillée de ce changement ;
- de tirer rapidement les conclusions du bilan que l'Inspection générale est en train d'effectuer, notamment sur l'enjeu que représente l'appréciation portée lors du dernier rendez-vous de carrière et sur les améliorations possibles à envisager.

→ Une pérennité trop rigide, des effets de dépréciation

La médiation a été saisie par une professeure certifiée depuis 2001, affectée dans le même établissement depuis 2009.

Cette enseignante est reconnue pour son application, sa compétence et son dynamisme par sa hiérarchie, chef d'établissement et IA-IPR, ce qui lui a valu des promotions au « grand choix » et des notes pédagogique et administrative élevées pour son échelon.

Cette reconnaissance s'est traduite par un avis « très favorable » à la promotion à la « hors-classe » émis par l'IA-IPR et le chef d'établissement en 2016 et suivi d'un avis « très favorable » du recteur.

Le recteur a « déprécié » cet avis, en 2018, en émettant un avis « satisfaisant » (troisième degré sur les quatre possibilités), suivant en cela l'IA-IPR et le principal qui avaient succédé aux évaluateurs précédents : départ en retraite pour l'IA-IPR et mutation pour le principal, étant souligné que les nouveaux évaluateurs connaissaient d'autant moins cette professeure que cette dernière se trouvait en congé parental une partie de l'année scolaire. Aucun entretien préalable, aucune explication n'ont accompagné cette appréciation.

Ne connaissant guère les procédures et circulaires correspondantes, et l'application I-Prof ne signalant apparemment pas la survenue d'une appréciation, cette enseignante n'a pas déposé de recours dans les délais.

La médiation a d'abord vérifié auprès du rectorat la réalité des changements intervenus.

Elle a également saisi la DGRH, en soulignant que la saisine de la médiation par l'intéressée était surtout motivée par le caractère « pérenne » de l'avis, qui devrait avoir pour conséquence qu'elle ne pourrait être promue à la « hors-classe » qu'au bénéfice de l'ancienneté, soit en 2024 ou en 2025.

Elle a demandé à ce que soit envisagée pour cette enseignante la possibilité d'un rendez-vous de carrière supplémentaire, à tout le moins d'une inspection et d'entretiens permettant, le cas échéant, de revenir sur l'appréciation figée en 2018.

Dans son rapport 2019, la médiatrice écrivait déjà que le caractère « pérenne » des avis, présenté comme une mesure technique essentielle pour la conduite du processus de passage « automatique » à la hors-classe, lui apparaissait en contradiction avec l'esprit de la réforme, qui était d'accorder une place plus importante à la valeur professionnelle des agents et de leur donner de réelles perspectives de carrière : « Quand le 3e rendez-vous de carrière fait défaut, les enseignants ont l'impression d'être dupés : après une brillante carrière « au grand choix », certains sont relégués, sans un mot d'explication, sans inspection, à un avis « satisfaisant » qui n'évoluera pas. »

> ***« J'ai l'impression qu'un inconnu a rayé d'un coup de crayon dix-huit années d'investissement et d'engagement sincère auprès de mes élèves. La nouvelle identité professionnelle qui m'a été attribuée, par un inconnu et de façon aléatoire, est mensongère et ne me correspond pas. Je suis devenue anxieuse. Je suis obnubilée par ce que je trouve être une injustice. »***

Comme pour le cas précédent, la médiatrice estime le sujet d'autant plus important que le besoin de perspective de carrière a été exprimé unanimement par les personnels lors des consultations du Grenelle de l'éducation.

L'une des recommandations du rapport 2019, en particulier, était « d'autoriser […] les directions des ressources humaines à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes, dans des cas d'erreurs avérées ».

Lors des échanges intervenus dans le cadre du comité de suivi, la DGRH a indiqué que le appréciations sont pérennes afin de donner aux agents une lisibilité sur la période à laquelle ils pourront accéder à la hors-classe, compte tenu du barème valorisant l'appréciation, mais aussi l'ancienneté dans la plage d'appel. Elle a ajouté que la campagne des rendez-vous de carrières s'effectue par l'outil dénommé Siae (système d'information d'aide à l'évaluation des personnels) qui applique les procédures prévues par la réglementation, et précisé que les évaluateurs, comme les personnels, disposent de délais prédéfinis pour les évaluations/ou les observations à formuler à l'issue de ces évaluations et que les procédures de recours (gracieux ou devant la CAP) peuvent permettre de corriger certaines situations signalées ou appréciations finales jugées inadaptées.

La réponse apportée par la DGRH peut s'entendre. Cependant, elle ne tient pas suffisamment compte du ressenti provoqué par une appréciation « dégradée » et des conséquences qu'un tel ressenti peut avoir en termes de confiance, de démotivation et de perte de sens. Le cas étudié est d'autant plus sensible que la personne concernée se trouvait en congé parental durant une partie de l'année où l'appréciation a été modifiée.

La médiatrice renouvelle donc sa recommandation :

- d'autoriser les DRH à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes, dans des cas d'erreurs avérées ;
- d'étudier, au cas particulier, les demandes de personnes qui, n'ayant pas fait de recours dans les délais indiqués, présenteraient des arguments recevables pour que leur appréciation soit reconsidérée (grossesse, accident, maladie, etc.).

→ Des affectations parfois pénalisantes

La médiation a été saisie par un professeur agrégé exerçant ses fonctions dans une université. En 2018, le rectorat lui a attribué une appréciation définitive « satisfaisant » dans le cadre d'un avancement à la hors-classe.

Cet enseignant a contesté cette appréciation, dans un premier temps par un recours gracieux, puis a saisi le médiateur académique pour faire réviser cette décision qu'il estime injuste dans la mesure où elle n'aurait fait l'objet d'aucun entretien avec sa hiérarchie (pas de rendez-vous de carrière) et parce qu'elle ne lui paraît refléter ni son travail ni son investissement.

Aucune des démarches entreprises n'ayant conduit à la révision de cette appréciation, il a à nouveau saisi la médiatrice nationale pour savoir si sa situation pouvait être réexaminée, ou si au moins il était possible de bénéficier, « de manière équitable et transparente », d'un entretien afin de pouvoir présenter et défendre son parcours.

Compte tenu du fait que la situation exposée par le requérant avait déjà fait l'objet d'un examen par le médiateur académique, des échanges avec ce dernier ont permis de préciser ce que dénonçait l'enseignant concerné.

Le point principal ayant émergé de ces échanges est l'écart existant entre une information qui semble complète (en l'occurrence les indications de la circulaire rectorale) et sa traduction dans la pratique.

En l'espèce, pour les professeurs agrégés affectés dans le supérieur, l'évaluation doit être menée par l'autorité auprès de laquelle ils exercent leurs fonctions ou par leur supérieur hiérarchique direct ; il semble que, dans le cas présent, aucune démarche n'ait été initiée en ce sens par les responsables.

Le médiateur académique avait donc suggéré au requérant de solliciter lui-même le rendez-vous nécessaire et, le cas échéant, de demander un entretien avec un inspecteur pour que soit établi un rapport sur son activité (à défaut de rapport d'inspection, puisque l'inspection individuelle ne se pratique pas à l'université et n'est pas prévue réglementairement).

Quelle qu'ait été la démarche entreprise par la suite, la médiation constate que ce professeur, année après année depuis sa première saisine, est revenu vers elle avec le même problème.

Évoquant « des cas d'enseignants à la lisière du dispositif », le rapport 2019 donnait l'exemple d'agents qui n'avaient pas pu bénéficier du rendez-vous de carrière programmé. Il indiquait que les raisons pouvaient en être variées : « disponibilité de l'agent, absence aux rendez-vous fixés pour raison de maladie, indisponibilité de l'évaluateur ou défaut des applications informatiques mises à disposition de l'administration empêchant une mise à jour au cours de l'année des listes d'agents soumis à rendez-vous de carrière ». Le cas évoqué dans le rapport 2020 vient ajouter à cette liste un exemple de carence de la part de l'autorité censée mener l'évaluation.

L'intitulé du chapitre « Le PPCR, une réforme qui n'atteint pas toujours ses ambitions » reflétait ce constat : des agents voient leurs chances de bénéficier d'un avancement au grade supérieur retardées dans le cadre du passage à la hors-classe, voire rendues inexistantes s'agissant d'une promotion à la classe exceptionnelle. L'absence d'évaluation, dans un système où seulement trois rendez-vous de carrière sont mis en place, dans l'objectif de leur donner tout leur sens à des moments-clés de la carrière, obère évidemment lourdement les possibilités des agents placés dans une telle situation.

Pour citer un extrait des lignes directrices de gestion ministérielles relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, circulaire du 22 octobre publiée au Bulletin officiel de l'éducation nationale du 5 novembre 2020 : « Le MENJS s'appuie sur l'appréciation qualitative des agents et sur leur parcours de carrière (grade et échelon détenus) et professionnel (affectations et fonctions occupées au cours de la carrière). L'avis des corps d'inspection et des chefs d'établissement est systématiquement sollicité pour fonder les décisions de promotion au choix. » La partie dont est issu cet extrait est intitulée : « Les procédures de promotion et de valorisation des parcours visent à garantir un traitement équitable des personnels ».

La médiation ne remet pas en cause la sincérité de l'intention affichée. Elle formule néanmoins trois observations à partir de la situation exposée ci-dessus :

- les indications données ne sont pas toujours respectées lorsqu'il s'agit de personnels détachés ou affectés hors école ou EPLE ;
- contrairement aux enseignants du second degré, affectés dans les EPLE, pour lesquels il est prévu deux entretiens (l'un avec l'inspecteur qui a effectué la visite, l'autre avec le chef d'établissement), les professeurs agrégés affectés dans les établissements d'enseignement supérieur pour y exercer des fonctions d'enseignement ne bénéficient que d'un seul entretien avec un responsable de l'université ;
- enfin, si le Guide du rendez-vous de carrière élaboré en juillet 2020 par la DGRH prévoit effectivement toutes les situations statutaires possibles et comporte, en tant que de besoin, des fiches d'évaluation destinées à prendre en considération les situations particulières (dans le cas évoqué, il s'agit du modèle 5A), ces dernières sont bien moins complètes que celles prévues pour les personnels exerçant leurs fonctions dans des établissements d'enseignement secondaire.

La médiation estime que ces différences de traitement, a fortiori dans une situation d'affectation, entre des personnels appartenant à un même corps (agrégés ou certifiés), peuvent dans certains cas être défavorables aux personnels concernés ou en tout cas peu compréhensibles, et qu'elles sont en contradiction avec l'esprit des « engagements » du Grenelle de l'éducation (« reconnaître et valoriser au plus près les parcours professionnels »).

Afin de reconnaître et de valoriser tous les parcours professionnels sans distinction, la médiatrice recommande :

- de renforcer, voire mettre en place un suivi des rendez-vous de carrière pour les personnels détachés ou affectés hors école ou EPLE ;
- de prévoir, pour tous les personnels exerçant des fonctions d'enseignement en situation d'affectation ou de détachement, un entretien pédagogique avec un inspecteur de leur discipline, s'ils en éprouvent le besoin ou en font la demande ;
- de rapprocher les différents modèles de compte rendu du rendez-vous de carrière, au moins par corps, pour que la valeur professionnelle des agents placés, dans le cadre d'un avancement ou d'une promotion, dans la même situation, puisse être appréciée dans des conditions équivalentes.

→ Des mobilités non prises en considération

La médiation a été saisie par un directeur des services qui pensait remplir les conditions pour être promu à la hors-classe du corps des attachés d'administration de l'État (6e échelon et six années de détachement dans un ou plusieurs emplois culminant à l'indice brut 985 ou huit années d'exercice en position d'activité ou de détachement de direction, d'encadrement, etc., dans un corps ou cadre d'emploi).

Or, dans le calcul de la durée de service, n'a pas été pris en compte son détachement sur contrat effectué à l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE), opérateur de l'État, comme agent comptable d'un établissement sous gestion directe de cet opérateur.

Il estime que ses fonctions, dès lors qu'elles étaient exercées au sein d'un opérateur de l'État qui assure une mission de service public de l'éducation, auraient dû être prises en compte.

Ce requérant était détaché sur contrat auprès de l'AEFE pour exercer ses fonctions dans un lycée français à l'étranger.

L'article 24 du décret n° 2011-1317 du 17 octobre 2011 portant statut particulier du corps interministériel des attachés d'administration de l'État, corps dont relève le requérant, prévoit que, pour pouvoir prétendre accéder à la hors-classe (3e et dernier grade du corps), « Les intéressés doivent justifier :

1. de six années de détachement dans un ou plusieurs emplois culminant au moins à l'indice brut 985 et conduisant à pension du Code des pensions civiles et militaires de retraite, à la date d'établissement du tableau d'avancement ;

Les services accomplis auprès des organisations internationales intergouvernementales ou des administrations des États membres de l'Union européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen sur des emplois de niveau équivalent sont également, sous réserve de l'agrément préalable du ministre chargé de la fonction publique, pris en compte pour le calcul des six années requises.

2. ou de huit années d'exercice de fonctions de direction, d'encadrement, de conduite de projet, ou d'expertise, correspondant à un niveau élevé de responsabilité, à la date d'établissement du tableau d'avancement. Ces fonctions doivent avoir été exercées en position d'activité ou en position de détachement dans un corps ou cadre d'emplois culminant au moins à l'indice brut 966.

Les fonctions de même nature et de niveau équivalent à celles mentionnées à l'alinéa ci-dessus, accomplies auprès des organisations internationales intergouvernementales ou des administrations des États membres de l'Union européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen, sont également, sous réserve de l'agrément préalable du ministre chargé de la fonction publique, pris en compte pour le calcul des huit années mentionnées à l'alinéa ci-dessus.

La liste des fonctions mentionnées au 2° est fixée par arrêté du ministre chargé de la fonction publique. Une liste de fonctions plus spécifiques correspondant à un niveau élevé de responsabilité peut, en outre, être fixée par décision conjointe du ministre chargé de la fonction publique et du ministre ou de l'autorité de rattachement. Les années de détachement dans un emploi culminant au moins à l'indice brut 985 et conduisant à pension du Code des pensions civiles et militaires de retraites peuvent être prises en compte pour le décompte mentionné au 2° ci-dessus. »

En application de ces dispositions, un arrêté du ministre en charge de la fonction publique du 30 septembre 2013 fixe la liste de ces fonctions et un arrêté du 16 mai 2014 fixe la liste des fonctions plus spécifiques exercées dans les services dont le ministre chargé de l'éducation nationale constitue l'autorité de rattachement pour le recrutement et la gestion des attachés d'administration de l'État.

Or, alors même que les fonctions exercées dans une organisation internationale intergouvernementale ou au sein d'administrations d'États membres de l'UE peuvent être prises en considération pour justifier de la durée nécessaire pour pouvoir prétendre à la hors-classe du corps, tel n'est pas le cas des services accomplis auprès d'un opérateur public qui coordonne le réseau des établissements d'enseignement français à l'étranger, « dont le réseau scolaire représente un atout et un levier pour l'influence de la France[89] ».

89 Selon le site de l'AEFE.

Par ailleurs, alors que les fonctions d'agent comptable sont bien mentionnées par l'arrêté interministériel du 16 mai 2014 s'agissant des établissements publics locaux d'enseignement et des groupements d'intérêt public, elles ne sont pas prises en compte lorsqu'elles sont exercées dans un établissement en gestion directe au nom de l'État, du réseau d'enseignement français à l'étranger.

Ce même paradoxe existe s'agissant des fonctions particulières que doivent exercer des personnels des corps enseignants d'éducation et de psychologue aux ministères chargés de l'éducation nationale, et de l'enseignement supérieur et de la recherche pour pouvoir prétendre à un avancement à la classe exceptionnelle du corps dont ils relèvent.

La médiation a en effet été saisie par des professeurs d'éducation physique et sportive détachés en tant que directeurs et directeurs adjoints départementaux ou régionaux auprès d'une fédération sportive en lien étroit avec l'enseignement supérieur, dont les fonctions ne sont pas prises en compte dans la durée nécessaire pour pouvoir prétendre à ce troisième grade.

Or l'arrêté ministériel du 10 mai 2017 qui fixe la liste des conditions d'exercice et des fonctions particulières prises en compte pour un avancement à la classe exceptionnelle mentionne, entre autres, ces mêmes fonctions en tant qu'elles seraient exercées auprès de l'Union nationale du sport scolaire (UNSS). Certes, les liens de la fédération considérée avec l'université sont moins étroits qu'avec l'UNSS ; mais l'incompréhension de membres d'un même corps détachés pour exercer des fonctions identiques, quant à l'inégalité de traitement dont ils s'estiment victimes se conçoit parfaitement.

Bien que la lecture du statut actuel ne laisse aucune ambiguïté, on ne peut que constater l'existence d'une contradiction avec l'appel à la mobilité et à la diversification des parcours qui est fait en direction des fonctionnaires, notamment pour les fonctionnaires de catégorie A dans les lignes directrices de gestion.

C'est pourquoi, la médiatrice recommande :

- d'élargir les conditions et les listes prévues par les décrets statutaires pour permettre de prendre en considération, pour l'accès au dernier grade des corps considérés, des fonctions similaires qui sont exercées dans une structure ou pour une mission d'intérêt général à l'étranger, y compris hors UE et EEE.

2.2. Une expérimentation pour la promotion des personnels RQTH qui tarde à se mettre en place

Dans le cadre de ce chapitre, la médiation a souhaité porter une nouvelle attention aux fonctionnaires disposant de la reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH), qui devraient pouvoir bénéficier de la mesure introduite par la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019[90] leur permettant, jusqu'au 31 décembre 2025, d'accéder à un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur ou de catégorie supérieure par la voie du détachement. Il ne s'agit pas d'une « faveur » particulière accordée à ces personnels, la loi prévoyant qu'une commission apprécie, pour ce faire, leur aptitude professionnelle à exercer les missions du corps ou cadre d'emplois, mais d'une chance qui leur est donnée de faire reconnaître la qualité de leur travail en prenant en considération leur situation particulière.

Cependant, alors que le décret d'application de cette disposition[91] a été pris le 13 mai 2020, aucun des dispositifs qu'il prévoit n'a encore été mis en œuvre, du moins au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports.

Une professeure certifiée de lettres modernes, avec une RQTH, a présenté à la session 2020 le concours de l'agrégation de lettres sur incitation de son IA-IPR.

Malgré de bons résultats pour une première fois, alors même qu'elle n'avait pu bénéficier de l'aménagement nécessaire lors d'une épreuve, elle a échoué au concours.

Une nouvelle présentation au concours lui faisant courir un risque grave eu égard à la nature de son handicap, la médiation, tout en sollicitant un examen particulièrement attentif d'une candidature à venir sur la liste d'aptitude des agrégés, a demandé à la DGRH si elle pourrait bénéficier du dispositif expérimental créé par l'article 93 de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, qui doit permettre à des fonctionnaires en situation de handicap d'accéder à un corps de niveau supérieur par la voie du détachement.

90 Article 93 : « À compter du 1er janvier 2020 et jusqu'au 31 décembre 2025, par dérogation à l'article 13 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, les fonctionnaires mentionnés à l'article 2 de la même loi en situation de handicap relevant de l'une des catégories mentionnées aux 1°, 2°, 3°, 4°, 9°, 10° et 11° de l'article L. 5212-13 du Code du travail peuvent accéder à un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur ou de catégorie supérieure par la voie du détachement, sous réserve d'avoir accompli préalablement une certaine durée de services publics. Au terme d'une durée minimale de détachement, qui peut, le cas échéant, être renouvelée, ils peuvent être intégrés dans ce corps ou cadre d'emplois. Le détachement et, le cas échéant, l'intégration sont prononcés après appréciation par une commission de l'aptitude professionnelle des fonctionnaires à exercer les missions du corps ou cadre d'emplois.
Un décret en Conseil d'État fixe les conditions d'application du premier alinéa du présent article, notamment la durée de services publics exigée des candidats au détachement, les modalités d'appréciation de l'aptitude professionnelle préalable à ce détachement, la durée minimale de celui-ci, les conditions de son renouvellement éventuel et les modalités d'appréciation de l'aptitude professionnelle préalable à l'intégration. Il fixe également la composition de la commission chargée d'apprécier l'aptitude professionnelle du fonctionnaire.
Au plus tard un an avant son terme, le Gouvernement présente au Parlement un rapport d'évaluation de cette expérimentation. »

91 Décret n° 2020-569 du 13 mai 2020 fixant pour une période limitée les modalités dérogatoires d'accès par la voie du détachement à un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur ou de catégorie supérieure instituées en faveur des fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés.

L'administration, saisie par la médiation, a répondu que les modalités d'application de ce dispositif au sein du ministère chargé de l'éducation nationale étaient encore à l'étude.

La médiation a fait valoir que le décret d'application était publié depuis plusieurs mois et que les lignes directrices de gestion ministérielles en matière de promotion et de valorisation des parcours professionnels publiées au Bulletin officiel spécial du 5 novembre 2020 mentionnaient bien l'existence de cette voie.

Estimant que cette inscription constituait une forme d'engagement, elle a demandé ce qui en constituait concrètement la mise en œuvre.

Toutefois, près d'un an après la publication du décret précité, la réflexion au sein du ministère n'a toujours pas abouti.

La disposition inscrite dans la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a été conçue, ainsi que l'indique l'exposé des motifs, afin de favoriser le parcours professionnel des fonctionnaires en situation de handicap, de même qu'une procédure de recrutement externe dérogatoire par contrat permet de favoriser l'accès à chacune des trois fonctions publiques des personnes en situation de handicap.

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

Au-delà du cas exposé, la médiation constate que le décret du 13 mai 2020 contient les précisions souhaitées par le législateur. Le texte mentionne ainsi la durée de services publics exigée des candidats au détachement, les modalités d'appréciation de l'aptitude professionnelle préalable à ce détachement, la durée minimale de celui-ci, les conditions de son renouvellement, les modalités d'appréciation de l'aptitude professionnelle préalable à l'intégration et la composition de la commission chargée d'apprécier l'aptitude professionnelle du fonctionnaire en amont du détachement et préalablement à l'intégration dans un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur.

En application de ce même texte, il appartient au ministre intéressé (ou, le cas échéant, au directeur de l'établissement public intéressé), d'une part, de fixer le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement pour chaque corps de catégorie A, B ou C concerné, préalablement à la publication d'un avis d'appel à candidatures, d'autre part, de constituer, en en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats et de communiquer à l'autorité de recrutement la liste de ceux qu'elle propose, en conséquence, au détachement.

Cependant, même si un nombre de postes à pourvoir par cette voie a été fixé pour certains corps propres à l'enseignement supérieur, aucun corps enseignant, ni administratif n'est pour l'instant concerné et aucune information sur la suite de la procédure n'a été rendue publique.

Sans mésestimer la charge de travail, encore accentuée par le contexte sanitaire, des services des ministères et des établissements publics en relevant, la médiation considère que tout retard supplémentaire dans la mise en œuvre de cette expérimentation nuirait non seulement aux fonctionnaires susceptibles d'en bénéficier, mais également à une évaluation correcte de l'alternative ainsi offerte.

Pour faciliter la promotion des personnels en situation de handicap, la médiatrice recommande :

- que le ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports fixe, pour chaque corps dont il assure la gestion ministérielle, le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement, et qu'il publie l'avis d'appel à candidatures qui en découle ;
- qu'il constitue, en en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats ;
- que ces décisions soient prises dans un délai permettant des détachements promotionnels avant la fin de l'année 2021.

3. Synthèse des recommandations

Pour améliorer la mise en œuvre du PPCR et éviter les incompréhensions ou l'amertume des personnels concernant l'appréciation de la valeur professionnelle

- Revoir la rédaction de la note de service fixant les LDG relatives aux promotions en supprimant la mention d'une corrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de possibilités de promotion.
- Dans l'attente des conclusions de l'Inspection générale, et de manière provisoire, mentionner dans les LDG l'existence d'une harmonisation au niveau du rectorat, et préciser les motifs justifiant un éventuel « recalibrage » des appréciations, en indiquant qui y procède et comment.
- Conserver de préférence les appréciations de premier niveau portées par les inspecteurs et, pour les cas où les listes résultant des barèmes feraient apparaître des ex-aequo en trop grand nombre, procéder avec les inspecteurs à un classement collégial et transparent des dossiers. Les avancements pourraient ainsi être prononcés, en respectant les pourcentages fixés, dans l'ordre du classement, et pour les agents dont l'appréciation est « excellent », leur permettre de la conserver, même après une éventuelle harmonisation. Le départage se ferait à nouveau, l'année suivante, en tenant compte de l'ancienneté, mais sans obérer les chances des nouveaux arrivants d'obtenir à leur tour une appréciation « excellent » et d'être classés dans le tableau.
- Communiquer systématiquement aux agents concernés, en cas de modification de l'appréciation par le recteur/le Dasen/le ministre, une explication détaillée de ce changement.
- Tirer rapidement les conclusions du bilan que l'Inspection générale est en train d'effectuer, notamment sur l'enjeu que représente l'appréciation portée lors du dernier rendez-vous de carrière et sur les améliorations possibles à envisager.

Pour assouplir la contrainte liée à l'avis « pérenne » porté sur l'évaluation professionnelle

- Autoriser les DRH à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes, dans des cas d'erreurs avérées.
- Étudier, au cas particulier, les demandes de personnes qui, n'ayant pas fait de recours dans les délais indiqués, présenteraient des arguments recevables pour que leur appréciation soit reconsidérée (grossesse, accident, maladie, etc.).

Pour reconnaître et valoriser tous les parcours professionnels sans distinction

- Renforcer, voire mettre en place un suivi des rendez-vous de carrière pour les personnels détachés ou affectés hors école ou EPLE.
- Prévoir, pour tous les personnels exerçant des fonctions d'enseignement en situation d'affectation ou de détachement, un entretien pédagogique avec un inspecteur de leur discipline, s'ils en éprouvent le besoin ou en font la demande.
- Rapprocher les différents modèles de compte rendu du rendez-vous de carrière, au moins par corps, pour que la valeur professionnelle des agents placés, dans le cadre d'un avancement ou d'une promotion, dans la même situation, puisse être appréciée dans des conditions équivalentes.
- Élargir les conditions et les listes prévues par les décrets statutaires pour permettre de prendre en considération, pour l'accès au dernier grade des corps considérés, des fonctions similaires exercées dans une structure ou pour une mission d'intérêt général à l'étranger, y compris hors UE et EEE.

Pour faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

- Prendre l'ensemble des mesures permettant l'application effective des dispositions du décret du 13 mai 2020 permettant l'accès par la voie du détachement à un corps de niveau supérieur aux fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (RQTH) :
  - fixer pour chaque corps, au niveau ministériel, le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement et publier l'avis d'appel à candidatures qui en découle ;
  - constituer, en en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats.
- Prendre ces mesures dans un délai permettant des détachements promotionnels avant la fin de l'année 2021.

3. Encourager la mobilité des personnels, prendre en considération les situations humaines particulières

1. Le contexte

Parmi les facteurs de bien-être dans le travail, la possibilité d'être affecté ou muté sur un poste, dans un établissement ou une académie qui ne va pas à l'encontre de la poursuite d'une vie familiale équilibrée est l'un des aspects les plus importants pour la satisfaction des personnels.

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

Ainsi qu'il l'a été rappelé dans un chapitre précédent[92], les différents processus d'affectation et de mobilité des personnels de nos deux ministères constituent une part considérable des saisines de la médiation (**17 %**) et la majorité d'entre elles proviennent des enseignants (plus de 400 saisines, premier et second degrés confondus, en 2020). Il faut préciser toutefois que la médiation ne soutient pas systématiquement les demandes de révision d'affectation, après un refus de l'administration. Seulement **43 %** des saisines reçues sont appuyées après instruction du dossier, la médiation ayant conscience que l'exercice du mouvement est soumis à des règles de gestion rigoureuses (barèmes et pondérations), qui ont fait l'objet d'accords collectifs, et ne souhaitant pas, légitimement, contrevenir au principe d'égalité de traitement entre les personnes qui participent aux mouvements.

92 Partie II, chapitre 3 : « Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations ».

Néanmoins, certains refus de mobilité, alors que le requérant est à même de fournir des éléments de situation très particuliers, semblent parfois en contradiction avec les objectifs de gestion des ressources humaines affichés au niveau de la fonction publique : favoriser la mobilité, enrichir les parcours, limiter les risques psycho-sociaux, etc. À l'heure du Grenelle de l'éducation, dont les travaux ont fait ressortir la nécessité de développer les mobilités internes et sortantes, y compris et en particulier la mobilité des enseignants à l'international, de telles situations apparaissent comme un frein majeur dans la prise en compte de l'humain et la possibilité laissée à chacun « d'être l'acteur de son parcours professionnel ».

Le sujet avait été abordé précédemment dans plusieurs rapports du médiateur (2008, 2010 et 2015).

Plus récemment, dans son rapport 2018, le chapitre « L'administration numérique » portant sur les algorithmes d'affectation, dont ceux du mouvement, avait débouché sur un certain nombre de recommandations concernant les procédures du mouvement.

L'actualité persistante de ces questions a conduit la médiatrice à revenir une nouvelle fois sur le sujet dans son rapport 2020, les consultations du Grenelle ayant servi en quelque sorte de chambre d'écho à nombre de ses recommandations.

En outre, dans le contexte de la réforme introduite par la loi de transformation de la fonction publique[93], qui a modifié substantiellement les modalités d'accompagnement des personnels par les représentants syndicaux dans le processus de mutation, la médiation, réceptacle des incompréhensions et des frustrations, a dû, en 2020, être particulièrement attentive au suivi des dossiers de personnels en recherche de solution après une affectation qui les mettait en difficulté et qu'ils souhaitaient contester.

2. Entre intérêt général et situation spécifique, un équilibre parfois difficile à tenir

2.1. Faciliter les mobilités

La médiation a été saisie par une professeure certifiée détachée auprès de l'AEFE pour exercer ses fonctions dans un lycée français de l'étranger. Elle venait d'apprendre, après que ses démarches administratives pour son détachement avaient abouti, qu'elle était admise au concours interne de l'agrégation.

Or la réussite au concours induit un détachement dans le corps des professeurs agrégés pour y accomplir le stage préalable à la titularisation puisque le statut particulier de ce corps ne permet pas de l'effectuer en dehors d'une académie.

L'enseignante concernée a ainsi été placée par l'administration devant le choix suivant : revenir en France alors que son déménagement et son installation étaient déjà effectifs ; renoncer au bénéfice de son concours, le report n'étant pas prévu pour un cas de ce type.

93 Le cadre de gestion des ressources humaines dans la fonction publique a été modifié en profondeur depuis la publication de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique et du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019 relatif aux lignes directrices de gestion et à l'évolution des attributions des commissions administratives paritaires. Voir https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039434533 et le chapitre troisième de la deuxième partie du rapport (contexte).

La médiation a souligné auprès de la DGRH les effets négatifs inattendus du calendrier sur la situation de l'intéressée, et lui a demandé si, compte tenu de cette situation singulière et du sentiment d'injustice ressenti par la requérante placée devant un tel choix, elle devait vraiment participer aux opérations d'affectation et si une solution ne pouvait pas être trouvée pour qu'elle fasse son stage de professeur agrégé sur son poste à l'AEFE.

Elle a elle-même proposé des solutions : par exemple, qu'au détachement auprès de l'AEFE soit substitué un arrêté précisant que, dans ce cadre, elle pourrait effectuer le stage préalable à sa titularisation dans le corps des professeurs agrégés.

Le cas présenté illustre parfaitement la difficulté, pour un enseignant, de pouvoir progresser dans sa carrière tout en exerçant une mobilité choisie. « Être l'acteur de son parcours professionnel », dans ces conditions, peut sembler illusoire.

L'administration a considéré que d'un point de vue juridique elle avait raison, du moins en l'espèce, le statut particulier des professeurs agrégés ne permettant pas de valider un stage ailleurs qu'en académie et un fonctionnaire ne pouvant pas, en outre, bénéficier de deux détachements simultanément.

En tout état de cause, on peut regretter, une fois de plus, l'insuffisance du dialogue et du conseil qui devrait pourtant naturellement s'installer entre un agent et les services RH en charge de la gestion de sa carrière.

En l'espèce, la situation est d'autant plus surprenante que les notes de service annuelles relatives à l'affectation des lauréats des concours du second degré indiquent que des professeurs certifiés ayant réussi le concours interne de l'agrégation peuvent, dès lors qu'ils sont déjà détachés à l'étranger, par exemple dans un établissement en gestion directe de l'AEFE, effectuer leur stage statutaire d'agrégés sur place[94].

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

La médiation formule à cet effet les recommandations suivantes :

- inscrire dans les statuts particuliers, pour les enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation ;
- prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation, à la fois pour l'agent et pour l'administration elle-même, de l'expérience acquise pendant la période de détachement, surtout lorsqu'elle a pour objet de servir les intérêts de notre système éducatif. Au-delà des rendez-vous de carrière prévus par le PPCR, ces entretiens permettraient de mieux préparer les projets individuels.

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

2.2. Prendre en compte des situations humaines très particulières en s'affranchissant du barème obtenu par les candidats au mouvement

LA QUESTION DE LA BONIFICATION LORSQUE L'AUTORITÉ PARENTALE EST CONJOINTE

La médiation a été saisie par un professeur certifié d'arts plastiques qui a participé au mouvement interacadémique 2020 pour être affecté dans l'académie de M.

En effet, alors qu'il est originaire de cette académie, il a été affecté à la rentrée de septembre 2019 dans celle de G après y avoir effectué son stage de titularisation en 2018-2019.

Il a trois enfants scolarisés à M où est domiciliée leur mère et a dûment fourni les pièces justifiant de cette situation lors de l'ouverture de la campagne du mouvement 2020.

Il n'a jamais été marié et, au moment des faits, il est en rupture avec la mère de ses enfants.

La séparation se passe mal, si bien qu'il n'a pas réussi à récupérer la fiche d'imposition de la maman de ses enfants pour faire valoir un éventuel rapprochement de conjoints sur l'année scolaire 2019-2020.

De même, il ne peut pas non plus prouver sa séparation pour bénéficier des bonifications de l'autorité parentale conjointe (250,2 points pour le premier enfant et 200 points pour les deux autres), à savoir les pièces justifiant soit de la garde alternée, soit de la garde partagée, soit de ses droits de visite pour les enfants : non marié, il n'est pas passé devant le juge pour demander le divorce, jugement qui fixe les conditions de garde des enfants.

Il vient juste d'entreprendre une démarche devant le juge pour que la situation soit clarifiée en ce qui concerne la garde des enfants, mais il n'a pas pu s'en servir pour la campagne de mouvement de 2020, le jugement n'étant pas prononcé.

Or, concrètement, il s'occupe toujours de ses enfants sur lesquels il n'a jamais perdu l'autorité parentale, il paye un loyer à G et un à M pour pouvoir en assurer l'éducation, va les voir le week-end et les vacances (pièces justificatives fournies à son employeur, le rectorat de G). Ses enfants sont inscrits sur sa feuille d'impôts (pièces fournies au rectorat de G dans les délais lors de l'ouverture de la campagne du mouvement 2020).

La médiation intervient auprès de la DGRH du ministère pour expliquer cette situation et fait valoir les arguments suivants :

- le barème retenu au mouvement 2020 pour monsieur B est de 68 points (28 points d'échelon, 20 points car c'est la deuxième année qu'il demande l'académie de M et 20 points d'ancienneté car il a travaillé 6 ans en tant qu'assistant d'éducation) ;
- la barre d'entrée pour obtenir l'académie de M dans sa discipline est de 521,2 points ;
- si on lui avait accordé les points de bonification « rapprochement de conjoints » et ceux de « l'autorité parentale conjointe » cumulables avec les précédents, ce requérant aurait pu être affecté dans l'académie qu'il souhaite ;
- les pièces justifiant de sa situation familiale ont été transmises à son employeur dans les délais, même si elles ne correspondent pas exactement à celles prévues par la note de service pour justifier pareille situation notamment pour les bonifications de « l'autorité parentale conjointe », à savoir une décision de justice.

Quinze jours après l'intervention de la médiation, ce requérant a reçu une affectation à titre définitif dans l'académie souhaitée.

La médiation estime que la DGRH a pris la bonne décision et ne peut que s'en féliciter. En revanche, bien que le calcul du barème de mutation de ce requérant ait été fait au niveau du rectorat, le recours effectué à ce niveau a été infructueux.

Afin de mieux prendre en compte des situations humaines très particulières, la médiatrice recommande :

- de faire preuve de bienveillance dans l'examen des pièces justifiant d'une situation particulière pour bénéficier d'une bonification de mutation dès lors que la situation est bien expliquée et mise en évidence par des documents, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux prescrits par les notes de service.

→ Quand le barème de mutation exclut la prise en compte d'un enfant décédé

> ***« Devant le si peu d'humanité de mon ministère de tutelle, je vous demande de plaider ma cause étant victime d'une injustice et d'une discrimination manifeste. Professeure de SVT et mère de deux enfants je me vois refuser ma demande de recours du fait du décès de mon enfant. Je vous interpelle sur le fait que mon enfant, décédé à l'âge de 6 ans d'un cancer, est inexistant pour l'administration et pour l'éducation nationale. Comme vous le savez un enfant vaut 100 points dans un mouvement académique, et un enfant décédé 0 point… Nous parlons effectivement de "points" alors que mon enfant n'est plus là. Ces 100 points me permettaient de rester dans mon académie auprès des miens. La question est de choisir entre l'humain et les chiffres. Actuellement, nos institutions s'éloignent de l'humanité et préfèrent les chiffres. »***

Cette saisine a beaucoup ému le médiateur en charge de cette affaire.

La requérante, à la suite de sa réussite au concours du Capes, avait participé au mouvement interacadémique 2020 des professeurs du second degré en tant que néotitulaire, après avoir été contractuelle pendant neuf ans dans son académie d'origine puis stagiaire fonctionnaire en 2019-2020 dans cette même académie.

Lors de sa participation au mouvement interacadémique, elle avait placé en premier vœu l'académie de sa résidence familiale : son conjoint était en CDI dans cette région, deux de ses enfants y étaient scolarisés et surtout, l'aîné de ses enfants, décédé à l'âge de 6 ans, y était inhumé : l'éloignement de sa sépulture était donc inenvisageable pour elle.

Malheureusement, les résultats du mouvement prévoyaient, pour elle, une affectation dans une autre académie à la rentrée suivante (son troisième vœu).

Elle avait formulé une révision d'affectation où elle expliquait sa situation auprès de la DGRH. Malheureusement, ce recours avait reçu une fin de non-recevoir et la réponse défavorable obtenue était une « réponse-type » de l'administration. Elle considérait que son employeur n'avait pas pris le temps de lire sa requête puisque l'argument qu'elle soulevait par rapport à son aîné n'était évoqué nulle part.

Le médiateur est intervenu auprès de la DGRH pour soutenir ce dossier en ces termes : « La médiation n'a pas l'habitude d'intervenir auprès de vos services pour soutenir les dossiers des agents non affectés dans l'académie convoitée qui ne sont pas premiers non-entrants, afin de ne pas vous mettre en difficulté face à la création d'une rupture d'égalité entre candidats à la mutation. Dans le cas présent, même si les opérations de rentrée liées au mouvement des personnels enseignants sont largement entamées, serait-il possible de réexaminer ce dossier et, a minima, lui faire une réponse plus humaine et en lien avec sa situation personnelle douloureuse ? De même, serait-il possible d'intervenir auprès de l'académie d'O pour que son affectation dans cette académie la rapproche de celle de L, dans l'hypothèse où vous ne pourriez pas lui donner satisfaction pour une affectation à L au mouvement interacadémique 2020 ? Enfin, j'aimerais avoir votre sentiment par rapport à la possibilité de prendre en compte dans les barèmes de mutation l'ensemble des enfants à charge des agents, y compris ceux qui sont décédés, pour une bonification particulière sur le vœu de l'académie où se trouve leur sépulture. »

La DGRH a été sensible aux arguments de la médiation et l'intéressée a reçu une affectation à titre provisoire dans l'académie convoitée.

La médiation n'a jamais eu de retour par rapport à sa demande de modification du barème de mutation : à ce jour, les notes de service concernant le mouvement des enseignants des 1er et 2d degrés font toujours référence aux enfants « à charge » pour la prise en compte des bonifications et excluent les enfants décédés.

Elle comprend toutefois qu'il est difficile d'appréhender dans une note de service toutes les situations particulières et rares, même si leur prise en compte apparaîtrait naturelle.

Afin de mieux prendre en compte des situations humaines très particulières, la médiatrice recommande :

- qu'il soit possible officiellement de s'affranchir, à la marge, du barème de mutation pour prendre en compte des situations particulièrement sensibles et douloureuses dans toutes les opérations du mouvement ;
- que l'administration respecte les termes de ses propres lignes directrices de gestion qui, en conformité avec la loi, indiquent que les éléments du barème n'ont qu'un caractère indicatif et que « l'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général » et que ces principes soient rappelés au niveau déconcentré[95] ;
- que les réponses de l'administration aux demandes de révision d'affectation ou aux recours administratifs à l'encontre d'une décision d'affectation, soient explicites et bienveillantes et répondent précisément aux questions posées et aux arguments développés par les personnels pour justifier de leur situation.

95 Lignes directrices de gestion du 13 novembre 2020, NOR : MENH2030236X, MENJS – DGRH, II-1, Les modalités de mise en œuvre de la mutation, BOEN spécial n° 10 du 16 novembre 2020.

2.3. Des décisions prises à l'aide d'algorithmes de plus en plus contestées

Une professeure documentaliste, mariée et avec deux enfants, a pu bénéficier en 2019-2020 d'un poste construit sur un « bloc de moyens provisoires » (BMP) dans un lycée proche de son domicile. Dans le cadre du mouvement intra-académique auquel elle participe en 2020, elle se voit affectée dans un collège à soixante-cinq kilomètres de son domicile sur son vœu « département ».

Renseignements pris auprès de collègues de la même discipline et de représentants syndicaux, elle s'aperçoit qu'une collègue de la même discipline qu'elle est affectée dans un établissement qu'elle convoitait et qui faisait partie de sa liste de vœux ; cette personne, issue de la même promotion, lui semble avoir 200 points de moins au barème et n'a pas d'enfants ; toutes deux ont été affectées dans le cadre de leur vœu « département ».

La première fait donc un recours auprès de l'administration dans les délais recommandés et mandate un responsable syndical pour la représenter devant l'administration.

L'administration évoque la possibilité de trouver une solution dès le mois de juin 2020.

Le 24 juillet, la requérante reçoit un mail, l'avisant de la recherche de possibilités d'affectation.

Le 18 août, elle reçoit un autre mail de l'administration l'avisant qu'après examen de sa situation, il n'existe pas de meilleure possibilité d'affectation, qu'il s'agisse de postes ou de suppléances.

Elle entreprend alors de faire appel au médiateur académique.

Le médiateur académique prend l'attache de la division des personnels enseignants.

Un responsable de cette division avise le médiateur le 4 septembre 2020 de l'affectation à titre provisoire de la requérante dans un lycée proche de son domicile.

Si cette mesure rend cette dernière plus sereine pour ce qui concerne sa vie familiale durant l'année scolaire 2020-2021, elle ne la rassure en rien pour les opérations de mouvement qui auront lieu en 2021 et auxquelles elle devra participer car affectée à titre provisoire en 2020. Elle conserve une certaine rancœur vis-à-vis de l'administration.

Le médiateur est conscient du fait que, bien qu'en l'espèce il ait eu gain de cause, il est difficile de procéder à une correction du mouvement après sa publication sans léser une autre personne, quand bien même le résultat produit par l'algorithme serait erroné ; il est aussi conscient des efforts de l'administration pour offrir à la requérante un cadre provisoire plus confortable.

Il reviendra cependant auprès de ses interlocuteurs afin de trouver une solution pérenne pour cette professeur documentaliste dans la perspective de son affectation ultérieure puisque, affectée à titre provisoire en 2020-2021, elle devra à nouveau participer au mouvement en 2021 pour trouver une affectation à titre définitif à la rentrée suivante.

BONNE PRATIQUE

Lettre de la DGRH écrite à la requérante en novembre 2020 pour compenser l'erreur d'affectation :

En novembre, le médiateur académique reçoit de la division des personnels enseignants copie d'un courrier envoyé à madame B l'avisant qu'elle bénéficiera, dans le cadre des mouvements 2021, 2022 et 2023, d'une bonification de 2 000 points sur un collège particulier, 1 500 points sur une commune particulière et 1 500 points sur un vœu géographique la rapprochant de son domicile.

Selon le médiateur académique, « ce cas est assez symptomatique de la difficulté actuelle de corrections d'erreurs sur le mouvement des personnels enseignants car en l'occurrence il y a bien erreur et elle est reconnue à mots couverts par la directrice des personnels enseignants. Il s'agit d'une discipline où la charge du mouvement n'est pas si grande comparée à des disciplines de plus fort effectif. Les renseignements pris par l'intéressée auprès de représentants syndicaux et de ses collègues lui font penser rapidement à une erreur. Elle est confirmée par l'analyse des représentants syndicaux dont certains sont des experts en mouvement dans notre académie. Pour autant, ceux-ci ne pourront faire revenir l'administration sur sa décision. Il faudrait pour cela « désaffecter » madame C et lui trouver une autre affectation… Précédemment, les syndicats avaient la possibilité de prendre connaissance du projet de mouvement, de l'analyser et de faire à l'administration des propositions d'ajustement défendant les intérêts des enseignants tout en respectant les règles que s'était donné l'administration, et ce avant la publication des résultats du mouvement… »

Dans le cadre du mouvement intra-académique des enseignants du second degré, les divisions de personnels enseignants ont toujours travaillé en amont de la publication des résultats des mouvements en lien avec les représentants des personnels pour essayer de corriger certaines erreurs, notamment celles relatives aux résultats produits par les algorithmes d'affectation pour des vœux larges émis par les enseignants. Dans le jargon administratif, on parle de « traque des candidats cachés », c'est-à-dire de personnels déjà affectés dans une commune ou un département et voulant y rester, mais souhaitant changer de poste à l'intérieur de la zone : ils sont masqués par des personnels voulant entrer dans la zone concernée et qui ont fait un vœu large pour y rentrer.

Ce constat n'est pas nouveau. Le résultat produit par un algorithme peut être faux et/ou biaisé et les décisions prises à l'aide d'un algorithme ne sauraient être fiables à 100 %. Le problème avait été expliqué en détails dans le rapport 2018 du médiateur[96].

La DGRH avait fait part de son désaccord sur la mise en place de commissions chargées d'auditer les algorithmes avant et pendant leur utilisation. Elle a confirmé ce désaccord dans le cadre du comité de suivi du rapport 2019, qui revenait sur cette recommandation. Elle a précisé qu'elle avait mené un travail sur l'élaboration de fiches d'information, remises aux agents à leur demande, possibilité indiquée, du reste, dans les LDG : pour le mouvement inter, la fiche est élaborée au niveau national et pour le mouvement intra, il existe une trame à adapter au niveau local. Pour la médiation, si l'information et la formation des agents vont bien dans le sens de ce qu'elle avait préconisé, elles ne répondent pas pour autant à la nécessité d'auditer régulièrement les algorithmes afin de repérer et de prévenir les biais éventuels qu'ils peuvent engendrer, comme cela existe désormais pour la plupart des algorithmes d'aide à la décision.

96 https://www.education.gouv.fr/rapport-2018-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-5348. Cf. les pages 38 à 80 et 141 à 146.

Afin de rectifier les erreurs parfois produites par les algorithmes d'affectation, la médiatrice recommande :

- de développer la pratique d'accorder des bonifications complémentaires dans la perspective des mouvements ultérieurs aux personnels ayant été victimes d'une erreur d'affectation, dès lors que ces erreurs sont avérées ;
- de rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes, notamment en formant l'ensemble des personnels (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) à l'analyse critique des résultats produits, et permettre aux usagers de faire des simulations selon le concept dit de « jouabilité » proposé par la Fing[97] (cf. ReMedia 18-6).

2.4. Assister et accompagner les personnels qui forment un recours

L'application lors de la campagne des mouvements 2020 des dispositions issues de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 et du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019 a conduit la médiatrice à s'interroger sur les possibilités de recours administratifs des personnels à l'encontre des décisions d'affectation qui leur étaient notifiées.

En effet, les LDG de 2019 pour le mouvement 2020 reprises en 2020 pour le mouvement 2021 précisent : « Après le processus de mobilité : les personnels peuvent former un recours administratif contre les décisions individuelles défavorables prises au titre de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 (priorités légales de mutation) lorsqu'ils n'obtiennent pas de mutation ou lorsque devant recevoir une affectation, ils sont mutés dans une académie ou un département ou une zone ou sur un poste qu'ils n'avaient pas demandé(e). Dans ce cadre, ils peuvent choisir un représentant désigné par une organisation syndicale représentative de leur choix pour les assister. L'organisation syndicale doit être représentative : au niveau du comité technique ministériel de l'éducation nationale (CTMEN) ou du comité technique ministériel de la jeunesse et des sports (CTMJS) pour une décision relevant de la compétence du ministre ; au niveau du comité technique ministériel de l'éducation nationale ou du comité technique académique pour les décisions de mutations relevant des recteurs académiques ou, par délégation de signature des recteurs d'académie, des inspecteurs d'académie-directeurs académiques des services de l'éducation nationale. L'administration s'assurera que le fonctionnaire a choisi un représentant désigné par une organisation syndicale représentative. »

La possibilité de se faire assister, à l'occasion du recours administratif, par un représentant désigné par une organisation syndicale est, suite à l'intervention de la loi du 6 août, prévue désormais à l'article 14 bis de la loi du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État.

Dès juin 2020, la médiatrice a pu constater qu'un doute (une confusion) persistait dans les esprits sur la question des recours administratifs, certaines académies considérant que le texte limitait la possibilité de recours aux cas des agents affectés en extension ou à ceux non mutés, en excluant ceux ayant obtenus une mutation sur l'un de leurs vœux non premiers.

97 Fing : Fédération Internet nouvelle génération.

La DGRH, interrogée à ce sujet par la médiation, l'a rassurée en lui apportant les explications suivantes :

- il n'y a pas de limitation des recours administratifs des personnels : ils peuvent toujours contester par la voie du recours administratif toute décision d'affectation individuelle à l'issue de la publication des résultats du mouvement, dans le respect des voies et délais habituels ;
- seule a été limitée la possibilité d'être assisté formellement par le représentant d'une organisation syndicale représentative pour les recours à l'encontre d'une décision d'affectation concernant soit une absence de mutation pour un personnel déjà affecté ayant participé au mouvement pour changer de poste, soit un résultat de mutation hors vœux pour les agents dans l'obligation d'être affectés (stagiaires, retour de disponibilité, etc.) ;
- pour les autres situations (mutation obtenue sur un autre vœu que le vœu premier), le recours administratif était toujours possible mais sans pouvoir se faire assister par ce représentant.

La médiation, dans le cadre d'un groupe de travail, a suivi toute l'année la manière dont ces dispositions avaient été appliquées et comprises en académies pour les mouvements déconcentrés (déclinaisons académiques des LDG nationales).

Il s'est avéré que l'interprétation des LDG avait été différente d'une académie à l'autre.

RÉPONSE ÉCRITE D'UN CHEF DE DPE AU QUESTIONNEMENT DU MÉDIATEUR ACADÉMIQUE

« En matière de mobilité, le recours est très encadré et repose sur le fondement de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984. Ainsi, il convient de rappeler tout d'abord que, conformément aux lignes directrices de gestion, seule l'absence de proposition de mobilité ou une proposition de mobilité hors vœux (extension) sont susceptibles de recours. Le reste relève de la demande de révision d'affectation qui se traite directement avec les agents : il ne peut y avoir de recours sur un résultat de mutation lié à un vœu exprimé. »

Cette réponse ainsi que certaines déclinaisons académiques des LDG nationale pour les mouvements de la compétence du recteur (particulièrement le mouvement intra-académique des personnels enseignants du second degré) revenait donc à nier la possibilité de contester une décision d'affectation dès lors qu'elle correspondait à un vœu formulé, ce qui sous-entendait qu'il ne pouvait y avoir de contestations d'erreur de barème ou d'erreur dans la décision de mutation dès lors qu'un personnel avait obtenu l'un de ses vœux de mutation.

Au demeurant, cette réponse allait à l'encontre des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration[98] qui permet à toute personnel de formuler un recours administratif à l'encontre d'une décision administrative individuelle qui lui est opposable.

98 CRPA : articles L. 410-1 et suivants.

Ce n'est qu'au mois de mars 2021 que la DGRH a adressé une lettre aux académies pour repréciser certains principes : « La présente fiche a pour objet de préciser les modalités de gestion des recours formés par les personnels contre les décisions individuelles défavorables de mobilité les concernant, compte tenu des dispositions de l'article 14 bis de la loi n°84-16 du 14 janvier 1984 dans le cadre des mouvements interdépartemental et interacadémique organisés au titre de 2021. Pour rappel, les voies et délais de recours de droit commun régis par les articles R. 421-1 et R. 421-2 du Code de justice administrative demeurent applicables dans le cadre des mouvements.
Un personnel peut ainsi former un recours administratif ou juridictionnel dans le délai de deux mois s'il n'a pas été muté ou contre sa décision d'affectation dans une académie ou un département ou sur un poste. Cette décision peut en effet être contestée par le personnel dans tous les cas, qu'il ait été affecté sur un poste qu'il a demandé ou non (par exemple en extension) et dans la première hypothèse, quel que soit le rang du vœu qu'il a obtenu (par exemple, 2e ou 15e vœu).

Les personnels peuvent choisir d'être assistés par une organisation syndicale représentative pour former un recours administratif contre les décisions individuelles défavorables prises au titre de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984, c'est-à-dire lorsqu'ils n'obtiennent pas de mutation ou lorsque devant recevoir une affectation, ils sont mutés dans une académie qu'ils n'avaient pas demandée.

Exemple : l'enseignant qui obtient le 4e vœu qu'il avait sollicité ne peut demander à une organisation syndicale de l'assister dans l'exercice de son recours administratif. Il peut en revanche former un recours administratif et/ou juridictionnel dans les conditions de droit commun. »

La médiation retient de ces formulations qu'elles limitent les possibilités, pour un agent, de se faire assister par le représentant d'une organisation syndicale alors que la loi renvoie sans distinction à l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 relatif aux mutations[99]. Elles ont conduit à des ambiguïtés et même, dans certains cas, à des contresens qu'elle regrette d'autant plus qu'ils ont perduré plusieurs mois. Elles ont, en effet, engendré des tensions chez les personnels comme dans les services académiques, qui auraient pu être évitées : si les services en charge de l'application des LDG avaient reçu une formation suffisante, et si les personnels avaient été mieux informés en amont.

Enfin, dans la mesure où la campagne 2021 du mouvement des enseignants du second degré intègre désormais un outil de gestion automatisée des recours[100], **la médiatrice rappelle les recommandations formulées** dans son rapport 2018 sur l'administration numérique.

---

99 On notera que sur un autre sujet concernant l'instauration de la rupture conventionnelle, le Conseil constitutionnel a prononcé une décision qui questionne la possibilité de réserver aux organisations syndicales représentatives la faculté de désigner un conseiller pour assister un fonctionnaire. https://www.conseil-constitutionnel.fr/decision/2020/2020860QPC.htm :
« Durant la procédure de rupture conventionnelle, le fonctionnaire ne peut se faire assister que par un conseiller désigné par une organisation syndicale représentative de son choix.
Les dispositions contestées, qui réservent aux organisations syndicales représentatives la faculté de désigner un conseiller aux fins d'assister le fonctionnaire durant la procédure de rupture conventionnelle, établissent une différence de traitement entre ces organisations et les organisations syndicales non représentatives.
En adoptant ces dispositions, le législateur a entendu accorder une garantie au fonctionnaire durant la procédure de rupture conventionnelle. Toutefois, le caractère représentatif ou non d'un syndicat ne détermine pas la capacité du conseiller qu'il a désigné à assurer l'assistance du fonctionnaire dans ce cadre. Dès lors, la différence de traitement est sans rapport avec l'objet de la loi. »

100 Techniquement, à réception de sa décision d'affectation dans I-Prof, le candidat enseignant à la mutation se voit préciser l'ensemble des voies et délais de recours à l'encontre de la décision, dont un lien pour accéder à la plateforme de recours gracieux ou hiérarchique.

Pour mieux accompagner et assister les personnels candidats à la mutation, compte tenu de la réforme du dialogue social :

- clarifier, dans les prochaines LDG, la rédaction des règles concernant les possibilités de recours administratifs à l'encontre des décisions individuelles notifiant les résultats des campagnes de mouvement ;
- indiquer de manière explicite sur toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme la mention de l'autorité administrative qui peut être saisie pour toute contestation éventuelle, ainsi que les voies et délais de recours, et la manière dont les contestations seront traitées.

3. Synthèse des recommandations

Faciliter les mobilités

- Inscrire dans les statuts particuliers, pour les enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation.
- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation de l'expérience acquise pendant la période de détachement.

Prendre en compte des situations humaines très particulières en s'affranchissant du barème obtenu par les candidats au mouvement

- Faire preuve de bienveillance dans l'examen des pièces justifiant d'une situation particulière pour bénéficier d'une bonification de mutation dès lors que la situation est bien expliquée et mise en évidence par des documents, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux prescrits par les notes de service.
- Ouvrir officiellement la possibilité de s'affranchir, à la marge, du barème de mutation pour prendre en compte des situations particulièrement sensibles et douloureuses dans toutes les opérations du mouvement.
- Respecter les termes des lignes directrices de gestion qui, en conformité avec la loi, indiquent que les éléments du barème n'ont qu'un caractère indicatif et que « l'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général » et rappeler ces principes au niveau déconcentré.
- Faire en sorte d'apporter des réponses explicites et bienveillantes aux demandes de révision d'affectation ou aux recours administratifs à l'encontre d'une décision d'affectation, en répondant précisément aux questions posées et aux arguments développés par les personnels pour justifier de leur situation.

Rectifier les éventuelles erreurs produites par les algorithmes d'affectation

- Développer la pratique d'accorder des bonifications complémentaires, dans la perspective des mouvements ultérieurs, aux personnels ayant été victimes d'erreur d'affectation, dès lors que ces erreurs sont avérées.
- Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes, notamment en formant l'ensemble des personnels (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) à l'analyse critique des résultats produits et permettre aux usagers de faire des simulations selon le concept dit de « jouabilité » proposé par la Fing (cf. ReMedia 18-6).

Pour mieux accompagner et assister les personnels candidats à la mutation, compte tenu de la réforme du dialogue social, lorsqu'ils forment un recours

- Clarifier, dans les prochaines LDG, la rédaction des règles concernant les possibilités de recours administratifs à l'encontre des décisions individuelles notifiant les résultats des campagnes de mouvement.
- Indiquer de manière explicite sur toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme la mention de l'autorité administrative qui peut être saisie pour toute contestation éventuelle, ainsi que les voies et délais de recours, et la manière dont les contestations seront traitées.

QUATRIÈME PARTIE

ÉVITER LES RUPTURES, MIEUX ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS ET LES DÉPARTS

« Renverser la perspective : donner à chacun la capacité de conduire le règlement de son litige ; la règle doit être de proposer chaque fois un conseil, une transaction, une conciliation ou une médiation, le traitement juridictionnel devant être l'exception. »

Christiane Taubira, rapport *La prudence et l'autorité : l'office du juge au XXIe siècle*, mai 2013

Chapitre premier

Maintenir un accompagnement de proximité par l'employeur tout au long de la carrière et au-delà

1. Le contexte

L'attention et la considération portées aux personnels dès leur entrée dans la carrière (partie II de ce rapport), puis à toutes les étapes de leur parcours professionnel (partie III de ce rapport) doivent se poursuivre par le maintien d'un accompagnement personnalisé tout au long de la carrière et même au-delà, c'est-à-dire pendant et après le départ à la retraite. C'est une des conditions de la confiance et du sentiment de reconnaissance qui s'établissent entre les agents et leur administration et qui garantissent l'épanouissement professionnel et la réussite de chacun.

Dans son rapport 2017 *Plus de proximité pour plus d'équité*, la médiation avait consacré un chapitre entier aux difficultés liées à la préparation du dossier de retraite. Elle avait souligné, à cette occasion, l'importance de maintenir un accompagnement de proximité des personnels, tout au long de leur carrière et après leur départ à la retraite.

À la suite de ce rapport, des saisines ont continué à parvenir à la médiation, en 2018, 2019 et 2020, montrant que le besoin d'accompagnement est toujours réel et qu'il peut, de manière plus large, s'étendre à tous les actes de gestion des personnels de nos deux ministères. La complexité des textes réglementaires mis en œuvre par notre administration, le découpage des tâches et la répartition des compétences RH entre de nombreux acteurs, empêchent, parfois, de percevoir l'impact, à moyen terme, des actes de gestion sur le calcul de la pension de retraite. Pour illustrer ce propos, deux types de situations avaient été développés dans le rapport 2019 :

- des paradoxes consécutifs à la méconnaissance de certaines règles du Code des pensions par l'administration ;
- des procédures administratives insuffisantes et peu respectueuses des personnes mises en place pour récupérer les trop-perçus sur salaire.

2. Une transition vers la retraite mal préparée

> ***Le 28 novembre 2019, j'ai formulé ma demande de départ à la retraite à compter du 1er septembre 2020, directement sur le site Info-retraite mais je ne l'ai pas confirmée sur le site Ensap.gouv.fr si bien que mon arrêté de radiation des cadres de la fonction publique a été, quant à lui, visé après le 1er septembre. Dès lors, le SRE a calculé le premier mois de versement de ma pension de retraite du 7 septembre (lendemain de la date de signature de mon arrêté de radiation des cadres) au 30 septembre 2020, alors qu'officiellement, je suis bien partie à la retraite le 1er septembre 2020. Il s'ensuit qu'entre le 1er septembre et le 6 septembre 2020, je n'étais plus en activité et je n'ai touché ni salaire ni pension. Cette situation ampute ma retraite d'une somme non négligeable. Je demande que me soit appliquée la loi du 10 août 2018 concernant le droit à l'erreur car j'ai agi en toute bonne foi sans chercher à tromper ou léser l'administration… Le 20 octobre 2020, j'ai demandé au SRE de bien vouloir revoir sa décision de me verser ma pension de l'État à compter du 7 septembre pour un bénéfice dès le 1er septembre. Ce recours a reçu une fin de non-recevoir. »***

Lors de l'instruction de ce dossier, la médiation a constaté que cette enseignante était « polypensionnée », c'est-à-dire qu'elle avait cotisé à plusieurs régimes de retraite, soit au régime général de sécurité sociale pour ses activités effectuées dans le privé, mais aussi au service des pensions de l'État pour sa carrière dans la fonction publique en tant que professeure agrégée.

Elle a formulé, via le site Info-retraite.fr, le 28 novembre 2019, sa demande de départ à la retraite pour le 1er septembre 2020, soit au moins six mois avant le départ envisagé[101].

Pour autant, elle n'a pas compris que, pour pouvoir bénéficier de sa pension de retraite de l'État au 1er septembre 2020, cette demande devait non seulement être confirmée sur le site de l'Ensap[102] mais aussi couplée par l'envoi à son employeur de l'arrêté de radiation des cadres, à récupérer sur ce même site et ce, bien avant la date de départ à la retraite souhaitée.

Par voie de conséquence, son arrêté de radiation des cadres, qui prévoit son départ à la retraite au 1er septembre (date du départ souhaité), a été signé, en urgence et seulement le 6 septembre 2020. Or, aux termes de l'article L. 26 du Code des pensions civiles et militaires de retraite, la jouissance d'une pension de retraite ne peut être antérieure à la date de la décision de radiation des cadres : pour cette enseignante, celle-ci est intervenue seulement le 6 septembre 2020.

C'est seulement fin août 2020 que la requérante s'est rendu compte du problème et qu'elle a transmis à son employeur son arrêté de radiation des cadres, récupéré sur le site de l'Ensap.

---

101 Voir l'article D. 20 du Code des pensions civiles et militaires de retraite : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000033842088/

102 https://ensap.gouv.fr

En effet, après le dépôt de sa demande de retraite sur le site Inforetraite.fr, à l'exception des accusés de réception de sa demande par les différents régimes auxquels elle avait cotisé, elle n'a reçu aucune communication de la part du SRE (service des retraites qui verse les pensions de l'État) concernant soit la validation de sa demande sur le site Ensap.gouv.fr, soit le moyen d'obtenir une demande de radiation des cadres à adresser à son employeur.

D'ailleurs, ce dernier document ne lui a pas été réclamé au cours de l'année 2020, ni par son chef d'établissement ni par le rectorat de l'académie dont elle dépendait. Le SRE ne l'a pas informée, non plus, de la nécessité de le récupérer via l'Ensap, de le faire signer et de leur transmettre.

De plus, l'information à la disposition de cette enseignante, fournie par son académie de rattachement, l'avait induite en erreur car elle ne l'incitait pas à faire des démarches sur le site Info-retraite plutôt que sur celui de l'Ensap puisqu'elle était polypensionnée. Il est en effet indiqué sur ce document que « Lorsque vous demanderez votre retraite, vous devrez saisir votre demande de pension sur le site https://ensap.gouv.fr si vous n'avez cotisé qu'au régime des pensions civiles et militaires de l'État. Ou https://www.info-retraite.fr si vous avez cotisé à plusieurs régimes et dans ce cas, vous n'aurez pas l'ensemble de vos régimes de retraite, de base et complémentaire. »

Face à ce constat, la médiation est intervenue auprès du service des retraites de l'académie dont dépendait la requérante avant son départ à la retraite et a demandé à ce que sa situation soit revue au motif qu'elle avait été mal informée par son employeur sur la procédure à suivre.

La médiation a proposé, pour régler l'affaire :

- soit une transaction permettant une compensation financière de la perte de revenus ;
- soit l'application des dispositions de l'article L. 242-4 du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), qui dispose que « Sur demande du bénéficiaire de la décision, l'administration peut, selon le cas et sans condition de délai, abroger ou retirer une décision créatrice de droits, même légale, si son retrait ou son abrogation n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et s'il s'agit de la remplacer par une décision plus favorable au bénéficiaire », permettant d'annuler les effets de l'arrêté de radiation des cadres signé le 6 septembre 2020 avec effet du départ à la retraite au 1er septembre et son remplacement par un nouvel arrêté dans lequel il y aurait coïncidence entre la date de départ à la retraite et la signature de l'arrêté – solution constituant une décision plus favorable et ne privant de ses droits aucun tiers.

La médiation n'a pas eu de difficulté à convaincre le chef de bureau des retraites de l'académie concernée.

Celui-ci a choisi la deuxième solution amiable de règlement du conflit, à savoir le retrait de l'arrêté de radiation des cadres en application de l'article L. 242-4 précité du CRPA.

Voici sa réponse :

> ***« Comme suite à notre échange téléphonique et en concertation avec la responsable de la division des personnels enseignants, je vous informe que Mme B. est réintégrée dans ses fonctions du 1er septembre 2020 au 30 septembre 2020. Elle est donc radiée des cadres pour ancienneté d'âge et de service à effet du 1er octobre 2020. Un arrêté de radiation des cadres tenant compte de cette modification lui sera adressé ainsi qu'au service des retraites de l'État pour annulation du titre de pension initial et liquidation de sa pension à effet du 1er octobre 2020. Ainsi elle percevra sa rémunération au titre de septembre 2020 et devra reverser la pension perçue au titre de la même période. »***

Le médiateur dispose de plusieurs leviers parmi les dispositifs existants pour aider au règlement amiable d'un litige entre l'administration et ses personnels et ainsi éviter que ces derniers engagent un contentieux contre l'État devant les tribunaux administratifs.

Outre la transaction, qui sera traitée dans le chapitre suivant, l'article L. 242-1 du CRPA permet à l'administration de retirer de sa propre initiative un acte illégal dans les quatre mois de sa notification. De même l'article L. 242-4 du CRPA permet le retrait sans condition de délai mais exclusivement à la demande de l'intéressé, y compris pour des actes légaux, si ce retrait ne porte pas atteinte à un tiers et avantage le demandeur.

La thématique de l'accompagnement de proximité des personnels au-delà du départ à la retraite avait donné lieu à des recommandations dans le rapport 2017 du médiateur[103], au chapitre « La constitution progressive du dossier de retraite : une nouvelle culture pour l'administré » ainsi que dans celui de 2019[104], troisième partie, « Une administration à visage humain ».

La médiatrice rappelle, à ce titre, que depuis le 1er septembre 2018, la gestion centralisée des demandes de retraites de l'État était de mise dans l'académie concernée, avec pour conséquence un transfert de la relation aux futurs pensionnés, des services déconcentrés du SREN (service des retraites de l'éducation nationale) vers le SRE (service relevant des ministères économiques et financiers). Or, lors de l'instruction du dossier de cette enseignante, la médiation s'est rendu compte que cette requérante n'avait jamais contacté directement son employeur : elle a préparé son dossier de départ à la retraite entièrement par voie dématérialisée sans jamais solliciter l'aide des services du rectorat. L'issue de la médiation prouve, pourtant, que son employeur aurait pu, s'il avait été sollicité, lui apporter un soutien bienveillant qui aurait pu éviter la signature tardive de son arrêté de radiation des cadres.

C'est pourquoi la médiatrice tient à rappeler les recommandations qu'elle a formulées en 2017 à ce sujet afin d'améliorer l'information retraite délivrée aux personnels (ReMedia 17-01).

---

103 https://www.education.gouv.fr/rapport-2017-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41009

104 https://www.education.gouv.fr/rapport-2019-de-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-305212

Ces différentes recommandations font l'objet d'un suivi auprès des directions concernées du ministère (DAF, DGRH, DAJ) depuis 2018 dans le cadre des réunions du comité de suivi du rapport de la médiatrice. Pour autant, elles semblent toujours d'actualité.

3. Rappel des recommandations

- Maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap), et compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté.
- Poursuivre la montée en compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité, placés auprès de l'employeur, et mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour l'ensemble des services gestionnaires centraux et déconcentrés, ainsi que pour ceux des universités.
- Adresser un courrier aux agents dès leurs 45 ans, les informant de la possibilité d'obtenir un entretien carrière avec leur employeur et un entretien « retraite » avec le SRE, sachant que les deux dispositifs sont liés : en effet, si l'entretien « info retraite » est de la compétence du SRE, il faut que l'agent sache qu'il ne l'obtiendra que s'il en fait la demande.
- Revenir sur la rédaction actuelle « d'exclusion » qui, dès lors que le SRE est seul compétent, à partir des 55 ans, pour intervenir sur les composants de la retraite, laisse sous-entendre que l'agent ne peut plus recevoir d'aide ou de conseil de la part des services RH ou du service des retraites de l'éducation nationale.
- Afficher en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller.
- Prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement : code d'échange/identification de l'appelant avant décroché, filtrage et transfert d'appel sur des lignes spécifiques.

Chapitre 2

Privilégier le règlement amiable des litiges dans l'intérêt commun de l'administration et des administrés

1. Le contexte

À l'occasion de la présentation d'un rapport déposé le 31 mai 2013, *La prudence et l'autorité : l'office du juge au XXIe siècle*, Christiane Taubira, alors garde des Sceaux, proposait le 11 juillet suivant, de « renverser la perspective : donner à chacun la capacité de conduire le règlement de son litige ; la règle doit être de proposer chaque fois **un conseil, une transaction, une conciliation ou une médiation**, le traitement juridictionnel devant être l'exception »[105].

Cette tendance récente des gouvernements à privilégier les modes amiables de règlement des conflits plutôt qu'un traitement juridictionnel est un mouvement mondial, mais, en pratique, la culture de la médiation n'a pas pris sa place de manière égale dans tous les secteurs de nos institutions.

Pourtant, dans bien des cas, et notamment quand il s'agit de réparer une erreur ou un manquement de l'administration portant préjudice à un agent ou à un usager, une solution négociée en bonne intelligence avant même que le litige ne soit porté devant un juge est de l'intérêt de tous. La démarche a surtout l'avantage de permettre aux requérants d'obtenir une réponse de l'administration, quel qu'en soit le sens, et d'avoir le sentiment que leur situation a été « prise en considération » dans sa singularité.

Dans le cas contraire, l'absence de réponse ou de reconnaissance de l'erreur commise est ressentie comme du mépris et n'est pas à l'honneur de l'administration qui, en ne saisissant pas une occasion de réparer, au moins symboliquement, le préjudice subi, risque de créer du ressentiment et de l'amertume chez le requérant, et de l'entraîner dans un recours contentieux.

Or, un procès est souvent une impasse : impasse sur la conciliation des points de vue, impasse sur le dialogue, et surtout il est susceptible de laisser des traces durablement profondes sur les protagonistes.

105 Citée par Marc Guillaume, in *Plaidoyer pour la médiation*, ed. Descartes & Cie, avril 2017.

La médiation, qui agit pour concilier des points de vue divergents, présente à cet égard bien des avantages par rapport au procès : c'est un moyen de règlement des litiges relativement rapide et peu coûteux qui peut également éviter la frustration d'être la partie perdante du procès. Si elle aboutit, elle permet à tout le moins d'économiser le temps des parties et d'instruire ces dernières sur le chemin qui aurait pu éviter d'en arriver au litige. Une bonne médiation n'a donc pas qu'un avantage immédiat, elle permet d'apprendre de ses causes, qu'il s'agisse d'incompréhension, d'erreur ou de dysfonctionnement des services et de faire, comme le disait Monique Sassier, médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur de 2009 à 2015, « d'une impasse un chemin ».

Le dialogue du médiateur avec les parties – le réclamant et l'administration – est l'une des clés de la fonction qu'il exerce pour trouver, inventer, imaginer, dans le cadre général du droit, des solutions adaptées aux cas singuliers et guidées par l'équité.

Dire cela n'est pas ignorer l'office du juge, qui peut d'ailleurs être lui-même, comme le prévoit le Code de justice administrative, à l'origine de la médiation. Mais au moins la chance aura été donnée, chaque fois que possible, à l'établissement d'un dialogue structuré sous l'égide d'un tiers attaché à le rétablir.

> ***Et donc, lorsqu'une administration ne vous répond pas, vous n'avez aucun levier ?***
> ***C'est un peu effrayant et effarant.***
> ***Quel mépris, quelle impolitesse, quel sentiment de toute-puissance !***
> ***Merci pour ce que vous aurez tenté de faire… »***

2. La transaction : une voie de conciliation à promouvoir

L'usage de la transaction par l'administration permet de rendre plus efficace l'action de l'administration en prévenant ou en mettant un terme à une contestation, voire en évitant un recours contentieux inutile et coûteux tant pour l'administration que pour les administrés.[106]

La médiation est donc fondée à encourager l'administration à utiliser cette procédure lorsqu'elle constate qu'une erreur de l'administration « irréparable »[107] a entraîné des préjudices pour un usager ou un personnel de nos ministères. Depuis 2015, une note de la direction des affaires juridiques en organisait les modalités en leur sein.[108]

---

106 Articles 2044 à 2058 du Code civil, article L. 423-1 du Code des relations entre le public et l'administration créé par la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 dite loi Essoc, article R. 222-36 du Code de l'éducation pour ce qui concerne les compétences des recteurs à ce sujet (seuil du montant des transactions de sa compétence fixée à 50 000 euros alors qu'il était de 10 000 euros avant la publication de la loi Essoc).

107 Notamment sur quelques dossiers de retraites et de trop-perçus sur salaire.

108 Voir la note de la DAJ du 17 février 2015 adressée aux recteurs : le protocole transactionnel doit comporter plusieurs rubriques dont le nom et la qualité des signataires, le rappel des faits, l'énoncé du litige que la transaction entend régler, le montant total de la somme qui sera versée, une formule de renonciation à tout recours ultérieur, etc.

Dans ses précédents rapports, la médiatrice avait mis en évidence l'intérêt de la transaction et formulé plusieurs recommandations afin de promouvoir l'utilisation de cette procédure :

- dans le rapport 2017, *Plus de proximité pour plus d'équité* (au sujet de la préparation du dossier de retraites)[109] ;
- dans le rapport 2019, *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits* (à propos du remboursement des trop-perçus)[110].

MONSIEUR C. A SAISI LA MÉDIATION EN DÉCEMBRE 2020

En juin, juillet et août 2019, il a bénéficié, à tort, du versement de son salaire et de sa pension de retraite. Dès la constatation de cette erreur en septembre 2019, il a fait un signalement auprès des services gestionnaires de son dossier « paye », pour que le trop-perçu soit régularisé dès 2019 afin d'éviter une surimposition sur ses revenus en 2019. Or, cette régularisation n'a été effectuée qu'en 2020.

Ce retard a eu pour conséquence une surimposition de 1 500 euros nets qui n'aurait pas eu lieu si le trop-perçu avait pu être remboursé dès 2019.

M. C a demandé à rencontrer un responsable du service paye gestionnaire de son dossier en juin 2020 pour obtenir réparation de ce dysfonctionnement, soit par le remboursement de la surimposition de 1 500 euros, soit par la non-récupération d'une partie du trop-perçu : il n'a pas obtenu de réponse à sa demande.

M. C a donc fait appel à la médiatrice afin qu'elle lui apporte l'aide nécessaire pour faire aboutir sa démarche.

« ***Parti à la retraite le 1er juin 2019, j'ai eu à subir les conséquences de nombreux dysfonctionnements de la part de mon employeur :***

- ***dysfonctionnement n° 1 : j'ai continué à percevoir mon salaire en juin, juillet, août 2019 (j'ai spontanément informé en juillet 2019 mon employeur de ce trop-perçu) ;***
- ***dysfonctionnement n° 2 : début septembre 2019, je demande la régularisation de ma situation avant fin 2019 pour ne pas être imposé sur ce trop-perçu, demande restée sans effet ;***
- ***dysfonctionnement n° 3 : un mail de mon employeur en date du 15 juin 2020 (soit un an plus tard), m'informe qu'une demande de remboursement va m'être adressée (remboursement que j'ai effectué le 15 septembre 2020) ; la copie des listings reçue avec l'ordre de reversement montre que le décompte avait été effectué début octobre 2019 ;***
- ***dysfonctionnement n° 4 : malgré de nombreuses demandes, impossible d'obtenir un rendez-vous avec mon employeur, pour clarifier la situation, alors qu'il était convenu qu'un rendez-vous me serait accordé début septembre.***

109 Rapport du médiateur 2017, partie « La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité », p. 51 et 130, **ReMedia 17-03**.

110 Rapport du médiateur 2019, partie « La responsabilité sociale de l'employeur » p. 88 et 98, **ReMedia 19-4**.

Conséquences de tous ces dysfonctionnements : si rien n'est fait, je perdrai environ 1 500 € de surimposition (+ 3 000 € sur 2019, - 1 500 € sur 2020, compte tenu de la baisse de mon taux d'imposition marginal).
J'ai contacté les impôts afin de bénéficier d'une remise exceptionnelle qui m'a été refusée (art. 12 du CGI).
J'ai également envoyé un courrier avec AR au ministère, courrier resté lui aussi sans réponse.
Je me tourne donc vers vous afin d'étudier les possibilités de régularisation de ces trop nombreux dysfonctionnements. »

Sur le fond du dossier, en vertu de l'article 37-1 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, le délai de récupération des trop-perçus par l'employeur est de deux ans à partir du 1er jour du mois suivant celui de la date de mise en paiement du versement erroné : « Les créances résultant de paiements indus effectués par les personnes publiques en matière de rémunération de leurs agents peuvent être répétées dans un délai de deux années à compter du premier jour du mois suivant celui de la date de mise en paiement du versement erroné, y compris lorsque ces créances ont pour origine une décision créatrice de droits irrégulière devenue définitive. […] »

Dans ces conditions, l'administration était en droit de réclamer à l'intéressé, en septembre 2020, ce trop-perçu constaté pour la période de juin à août 2019, quand bien même il n'était nullement responsable de cet indu sur rémunération.

Le médiateur a d'abord vérifié que la non-récupération du trop-perçu sur le même exercice budgétaire avait bien conduit le requérant à être surimposé sur ses revenus 2019 de 1 500 euros nets, montant non récupérable en 2020. En tardant à réclamer les sommes trop versées, l'administration avait pu commettre une faute de nature à engager la responsabilité de l'État, et ce, même si la créance n'est pas prescrite (CE 12 octobre 2019 n° 310300).

Le médiateur a alors invité le requérant à former un recours et à demander de façon officielle une transaction auprès de son ancien employeur en apportant la preuve des montants demandés par toute pièce justificative nécessaire, en application des dispositions législatives et règlementaires relatives à la transaction (cf. note de bas de page n° 108).

À la suite de l'intervention du médiateur pour soutenir la demande, l'administration l'a informé que le dossier était soumis, pour expertise, à la direction des affaires juridiques du ministère, qui assure de surcroît le secrétariat du comité ministériel de transaction des ministères de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation institué par arrêté du 18 février 2019 et dont elle est également membre. À la date de rédaction du rapport, aucune réponse définitive n'a encore été apportée.

RAPPEL : REMEDIA 17-03

« Inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses. »

Lors de la réunion du comité de suivi des recommandations du médiateur, la DGRH a accueilli favorablement cette recommandation dans la mesure où des situations le justifieraient – tout en soulignant que l'administration n'était jamais obligée d'avoir recours à la transaction. La DAF a signalé, quant à elle, que l'avis de la DAJ était souvent requis pour de telles demandes.

La médiation a fait observer qu'en 2019 et 2020, elle avait incité plusieurs requérants à demander une transaction, estimant qu'un lien direct pouvait être établi entre le préjudice subi et l'erreur de l'administration, mais que l'administration n'avait jamais répondu à ces demandes, ce qui n'offre au requérant pas d'autre choix que de se tourner vers le tribunal.

Cette position du ministère mériterait sans doute d'être mieux connue des services déconcentrés.

C'est pourquoi, la médiatrice recommande :

- qu'un message clair soit adressé aux académies, précisant que la transaction, parce qu'elle favorise un mode de résolution amiable des litiges et qu'elle améliore la relation entre l'administration et ses administrés, peut être utilisée dans leur intérêt commun.

Le saviez-vous?

La transaction est un des outils de la médiation.
Avant son introduction dans le Code des relations entre le public et l'administration, une circulaire du Premier ministre du 6 avril 2011 en définissait déjà les principes :

- son objet : prévenir ou terminer une contestation, afin d'éviter un procès ;
- son effet : elle est exécutoire de plein droit, et fait obstacle a tout recours ultérieur sur le même objet ;
- son homologation en justice est seulement facultative (et non recommandée).

La démarche de transaction implique :

- un examen approfondi du dossier, notamment sur le plan juridique / chances de succès d'un contentieux ;
- l'évaluation des sommes qui seraient dues (en fonction notamment des barèmes des indemnités prononcées par les juridictions, et de l'examen des jurisprudences) ;
- la formalisation de l'accord transactionnel ;
- la signature d'un engagement de renoncement à recours.

Le décret 2019-889 du 27 août 2019 :

augmente le plafond des transactions pouvant être menées par les recteurs. Ce plafond passe de 10 000 à 50 000 euros, visant ainsi à inciter l'administration à développer l'usage de cette procédure.

3. Synthèse des recommandations

- Inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses (reprise ReMedia 17-03).
- Adresser un message clair aux académies pour promouvoir la transaction, en précisant que cette procédure, parce qu'elle favorise un mode de résolution amiable des litiges et qu'elle améliore la relation entre l'administration et ses administrés, peut être utilisée dans leur intérêt commun.

Chapitre 3

La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions

1. Le contexte

La rupture conventionnelle est prévue par l'article 72 de la loi du 6 août 2019 relative à la transformation de la fonction publique. Ce dispositif est expérimental pour les fonctionnaires jusqu'au 31 décembre 2025. Les décrets du 31 décembre 2019 et l'arrêté du 6 février 2020 présentant le modèle de convention applicable, ont fixé le cadre dans lequel des fonctionnaires et des contractuels en CDI peuvent bénéficier de ce dispositif, ce dernier permettant de quitter la fonction publique sans démission ni licenciement, dans des conditions définies ouvrant des droits pour l'agent : une prime de départ et la possibilité de bénéficier de l'allocation de retour à l'emploi.

Ce nouveau dispositif a suscité un véritable intérêt. Il s'agit de permettre aux personnels d'être accompagnés dans leur projet de mobilité ou de reconversion, afin notamment de favoriser la fluidité des carrières entre l'emploi public et le secteur privé. De plus, cette nouvelle procédure semble plutôt favorable car elle permet sous certaines conditions de bénéficier d'une allocation de retour à l'emploi, ce qui n'était pas le cas avec le dispositif de l'indemnité de départ volontaire[111].

Les circulaires ministérielles déclinant le processus de mise en œuvre de la rupture conventionnelle pour les personnels de l'enseignement scolaire ne sont parues qu'en juillet et novembre 2020 ; celle concernant les personnels de l'enseignement supérieur a été publiée en février 2021. Ces textes de mise en œuvre étaient très attendus, notamment pour éclaircir les modalités de calcul de l'indemnité et pouvoir répondre aux agents qui avaient formulé des demandes, même si les textes législatifs et règlementaires étaient déjà très précis.

En 2020, **1 219 demandes de rupture conventionnelle** ont été effectuées par les personnels relevant du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse[112] ; mais seulement **296 conventions** ont pu être signées, concentrées pour 50 % d'entre elles sur trois académies.

La médiation a, quant à elle, reçu pendant cette **période 78 saisines portant sur des demandes de rupture conventionnelle** (87 % au titre de réclamations et 13 % correspondant à des demandes d'information). Près de 60 % de ces réclamations ont été appuyées par le médiateur ; 70 % ont abouti à un succès, partiel ou total.

111 En 2017, 745 agents de la fonction publique de l'État avaient bénéficié d'une indemnité de départ volontaire (IDV) dans le cadre d'une restructuration de service.

112 Données communiquées lors du comité technique ministériel du 17 mars 2021.

Les demandes des requérants ont porté principalement sur :

- l'absence de réponse de l'administration sollicitée ;
- l'interruption partielle du traitement du dossier, alors que les requérants étaient engagés dans un vrai projet ;
- le calcul du montant de l'indemnité de départ ;
- pour les requérants en disponibilité, le refus d'accorder la rupture conventionnelle au motif que l'indemnité est réglementairement calculée sur la base du traitement de l'année n-1.

Si les fonctionnaires et les agents contractuels ont vu dans le processus de rupture conventionnelle une réelle opportunité de permettre un départ négocié et valorisé de la fonction publique afin de mener à bien leur projet de mobilité professionnelle, la crise sanitaire, entraînant le report du traitement des demandes et la publication tardive des circulaires, a freiné et décalé ces processus.

Ces lenteurs au démarrage ont pu engendrer de fortes déceptions et renvoyer une image négative du nouveau dispositif : un certain nombre de refus se sont soldés par des démissions, accentuant le sentiment d'amertume éprouvé par des requérants qui attendaient une réponse depuis des mois, ou, dans le cas d'une poursuite de l'activité antérieure, par une démotivation générant des situations de mal-être.

> ***Par la présente, je sollicite votre intérêt concernant ma demande de rupture conventionnelle, transmise par lettre recommandée à mon administration, il y a environ cinq mois sur laquelle, à ce jour, je n'ai aucun retour. En effet, malgré plusieurs relances depuis février, bien que les textes soient assez clairs concernant la procédure, je n'ai eu aucune réponse concrète de la DRH.***
> ***Certes, la crise sanitaire que nous traversons est venue ralentir voire stopper depuis deux mois l'étude des dossiers. Néanmoins, cette demande est antérieure à cette crise. Je suis dans l'inconnu sur les étapes du processus d'examen de ma demande…***
> ***Je ne comprends pas mon administration qui tarde à liquider ce dossier en appliquant les termes prévus par le décret sur « la rupture conventionnelle de la fonction publique. »***
>
> Réclamation reçue en mai 2020

2. Quelques exemples de saisines

Des réponses limitées par les ressources académiques

Un couple de professeurs des écoles exerçant dans le même département a formulé en avril 2020 une demande de rupture conventionnelle auprès de la directrice académique des services de l'éducation nationale à effet au 1er septembre 2020 afin de réaliser ensemble un projet professionnel dans le secteur agricole. Le médiateur est saisi en juin, par la fille de ces enseignants, car les demandeurs ne disposent toujours pas de réponse formalisée.

> ***Mes parents ont chacun des objectifs professionnels impératifs et ils souhaiteraient connaître le plus rapidement possible la décision de l'administration afin de pouvoir s'organiser. Malgré mes demandes par courrier et par téléphone, je n'ai eu aucune réponse ni précision sur des hypothèses éventuelles. Mes parents peuvent-ils espérer consommer la rupture avant la fin de l'année scolaire car ils souhaitent tous les deux cesser définitivement leurs fonctions d'agents de la fonction publique d'État le 1er septembre 2020 ? »***
>
> Réclamation reçue en juin 2020

Le médiateur se rapproche de la direction des services départementaux de l'éducation nationale qui lui explique que les demandes ont dû être examinées en lien avec le niveau académique et qu'il n'est pas possible de leur réserver une suite favorable à ce stade, compte tenu de la situation globale des emplois de l'académie. Outre la question de la disponibilité des emplois, l'administration indique qu'une suite favorable aux deux demandes ne pourrait, en tout état de cause, être décidée avant le début de la rentrée scolaire.

Le médiateur revient vers la direction des services départementaux de l'éducation nationale à l'automne 2020 sur cette affaire. L'administration accepte de procéder à un réexamen qualitatif des dossiers et propose aux enseignants de présenter deux nouvelles demandes qui sont suivies d'un entretien en novembre 2020.

À l'issue de ces différentes étapes, une proposition financière est faite à chacun des enseignants correspondant au montant plancher de l'indemnité spécifique. Une convention de rupture conventionnelle est signée pour chacun d'entre eux en décembre 2020 pour un effet au 1er janvier 2021.

De l'instruction de ce cas il ressort que :

- L'administration a eu une approche minimaliste dans le traitement de ces deux affaires en attendant les publications des deux circulaires ministérielles avant d'engager une discussion avec les requérants.
- Elle a mis en avant le principe d'égalité de traitement nécessitant une harmonisation au niveau académique, pour justifier le retard pris dans la communication de la réponse aux requérants.
- Les services ont privilégié le critère de disponibilité des emplois sans le mettre en regard des raisons qui les ont conduits à envisager un projet de mobilité, ni prendre en considération leur parcours professionnel.
- Cette approche gestionnaire prend en compte l'annualité budgétaire ; elle est donc susceptible de se faire au détriment des élèves si l'on considère que la présence de leurs deux professeurs n'est garantie que pour un trimestre et qu'à partir de janvier, ils devront probablement en changer. La date de départ au 1er janvier ne répondait pas non plus aux attentes des requérants.
- La dimension qualitative de leur projet de reconversion ne semble pas avoir été prise en considération. Une attention suffisamment bienveillante pour ce couple d'enseignants, ayant respectivement 32 ans et 29 ans d'ancienneté, afin de reconnaître leur engagement et leur investissement au cours de leur carrière aurait pu être portée à leur demande tout au long du processus et tout particulièrement lors de la détermination de l'indemnisation.

– Ils n'ont pas bénéficié d'un accompagnement personnalisé lors du calcul du montant de l'indemnité de rupture conventionnelle. Ce calcul s'est basé sur le montant « plancher » de la grille proposée.

Pourtant, l'article 72 de la loi du la loi du 6 août 2019 relative à la transformation de la fonction publique et le décret n° 2019-1593 du 31 décembre 2019 relatif à la procédure de rupture conventionnelle sont extrêmement précis.

Le saviez-vous ?

La rupture conventionnelle est un contrat dans lequel on s'engage librement.

La rupture conventionnelle se concrétise par une convention écrite et signée.

La rupture conventionnelle fait l'objet d'une indemnisation.

La rupture conventionnelle ne concerne pas les fonctionnaires stagiaires ni les fonctionnaires détachés sur contrat.

La procédure comprend le droit d'être assisté au cours de l'entretien par un conseiller de l'organisation syndicale de son choix. Dans ce cas, le fonctionnaire en informe au préalable l'autorité avec laquelle la procédure est engagée.

Le conseiller de l'agent est tenu à une obligation de confidentialité à l'égard des informations relatives aux situations individuelles auxquelles il a accès.

La médiatrice recommande :

- que les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles soient mieux anticipées, de manière à ne pas se fonder exclusivement sur les moyens des académies (taux de consommation d'emplois) ;
- que l'examen des demandes prenne en compte le calendrier scolaire plutôt que celui de l'année civile afin de mieux répondre à l'intérêt des requérants comme à celui des élèves ;
- que la dimension humaine et qualitative des dossiers soit prise en considération, notamment l'investissement passé des agents afin d'éviter que des personnels, découragés, démissionnent en renonçant au bénéfice de ce nouveau dispositif.

La situation de disponibilité : obstacle ou temps de préparation nécessaire ?

> ***J'ai effectué une demande de rupture conventionnelle auprès de mon université et j'ai été convoquée à un entretien préalable où il m'a été expliqué que ma demande serait acceptée et que la procédure se mettait en place.***
> ***Après deux mois sans nouvelles, il m'a été expliqué que suite à la situation de confinement, toutes les procédures étaient suspendues au ministère.***
> ***Je peux comprendre que la situation inédite que nous traversons puisse poser problème, sauf que sans rupture conventionnelle officielle, je ne peux m'inscrire à Pôle emploi afin de suivre une formation de reconversion professionnelle et je suis de plus sans revenu car en disponibilité depuis le 1er janvier 2020. »***
>
> Réclamation reçue en avril 2020

Autre exemple : un professeur des écoles, en disponibilité pour convenances personnelles au cours de l'année scolaire 2019-2020, demande une rupture conventionnelle en janvier 2020 et obtient un rendez-vous à la mi-mars 2020. Le rendez-vous est annulé du fait de la crise sanitaire. Il sollicite les services et reçoit des courriers en mai et juin l'informant du rejet de sa demande en l'absence de texte d'application. Le médiateur est saisi en juin 2020.

> ***Je suis fonctionnaire de l'éducation nationale depuis 1990, décoré des Palmes académiques.***
> ***Ce dispositif de rupture conventionnelle était pour moi une porte de sortie honorable de cette haute institution. Devoir démissionner comme je vais le faire n'a pas les mêmes implications ni la même portée. Je voulais vous faire connaître cette situation et contribuer peut-être à l'amélioration du texte en prévoyant des clauses particulières entre le moment où les décrets sont adoptés et leur application… »***
>
> Courrier reçu en juin 2020

Le saviez-vous ?

L'indemnité de rupture conventionnelle est calculée sur la rémunération brute annuelle de l'année civile précédent la date d'effet de la rupture conventionnelle. L'indemnité comporte un montant plancher et un montant plafond tenant compte des années d'ancienneté[113].

Elle n'est donc, en pratique, pas applicable aux agents qui sont en disponibilité l'année précédant la date d'effet de la décision car ils ne sont pas rémunérés.

L'indemnité de départ volontaire, instaurée par le décret du 17 avril 2008, permettait aux fonctionnaires et aux agents publics volontaires, lorsqu'un poste était supprimé lors d'une réorganisation de service ou lors d'une création d'entreprise, de bénéficier d'un dédommagement. Lors de sa création, cette indemnité n'était pas offerte aux agents en disponibilité. Une modification règlementaire est survenue en 2014 qui a permis aux fonctionnaires en disponibilité d'en bénéficier.

Le médiateur s'est rapproché de la direction des services départementaux de l'éducation nationale qui lui a expliqué que, ne disposant pas d'élément de cadrage ministériel en juin 2020, du fait de la crise sanitaire, elle a dû différer le traitement de la demande. Elle a également informé l'intéressé qu'en raison de la situation des emplois à la rentrée elle n'était pas en mesure d'accorder le renouvellement de la disponibilité pour convenances personnelles et l'a invité à régulariser sa situation en conséquence. De ce fait, l'enseignant a dû présenter sa démission pour ne pas se retrouver dans une situation irrégulière.

Lorsqu'elle a disposé des circulaires, l'administration n'a pas non plus donné une suite favorable à la demande de l'enseignant car, pour les personnels en disponibilité, le calcul du montant de l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle ne peut qu'être nul, dès lors qu'ils n'ont pas perçu de rémunération au cours de l'année civile précédant la décision (conformément à l'article 4 du décret n° 2019-1596 du 31 décembre 2019).

Il aurait fallu que l'indemnité de rupture conventionnelle puisse être calculée sur la dernière année d'exercice d'activité de l'agent avant sa demande de disponibilité pour lui permettre de disposer d'une aide financière l'aidant à mettre en œuvre son futur projet professionnel.

De l'examen de ce cas il ressort que :

- L'administration a eu une approche très stricte car, quand bien même elle ne disposait pas de la circulaire ministérielle au moment où elle a été saisie, elle aurait pu s'appuyer sur les décrets et l'arrêté pour informer l'enseignant que sa position administrative (de disponibilité) ne lui permettait pas de prétendre à une indemnité de rupture conventionnelle. Les textes étaient, en effet, assez précis sur la question de l'année de référence, pour lui donner cette information suffisamment en amont.
- Le traitement de sa demande n'a pas pris en considération la dimension humaine du problème, liée au parcours antérieur de cet enseignant : il avait déjà, une première fois, été dans l'impossibilité de mener à bien son projet professionnel dans le cadre d'une demande d'indemnité de départ volontaire car les délais étaient trop contraints. Il avait donc demandé une disponibilité en attendant d'obtenir une réponse. Un accompagnement personnalisé lui aurait sans doute permis de ne pas se retrouver dans une telle situation.

113 Décret n° 2019-1596 du 31 décembre 2019 relatif à l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle dans la fonction publique et portant diverses dispositions relatives aux dispositifs indemnitaires d'accompagnement des agents dans leurs transitions professionnelles.

- La demande de l'enseignant s'est soldée par un double échec : rejet de sa demande de rupture conventionnelle et refus de prolongation de sa disponibilité, qui l'ont conduit à démissionner.
- On note en revanche, que le traitement de la démission par l'administration a été très rapide, l'administration ayant saisi dans I-Prof la démission de l'enseignant avant même que celui-ci ne l'ait véritablement formalisée.
- Ainsi, on peut regretter l'amertume suscitée par le manque de considération ressenti par l'enseignant à la suite de ce double échec. Si la conclusion lui a été préjudiciable, il n'est pas sûr qu'à plus long terme, elle ne le soit pas aussi pour l'institution.
- Si l'instruction de la demande de rupture conventionnelle s'était faite dans les temps et, en tout état de cause, pendant la période de disponibilité de l'enseignant, quitte à lui accorder une prolongation de quelque temps pour réparer le retard pris, l'enseignant n'aurait pas été contraint de démissionner. L'institution, en lui offrant par l'acceptation d'une rupture conventionnelle la possibilité de percevoir l'ARE, aurait témoigné de la considération qu'elle portait à la manière dont il l'avait servie et qu'elle avait reconnue en lui attribuant les palmes académiques.

La médiatrice recommande :

- d'accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier – qui peut être longue, comme on l'a vu notamment pendant la crise sanitaire – afin d'éviter que les agents démissionnent ;
- de 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.

Les exemples cités montrent que le processus de rupture conventionnelle dans la fonction publique, qui avait été plutôt bien accueilli, risque d'être dénaturé par des pratiques de gestion et de traitement qui ne sont pas en conformité avec les finalités de la loi. La déception, la démotivation ou le ressentiment qui peuvent découler de ce type d'expériences pourraient nuire à l'image du dispositif et surtout décrédibiliser le ministère dans sa volonté de faciliter la mobilité sortante des personnels ayant conçu un nouveau projet professionnel, rendant potentiellement moins attractifs les métiers de l'éducation.

La médiatrice a conscience que la rupture conventionnelle ne peut résulter, par nature, que de l'accord intervenu entre deux parties, aucune n'étant obligée d'accepter les desiderata de l'autre. Elle entend bien également la nécessité d'examiner les demandes au regard de l'intérêt du service.

Néanmoins, dans les cas exposés, on voit que le dialogue nécessaire à une négociation et à un accord a été insuffisant, voire asymétrique et que sans l'intervention de la médiation, il aurait pu ne pas avoir lieu.

3. Synthèse des recommandations

- Mieux anticiper les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles de manière à ne pas se fonder exclusivement sur une approche gestionnaire et prendre en considération l'aspect qualitatif des projets présentés.
- Prendre en compte lorsqu'il y a lieu, pour l'examen des demandes, le calendrier scolaire plutôt que celui de l'année civile afin de mieux répondre à l'intérêt des requérants comme à celui des élèves.
- Prendre en considération la dimension humaine et qualitative des dossiers, notamment l'investissement passé des agents, afin d'éviter que des personnels, découragés, démissionnent en renonçant au bénéfice de ce nouveau dispositif.
- Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.
- Modifier le décret n° 2019-1596 du 31 décembre 2019 pour que le calcul de l'indemnité, concernant des agents en situation de disponibilité, puisse s'effectuer sur la base de leur dernière année civile d'activité.

CINQUIÈME PARTIE

LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

Chapitre premier

Les nouvelles recommandations

1. Les personnels

1.1. Améliorer les conditions d'affectation des personnels : ne pas décourager les vocations

ReMedia 20-1
Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant et ne pas décourager les vocations.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Réserver des logements à faible loyer aux fonctionnaires stagiaires et néotitulaires** afin de les aider lors de leur arrivée dans une nouvelle académie, notamment celles dans lesquelles le niveau des loyers est très élevé, et prévoir des aides à l'installation.
- **Mettre plus en relief, sur les sites d'inscription au concours d'enseignant, le caractère national de ces concours pour le second degré et ses conséquences en termes d'affectation :** les lauréats peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national, et même si un certain nombre de situations, dont les situations familiales, sont prises en considération, les candidats, en particulier ceux qui sont en reconversion professionnelle ou qui disposent déjà d'une expérience dans l'enseignement en tant que contractuels, doivent s'engager en connaissance de cause : lorsqu'ils se présentent aux concours internes et de la troisième voie, leur réussite peut conduire à une affectation éloignée de leur résidence familiale.
- **Mieux faire connaître le comparateur de mobilité créé en octobre 2020 pour le mouvement des enseignants du second degré**, qui permet aux néotitulaires de définir leur stratégie de classement de vœux et de vérifier leurs chances d'entrer dans l'académie convoitée.
- **Mettre davantage en relief, dans les LDG mobilité, notamment pour les enseignants du second degré, les enjeux et stratégies possibles** permettant aux néotitulaires et à tous les personnels qui participent au mouvement – en particulier ceux qui réintègrent après une disponibilité ou sont affectés à titre provisoire dans une académie – de préserver leurs chances d'obtenir une affectation conforme à leurs souhaits. En effet, cette information est actuellement « noyée » dans une annexe des LDG sans renvoi à la table d'extension proprement dite, qui se trouve elle-même en annexe dans un autre document, à savoir la note de service annuelle adressée aux recteurs.

- **Inciter tous les personnels à ne pas limiter leurs souhaits de mobilité à la mutation classique au barème mais à élargir le champ des possibles**, avec les mouvements spécifiques qui se basent sur le profil des candidats.
- **Réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en CDI depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifiant d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage**, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique.
- **Rappeler aux personnels enseignants, CPE et psychologues, qu'ils peuvent obtenir des bonifications sur certains vœux dès lors qu'ils sont titulaires de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé** (RQTH) ou que le médecin de prévention considèrera, en fonction des éléments dont il dispose, qu'une affectation à tel endroit devrait permettre d'améliorer leur état de santé ou celui de leur conjoint ou de leur enfant.
- **Réaffirmer, dans les notes de service et les LDG mouvement, le respect des dispositions prohibant toute forme de discrimination**, et, le cas échéant, établir explicitement que les personnels concernés ne sont traités d'une manière différente que lorsqu'ils ne sont pas placés dans la même situation.
- **Prolonger d'une année supplémentaire, si l'intéressé(e) en fait la demande, la durée de la qualification universitaire** prévue par le décret n° 84-431 du 6 juin 1984 fixant les dispositions statutaires communes applicables aux enseignants-chercheurs et portant statut particulier du corps des professeurs des universités et du corps des maîtres de conférences dans les cas de congés de maternité ou d'adoption.
- **Tirer toutes les conséquences, dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2020-1674 du 24 décembre 2020 de programmation de la recherche pour les années 2021 à 2030**, dans le décret statutaire du 6 juin 1984, des modifications apportées à la procédure de qualification (cf. la recommandation précédente).

1.2. Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels

ReMedia 20-2

Publier rapidement l'arrêté sur les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Publier sans délai l'acte arrêtant les procédures de signalement à mettre en œuvre au sein du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports**, ainsi que des services de l'administration centrale communs à nos deux ministères.
- **Revoir les termes de l'arrêté du 17 mars 2021** qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, paraissent à la médiatrice présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre.

ReMedia 20-3

Fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative et ne pas différer les réponses aux personnes s'estimant victimes de harcèlement.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Former les cadres académiques et du ministère au signalement des incidents, à l'accompagnement et au suivi des personnels qui ont subi des actes de harcèlement, de violence ou de discrimination**, et confier les enquêtes à des responsables neutres et impartiaux (inspecteurs territoriaux, inspecteurs santé et sécurité au travail – ISST, inspecteurs généraux).
- **Bien faire la distinction entre le temps de l'écoute et le temps d'une éventuelle investigation**, sans que le premier risque de retarder l'échéance d'un signalement, la mise en place d'un suivi personnalisé, l'ouverture d'une enquête administrative, voire une saisine du tribunal.
- **Permettre au médiateur de saisir directement le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative**, dès lors qu'il a connaissance d'une situation qui s'apparente à du harcèlement ou à une discrimination.
- **Engager l'administration à mettre en œuvre cette enquête au plus vite** et à apporter une réponse personnalisée.

ReMedia 20-4

Mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles pour des personnes souhaitant une mobilité à la suite d'un signalement.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Prévoir, lorsqu'une personne exprime la volonté de changer d'emploi pour des faits de harcèlement subis ou ressentis comme tels, une véritable prise en charge de cet agent par son administration** en lui proposant un suivi personnalisé, effectif et opérationnel, l'aidant dans sa recherche d'une affectation conforme à son parcours professionnel et, le cas échéant, conforme à ses vœux géographiques.
- **Mettre en place des dispositifs pour prévenir et/ou répondre au mal-être des personnels de l'éducation nationale**, dans la mesure où il peut avoir des répercussions non seulement sur leur vie personnelle et sur leur santé, mais aussi sur l'ensemble du service qui les emploie, étant considéré que si les faits ne permettent pas toujours d'apporter la preuve de l'existence d'un harcèlement, cela toutefois ne doit pas dispenser l'administration de prévoir un accompagnement ou une protection de la personne.

1.3. Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli

ReMedia 20-5

Améliorer la mise en œuvre du PPCR pour éviter les incompréhensions ou l'amertume des personnels concernant l'appréciation de la valeur professionnelle.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Revoir la rédaction de la note de service fixant les LDG relatives aux promotions** en supprimant la mention d'une corrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de possibilités de promotion.
- **Dans l'attente des conclusions de l'Inspection générale, et de manière provisoire, mentionner dans les LDG l'existence d'une harmonisation au niveau du rectorat**, et préciser les motifs justifiant un éventuel « recalibrage » des appréciations, en indiquant qui y procède et comment.
- **Conserver de préférence les appréciations de premier niveau portées par les inspecteurs** et, pour les cas où les listes résultant des barèmes feraient apparaître des ex-aequo en trop grand nombre, procéder avec les inspecteurs à un classement collégial et transparent des dossiers. Les avancements pourraient ainsi être prononcés, en respectant les pourcentages fixés, dans l'ordre du classement, et pour les agents dont l'appréciation est « excellent », leur permettre de la conserver, même après une éventuelle harmonisation. Le départage se ferait à nouveau, l'année suivante, en tenant compte de l'ancienneté, mais sans obérer les chances des nouveaux arrivants d'obtenir à leur tour une appréciation « excellent » et d'être classés dans le tableau.
- **Communiquer systématiquement aux agents concernés**, en cas de modification de l'appréciation par le recteur/le directeur des services départementaux (Dasen)/ le ministre, une explication détaillée de ce changement.
- **Tirer rapidement les conclusions du bilan que l'Inspection générale est en train d'effectuer**, notamment sur l'enjeu que représente l'appréciation portée lors du dernier rendez-vous de carrière et sur les améliorations possibles à envisager.

ReMedia 20-6

Assouplir la contrainte liée à l'avis « pérenne » porté sur l'évaluation professionnelle.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Autoriser les DRH à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes**, dans des cas d'erreurs avérées.
- **Étudier, au cas particulier, les demandes de personnes qui, n'ayant pas fait de recours dans les délais indiqués, présenteraient des arguments recevables** pour que leur appréciation soit reconsidérée (grossesse, accident, maladie, etc.).

ReMedia 20-7

Reconnaître et valoriser tous les parcours professionnels sans distinction.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Renforcer, voire mettre en place un suivi des rendez-vous de carrière** pour les personnels détachés ou affectés hors école ou EPLE.
- **Prévoir, pour tous les personnels exerçant des fonctions d'enseignement en situation d'affectation ou de détachement, un entretien pédagogique** avec un inspecteur de leur discipline, s'ils en éprouvent le besoin ou en font la demande.
- **Rapprocher les différents modèles de compte rendu du rendez-vous de carrière**, au moins par corps, pour que la valeur professionnelle des agents placés, dans le cadre d'un avancement ou d'une promotion, dans la même situation, puisse être appréciée dans des conditions équivalentes.
- **Élargir les conditions et les listes prévues par les décrets statutaires** pour permettre de prendre en considération, pour l'accès au dernier grade des corps considérés, des fonctions similaires exercées dans une structure ou pour une mission d'intérêt général à l'étranger, y compris hors UE et EEE.

ReMedia 20-8
Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Prendre l'ensemble des mesures permettant l'application effective des dispositions du décret du 13 mai 2020 permettant l'accès, par la voie du détachement à un corps de niveau supérieur, aux fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (RQTH) :**
  - fixer pour chaque corps, au niveau ministériel, le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement et publier l'avis d'appel à candidatures qui en découle ;
  - constituer, en en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats.
- **Prendre ces mesures dans un délai permettant des détachements promotionnels avant la fin de l'année 2021.**

1.4. Encourager la mobilité des personnels. Prendre en considération les situations humaines particulières

ReMedia 20-9
Faciliter les mobilités.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Inscrire dans les statuts particuliers, pour les enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger**, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation.
- **Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent,** visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation de l'expérience acquise pendant la période de détachement.

ReMedia 20-10

Prendre en compte des situations humaines très particulières en s'affranchissant du barème obtenu par les candidats au mouvement.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Faire preuve de bienveillance dans l'examen des pièces justifiant d'une situation particulière pour bénéficier d'une bonification de mutation**, dès lors que la situation est bien expliquée et mise en évidence par des documents, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux prescrits par les notes de service.
- **Ouvrir officiellement la possibilité de s'affranchir, à la marge, du barème de mutation** pour prendre en compte des situations particulièrement sensibles et douloureuses dans toutes les opérations du mouvement.
- **Respecter les termes des lignes directrices de gestion qui, en conformité avec la loi, indiquent que les éléments du barème n'ont qu'un caractère indicatif** et que « l'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général » et rappeler ces principes au niveau déconcentré.
- **Faire en sorte d'apporter des réponses explicites et bienveillantes** aux demandes de révision d'affectation ou aux recours administratifs à l'encontre d'une décision d'affectation, en répondant précisément aux questions posées et aux arguments développés par les personnels pour justifier de leur situation.

ReMedia 20-11

Rectifier les éventuelles erreurs produites par les algorithmes d'affectation.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Développer la pratique d'accorder des bonifications complémentaires**, dans la perspective des mouvements ultérieurs, aux personnels ayant été victimes d'erreur d'affectation, dès lors que ces erreurs sont avérées.
- **Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes**, notamment en formant l'ensemble des personnels (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) à l'analyse critique des résultats produits et permettre aux usagers de faire des simulations selon le concept dit de « jouabilité » proposé par la FING (cf. ReMedia 18-6).

ReMedia 20-12

Mieux accompagner et assister les personnels candidats à la mutation, compte tenu de la réforme du dialogue social, lorsqu'ils forment un recours.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Clarifier, dans les prochaines LDG, la rédaction des règles concernant les possibilités de recours administratifs** à l'encontre des décisions individuelles notifiant les résultats des campagnes de mouvement.
- **Indiquer de manière explicite sur toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme la mention de l'autorité administrative qui peut être saisie** pour toute contestation éventuelle, ainsi que les voies et délais de recours, et la manière dont les contestations seront traitées.

1.5. Maintenir un accompagnement de proximité par l'employeur tout au long de la carrière des personnels et au-delà

ReMedia 20-13

Mieux préparer la transition vers la retraite.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite**, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap) et, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté.
- **Poursuivre la montée en compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité**, placés auprès de l'employeur, et mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour l'ensemble des services gestionnaires centraux et déconcentrés, ainsi que pour ceux des universités.
- **Adresser un courrier aux agents dès leurs 45 ans, les informant de la possibilité d'obtenir un entretien de carrière avec leur employeur et un entretien « retraite » avec le SRE**, sachant que les deux dispositifs sont liés : en effet, si l'entretien « info retraite » est de la compétence du SRE, il faut que l'agent sache qu'il ne l'obtiendra que s'il en fait la demande.
- **Revenir sur la rédaction actuelle « d'exclusion »** qui, dès lors que le SRE est seul compétent, à partir des 55 ans, pour intervenir sur les composants de la retraite, laisse sous-entendre que l'agent ne peut plus recevoir d'aide ou de conseil de la part des services RH ou du service des retraites de l'éducation nationale.

- **Afficher en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un téléconseiller.**
- **Prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement :** code d'échange/identification de l'appelant avant décroché, filtrage et transfert d'appel sur des lignes spécifiques.

1.6. Privilégier le règlement amiable des litiges dans l'intérêt commun de l'administration et des administrés

ReMedia 20-14

Promouvoir la transaction comme outil d'amélioration de la relation entre l'administration et ses usagers.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable** ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses (reprise ReMedia 17-03).
- **Adresser un message clair aux académies pour promouvoir la transaction**, en précisant que cette procédure, parce qu'elle favorise un mode de résolution amiable des litiges et qu'elle améliore la relation entre l'administration et ses administrés, peut être utilisée dans leur intérêt commun.

1.7. La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions

ReMedia 20-15

Améliorer la mise en œuvre du dispositif de la rupture conventionnelle, qui suscite actuellement beaucoup de déceptions.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Mieux anticiper les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles** de manière à ne pas se fonder exclusivement sur une approche gestionnaire et prendre en considération l'aspect qualitatif des projets présentés.

- **Prendre en compte lorsqu'il y a lieu, pour l'examen des demandes, le calendrier scolaire plutôt que celui de l'année civile** afin de mieux répondre à l'intérêt des requérants comme à celui des élèves.
- **Prendre en considération la dimension humaine et qualitative des dossiers**, notamment l'investissement passé des agents, afin d'éviter que des personnels, découragés, démissionnent en renonçant au bénéfice de ce nouveau dispositif.
- **Accorder la demande de renouvellement de disponibilité** pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.
- **Modifier le décret n° 2019-1596 du 31 décembre 2019** pour que le calcul de l'indemnité, concernant des agents en situation de disponibilité, puisse s'effectuer sur la base de leur dernière année civile d'activité.

2. Les usagers

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

ReMedia 20-16
Mieux informer et accompagner les élèves et les familles dans leur démarche.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Mieux informer les familles sur les conséquences de la formulation de vœux « par défaut »** et sur l'importance de la hiérarchisation des vœux.
- **Présenter aux familles de manière plus transparente le fonctionnement d'Affelnet par département**, voire par établissement, en publiant les modes de calcul et de sélection : constituants du barème et pondérations appliquées.
- **Bien faire la distinction entre, d'une part, des demandes légitimes de dérogation, correspondant aux critères publiés et, d'autre part, des démarches qui relèvent plutôt de stratégie de contournement de la carte scolaire.**
- **Rappeler, à l'administration comme aux usagers, un certain nombre de principes de droit** comme : l'obligation de motiver les décisions de refus de dérogation ou l'acceptation implicite d'une demande de dérogation au bout de trois mois de silence gardé par l'administration.
- **Mieux faire connaître les possibilités de recours devant l'administration ou devant le juge administratif** (dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision) des décisions d'affectation ou des refus aux demandes de dérogation.
- **Prévoir des solutions pour remédier à la fermeture des services pendant l'été** et répondre aux angoisses des familles, en organisant, par exemple, une permanence ou en mettant en place un numéro vert à l'instar de ce qui existe avec la plateforme Parcoursup.

- **Prévoir un accompagnement des personnels affectés dans les services Vie de l'élève des DSDEN et des rectorats** – tout en gardant à l'esprit que la crise sanitaire a limité, en 2020, les possibilités de réunion de parents d'élèves et accentué les difficultés liées à une mauvaise compréhension des réformes du baccalauréat et de l'orientation post-bac.
- **Poursuivre l'effort d'information des familles sur les liens existant entre choix de spécialités et poursuite d'études dans le supérieur**, en portant à leur connaissance les documents d'orientation publiés à cet effet.

ReMedia 20-17

Améliorer l'organisation de la procédure d'affectation.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Limiter la pratique de la « surréservation » pour l'affectation dans les établissements scolaires** et renforcer la gestion prévisionnelle afin d'éviter que des élèves se retrouvent après la rentrée scolaire soit avec une affectation différente de celle qui leur avait été notifiée préalablement, soit sans affectation.
- **Proposer plus souvent, comme cela existe déjà, des options ou des combinaisons de spécialités attractives dans les établissements souffrant d'un déficit d'image**, afin d'attirer sur de nouvelles bases les élèves de familles de CSP plus favorisées et d'encourager la mixité sociale ; mutualiser certains enseignements « rares » entre plusieurs établissements pour « mélanger » les élèves.
- **Encourager, avant le premier tour d'affectation, dans toutes les académies, l'intégration dans la base Affelnet des inscriptions définitives** des élèves admis dans les établissements privés sous contrat.

ReMedia 20-18

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

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

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

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

ReMedia 20-19

Améliorer la configuration du portail Trouvermonmaster.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Expliquer clairement, sur la page d'accueil du portail Trouvermonmaster.gouv.fr, la distinction** à faire entre d'une part, la procédure de recours au recteur en cas d'absence de proposition par les universités et, d'autre part, les voies et délais de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission des universités dans une filière.
- **Préciser sur le portail Trouvermonmaster.gouv.fr que les décisions de non-admission en master prises par les responsables universitaires doivent être motivées** dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence.
- **Mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur Trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé.** Cette information, qui pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, pourrait être accessible à tout moment (pendant et après les campagnes de recrutement) et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir en temps réel si des places sont encore disponibles ou non. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle ».
- **Informer les étudiants de l'existence d'autres formations ouvertes aux titulaires de la licence** (formations proposées par la région, apprentissage, formations non diplômantes – type DU –, offre privée, sous réserve d'agrément, etc.), en plus des formations répertoriées sur TMM, pour élargir le spectre des possibilités de poursuite d'études.
- **Réfléchir à la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup** intégrant l'offre de formation, les vœux des candidats et les résultats d'admission.

ReMedia 20-20

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

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou *a minima* des universités d'une même région académique** afin que le recours au recteur intervienne seulement à la fin du processus de recrutement pour les jeunes sans solution.
- **Clarifier et mieux expliquer aux étudiants qui préparent une licence ce que signifie « le droit à la poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire » :** dans certaines filières, il est limité par des capacités d'accueil et dépend donc du niveau requis en licence.

ReMedia 20-21

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

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

2.3. Être attentif au bien-être des élèves et des étudiants

ReMedia 20-22

Privilégier le bien-être de l'enfant dans les situations anxiogènes.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Faire appel à l'intelligence collective, fondée sur une alliance entre l'équipe éducative et la famille**, afin de rechercher des solutions d'aménagements permettant par tous les moyens d'accueillir chaque enfant dans des conditions satisfaisantes et de ne pas l'exclure de sa classe ou de son établissement.
- **Veiller à rester à l'écoute de la parole des enfants et à adapter au plus près la communication du ministère**, en particulier dans des moments de crise où les élèves, les familles et les personnels ont besoin de messages rassurants, le cas échéant personnalisés.

ReMedia 20-23

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

- **Poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées.**
- **Accélérer le recrutement des travailleurs sociaux afin que tous les supports créés puissent être pourvus** et prévoir des conditions de recrutement plus attractives (notamment des CDI).
- **Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants.**
- **Reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire**, qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études.
- **Développer le réseau des référents formés sur les aides sociales aux étudiants.**

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

ReMedia 20-24

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

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Prévoir une marge de souplesse, notamment en période de crise** (sanitaire ou sociale), pour réparer les erreurs d'inscription aux examens des candidats, après vérification de leur bonne foi, dans l'hypothèse où une telle réparation ne porte pas préjudice aux autres candidats.
- **Simplifier la procédure d'inscription aux examens** – comme indiqué dans le rapport 2016 du médiateur (ReMedia 16-13).
- **Permettre au Cned de procéder lui-même à l'inscription de ses élèves candidats aux examens** dans les différentes divisions des examens et concours (DEC) dont ils relèvent.

ReMedia 20-25

Développer les modalités de passation des examens à distance.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Développer les possibilités d'organiser des épreuves par visioconférence** afin de permettre aux candidats éloignés géographiquement des centres d'examen, ou dans l'impossibilité de se déplacer, d'être évalués.
- **Développer la mise en place de solutions sécurisées de contrôle à distance** (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations à distance, comme c'est le cas déjà dans l'enseignement supérieur, notamment pour les élèves et étudiants du Cned.

ReMedia 20-26

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

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Rédiger un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves**, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.). Il aiderait les équipes pédagogiques à harmoniser leurs pratiques et les jurys à étayer leurs décisions.
- **Motiver simplement mais clairement les décisions de refus de validation en contrôle continu** des matières et/ou des diplômes qui sont éligibles à cette modalité d'évaluation.
- **Apporter un cadre plus clair aux candidats individuels et à ceux qui sont préparés par des organismes privés hors contrat.** Il est primordial de leur donner en même temps qu'aux autres candidats une lisibilité sur les règles d'examen qui vont s'appliquer à eux, sans attendre le dernier moment pour le faire, sous peine de les démotiver et de leur laisser un sentiment d'amertume.

ReMedia 20-27

Assurer un traitement équitable aux élèves du Cned scolarisés dans un organisme public.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Accélérer les travaux portant sur l'interopérabilité des systèmes d'information entre le ministère et le Cned** de sorte que l'ensemble des élèves du Cned bénéficie d'un INE[114] et d'un livret scolaire (LSL).
- **Poursuivre la réflexion engagée par le ministère et l'opérateur sur l'évaluation**, tant orale qu'écrite, en situation de scolarisation à distance.
- **Mettre en place des solutions de contrôle à distance** pour renforcer la fiabilisation des évaluations.

114 Identifiant national de l'élève.

Chapitre deuxième

Les précédentes recommandations

Les recommandations émises dans le rapport 2019 ont fait l'objet d'un bilan lors du comité de suivi qui s'est tenu le 26 février 2021. Il avait été précédé de réunions de travail et d'échanges avec les directions concernées : le secrétariat général et l'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche. Il était présidé par les directeurs adjoints des deux cabinets des ministres.

Le comité de suivi est une étape importante de l'année pour le médiateur, qui permet de vérifier le degré d'appropriation de ses recommandations, leur pertinence et leur faisabilité. Il est aussi l'occasion de valoriser les avancées réalisées et de mesurer les progrès qui restent à faire pour rendre notre administration toujours plus accessible, plus équitable et plus humaine. Les lecteurs pourront trouver l'intégralité des échanges qui ont eu lieu en se reportant au document complet qui sera mis en ligne sur le site du ministère, à la page du médiateur. Le texte qui suit propose une synthèse des discussions.

1. Les personnels

1.1. Le harcèlement au travail. Pour une prise en compte plus effective et constructive

Dans son rapport 2018 ***Vers une administration inclusive***, la médiation avait jeté les bases d'une nouvelle réflexion sur le thème de la prise en charge des problèmes de harcèlement dans le cadre professionnel. Il avait semblé nécessaire, en effet, trois années après les recommandations formulées en 2015, de revenir sur ce sujet qui met en évidence des difficultés rencontrées par les agents dans leur quotidien, se traduisant par une forme de souffrance au travail et pouvant, dans les situations les plus graves, être qualifiées de harcèlement moral.

Si beaucoup a déjà été fait, depuis le rapport de 2015, au sein des ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, pour accompagner et protéger les agents victimes de ce type de risques psycho-social (RPS), il ressort des constats opérés par la médiation, au travers notamment des situations individuelles dont elle est saisie, que des améliorations peuvent encore être apportées. Ainsi, pour que ce risque professionnel soit mieux pris en compte et fasse l'objet d'un traitement plus adéquat, l'ensemble des acteurs et intervenants déjà existants devraient pouvoir agir, dans un esprit constructif, de façon mieux coordonnée et plus efficace, permettant d'éviter l'aggravement ou la propagation des tensions et de mieux prévenir ce risque professionnel.

ReMedia 19-1

Rendre plus efficace et opérationnel le dispositif existant en matière de lutte contre le harcèlement au travail et de protection des agents victimes.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Organiser une véritable approche de prévention primaire des situations « à risque ».**
  - **Veiller au respect de l'obligation de réaliser le document unique d'évaluation des risques professionnels (Duerp)** dans les établissements et services, le harcèlement au travail faisant partie de ces risques. Faire en sorte également que les Duerp, une fois établis, débouchent effectivement sur des **plans d'action opérationnels** pour la bonne prise en compte des risques de type RPS.
  - **Rendre accessibles et mieux connus de tous, l'existence et le contenu des Duerp**, au-delà des seules instances du type CHSCT ou équivalents qui sont amenés à y contribuer.
  - Bien prendre en compte les risques psychosociaux (RPS) et la souffrance au travail **lors de la conception et de la mise en œuvre des réformes structurelles** (réorganisation de directions, d'établissements ou de services).
  - **Faire évoluer les modes de management** des personnels en prenant mieux en compte les situations individuelles.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

Pour **la médiatrice**, la réalisation du Duerp conditionne la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention des risques professionnels et donc des RPS et des situations de harcèlement. Or il semble que la rédaction annuelle de ce document obligatoire ne soit pas systématique, s'agissant en particulier du chapitre des RPS. La médiatrice se demande d'ailleurs si les risques psychosociaux sont intégrés dans les Duerp comme constituant un risque professionnel à part entière, comme les autres types de risques, et si, une fois établis, ils aboutissent effectivement sur des plans d'action opérationnels pour la bonne prise en compte des RPS.

Si ce n'est pas le cas, comment le ministère envisage-t-il que les RPS soient pris en compte dans les Duerp ?

Elle s'interroge également sur la façon dont les personnes, qui ne se signalent pas par elles-mêmes comme souffrant au travail sont repérées, en particulier lorsqu'il n'y a pas de Duerp pour aider à l'identification de tels cas. Est-ce que des enquêtes, des observations sont réalisées ?

Elle souhaiterait enfin savoir si la formation de l'ensemble des personnels, qui était déjà une préconisation de 2015, a été réalisée, et tout particulièrement celle des cadres.

- **Clarifier et mieux articuler les différents niveaux d'intervention.**
  Une multiplicité d'acteurs intervient sur les questions de RPS et de harcèlement au travail. Si chacune des compétences existantes a sa propre justification, la dispersion de celles-ci a parfois pour effet d'accroître l'isolement des intervenants et de leur faire perdre, en définitive, une partie de leur sens et de leur efficacité. Il convient d'opérer une clarification des rôles et de prévoir une bonne articulation

entre tous les intervenants, avec un (des) protocole(s) opérationnels mieux défini(s), et en évitant un fonctionnement en « tuyaux d'orgues ».

Il conviendrait de construire un **vademecum** pour mettre en place une démarche partagée afin de bien ancrer les pratiques et de faire en sorte qu'une ligne opérationnelle soit clairement définie.

- **Faciliter et fluidifier les démarches d'enquête pour objectiver les situations de harcèlement.**
  - Lorsque l'administration est saisie ou informée, notamment par la victime, ou par quelque canal que ce soit, d'une présomption de harcèlement, **une enquête administrative doit être diligentée** (§ III-B de la circulaire du 27 février 2007).
  - **Le CHSCT, qui est l'instance chargée de prévenir les risques professionnels et de veiller aux conditions de travail, constitue la clé de voûte de l'édifice.**

  Ainsi, sur la base notamment des registres de santé et de sécurité, ce comité pourrait être en mesure de repérer les situations de travail présentant des risques professionnels particuliers, tels que les RPS, et de faire diligenter les enquêtes éventuelles utiles de terrain, en particulier dans les hypothèses de danger grave et imminent.

- **Permettre explicitement au médiateur de saisir le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative.**
  Lorsqu'un médiateur a connaissance d'une situation de harcèlement présumé, le médiateur devrait pouvoir saisir directement le recteur (ou le chef de service compétent en administration centrale) pour que soient levés les éventuels obstacles émanant d'échelons intermédiaires et qu'une enquête administrative soit ainsi diligentée rapidement.

- **Confier aux inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) la conduite ou l'encadrement des enquêtes administratives, comme garants d'extériorité et d'objectivité.**
  - Le caractère systématique de l'implication et de l'impulsion dans le cadre des enquêtes devant être menées par les ISST en matière de harcèlement doit être expressément affirmé.
  - Les ISST, de par leur positionnement et leurs compétences, seront les garants **d'une plus grande objectivation des faits et des données observables** sur ces situations.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** répond que le ministère met en œuvre une politique disciplinaire très ferme à l'encontre des faits de harcèlement au travail.

Pour les faits commis dans l'exercice des fonctions, les présumées victimes n'osent pas toujours porter plainte mais communiquent, dans certains cas, à l'administration, un témoignage écrit des faits répréhensibles.

Compte tenu des difficultés pour caractériser les faits de harcèlement moral ou sexuel, le ministère conseille aux recteurs de diligenter une enquête administrative en la confiant, pour les affaires les plus complexes, à un inspecteur de la discipline dont relève l'auteur présumé des faits et à un inspecteur établissements et vie scolaire. L'objectif d'une telle enquête est d'établir les faits de la manière la plus objective et précise possible et de les mentionner dans un rapport écrit.

Le ministère rappelle également aux services déconcentrés leur obligation de signalement au procureur de la République en application de l'article 40 du Code de procédure pénale.

En cas de dépôt de plainte par la victime et de poursuites pénales en cours, l'administration peut ne pas attendre le prononcé de la décision de justice si les faits sont clairement établis.

La matérialité des faits établie par le juge pénal s'impose à l'administration.
Mais l'administration n'est pas liée par son appréciation des faits.

Aussi, la DGRH rappelle que le ministère veille à accompagner les agents victimes de harcèlement.

Dans le cadre de son rôle de conseil et d'appui aux services déconcentrés, les services compétents de la DGRH rappellent régulièrement aux académies les obligations de l'employeur dans les affaires de harcèlement.

Conformément à l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983, l'administration est tenue de protéger le fonctionnaire contre « les violences, les agissements constitutifs de harcèlement dont il pourrait être victime sans qu'une faute personnelle puisse lui être imputée ».

La protection fonctionnelle recouvre trois obligations :

- prévention : une fois informée des agissements répréhensibles, l'administration doit agir pour éviter ou faire cesser le harcèlement auquel la victime est exposée ;
- assistance juridique : l'administration doit apporter à la victime une aide dans les procédures juridictionnelles engagées (paiement des frais d'avocat) ;
- réparation : la victime a le droit d'obtenir auprès de l'administration la réparation du préjudice subi.

La **médiatrice** se réjouit de la prise en charge des situations de harcèlement et de l'accompagnement des victimes, et du fait que les obligations de l'administration soient régulièrement rappelées aux académies et notamment l'obligation d'agir une fois informée pour faire cesser un harcèlement auquel une victime est exposée.

Toutefois, ainsi que la DGRH le précise, il n'est pas toujours simple de caractériser un harcèlement. C'est pourquoi il lui semble que dans les cas les plus complexes, une enquête doit être déclenchée le plus rapidement possible. La médiatrice aimerait savoir qui est susceptible de déclencher cette enquête, et de manière assez rapide, pour éviter que la situation s'enlise et perdure.

La médiatrice avait recommandé que le médiateur qui a connaissance d'une situation de harcèlement présumé puisse saisir directement le recteur (ou le chef de service compétent en administration centrale) pour que l'enquête soit rapidement diligentée. Il conviendrait, en tout état de cause, de savoir à qui s'adresser lorsque l'administration ne répond pas pour que soient levés les éventuels obstacles émanant d'échelons intermédiaires.

Par ailleurs, si la DGRH indique qu'elle conseille aux recteurs de confier l'enquête à un inspecteur de la discipline dont relève l'auteur présumé des faits et à un inspecteur établissements et vie scolaire, la médiatrice souhaiterait savoir à qui sont confiées les enquêtes pour les personnels administratifs, en particulier lorsque la personne mise en cause est un cadre (directeur, chef de service par exemple).

Enfin, pour les cas où la situation de harcèlement n'a pas pu être démontrée, la médiatrice aimerait savoir de quelle manière l'administration répond au mal-être de la personne, qui peut avoir des répercussions sur le service tout entier. Elle aimerait qu'il lui soit précisé ce qui est prévu pour la prise en charge de ces situations.

- **Mieux associer les médiateurs académiques au suivi du dispositif expérimental des « référents-médiation ».**
  Ce dispositif a pour objectif d'aider à une meilleure prise en compte des conflits interpersonnels dans le milieu professionnel pouvant survenir entre des agents. La démarche est positive dès lors qu'elle vise à implanter et à **développer la culture de la médiation** au sein des services. Son appellation doit cependant être adaptée pour éviter tout risque de confusion dans l'esprit des agents et le rôle de chacun devra être clarifié.
- **Systématiser les cellules d'écoute auprès des services.**
  Cette généralisation des cellules d'écoute permettra l'accompagnement des personnes qui ne souhaitent pas toujours, au moins dans un premier temps, opérer d'elles-mêmes un signalement en bonne et due forme des situations de harcèlement au travail, ressenties comme telles.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

La **DGRH** indique que des cellules d'écoute sont accessibles aux agents, les dispositifs de signalement découlant de l'article 80 de la loi du 6 août 2019 sont en cours de finalisation.

Dans le cadre du partenariat entre le MENJS et la MGEN, les espaces d'accueil et d'écoute des réseaux Prévention, aide et suivi (PAS) proposent un service d'écoute et de soutien psychologique aux personnels. Ce service a été étendu en continu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 depuis le 17 octobre 2020.

Outre ce dispositif, la DGRH travaille actuellement à la mise en œuvre des dispositions de l'article 80 de la loi du 6 août 2019 qui dispose :

« Les administrations, collectivités et établissements publics […] mettent en place, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'État, un dispositif de signalement qui a pour objet de recueillir les signalements des agents qui s'estiment victimes d'un acte de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissements sexistes et de les orienter vers les autorités compétentes en matière d'accompagnement, de soutien et de protection des victimes et de traitement des faits signalés. »

« Ce dispositif permet également de recueillir les signalements de témoins de tels agissements. »

« Un décret en Conseil d'État précise les conditions d'application du présent article, notamment les conditions dans lesquelles le dispositif peut être mutualisé ainsi que les exigences en termes de respect de la confidentialité et d'accessibilité du dispositif. »

Le décret du 13 mars 2020 a précisé les modalités de mise en place de ce dispositif.

Au **MENJS**, un projet d'arrêté précise les modalités de déploiement de ce dispositif pour les services centraux du ministère, ses services déconcentrés et ses établissements publics nationaux. Ce projet est en cours de validation interne.

Pour le MESRI, un arrêté couvrant les établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche est en voie de publication, après avoir été présenté au comité technique ministériel (décembre 2020) et au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (janvier 2021).

Cet arrêté prévoit que chaque établissement doit se doter d'un dispositif de signalement conforme à ces prescriptions. Le dispositif est institué par décision du dirigeant ou de la dirigeante de l'établissement, après information des instances compétentes.

Les établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche se sont majoritairement dotés de cellules d'écoute, en particulier à partir de 2018, sur impulsion de la ministre chargée de l'enseignement supérieur et de la recherche. Ces cellules, qui se sont d'abord mises en place pour la prise en compte des violences sexistes et sexuelles, devront être adaptées aux dispositions précitées, qui prévoient un champ de compétences élargi et la description du processus qui va du recueil du signalement aux modalités de traitement par l'administration de ce signalement (protection de l'agent, le cas échéant procédures disciplinaires et pénales à l'encontre de l'auteur des faits).

La **médiatrice** a pu faire le constat que de nombreux dispositifs étaient mis en place (RH de proximité, cellules d'écoute, référents médiations, etc.) pour que les victimes puissent plus facilement être entendues. La parution des arrêtés portant sur les dispositifs de signalement qui doivent être mis en place en application de la loi du 6 août 2019 et du décret du 13 mars 2020 complètera le dispositif.

La médiatrice a également pris acte du partenariat récemment mis en place avec la MGEN qui propose un service de soutien psychologique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elle aimerait savoir, un peu plus de quatre mois après la mise en place de ce partenariat, quels en sont les premiers retours et si une évaluation est prévue.

Elle aimerait également savoir combien de cellules d'écoute sont mises en place dans les académies (et dans quelles académies) et si les agents en sont correctement informés.

Concernant le dispositif de signalement prévu par la loi de transformation de la fonction publique, la **DGRH** répond que la concertation est encore en cours. Le degré d'avancement n'est pas le même selon qu'il s'agit du supérieur ou du scolaire car si la plupart des universités ont déjà mis en place des cellules d'écoute, seule une expérimentation limitée a été lancée dans les rectorats. Il n'est pas possible de donner une visibilité aujourd'hui, d'autant que le décret a été publié juste avant le premier confinement, ce qui a rendu le travail difficile. La DGRH reviendra vers la médiation dès que possible pour lui préciser le calendrier.

- **Questionner le « bon positionnement » du médiateur dans l'ensemble du schéma de prévention des situations de harcèlement au travail.**
  L'intervention du médiateur s'avère d'autant plus utile qu'elle se situe en amont des situations de harcèlement présumé. Ainsi, lorsque les circonstances l'exigent, le médiateur s'autorise à intervenir sans exiger qu'une démarche préalable ait été effectuée par l'agent auprès des services, en écartant le principe du « deuxième recours ».
- **Construire et mener des actions de formation ciblées au profit de catégories prioritaires de personnels.**
  Au-delà des formations déjà existantes, il convient de dispenser des formations opérationnelles sur ce thème au profit en particulier : des inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST), des chefs de service et d'établissement, des DRH, et des encadrants-responsables d'équipes.

- **Actualiser et enrichir la circulaire ministérielle du 27 février 2007 pour mieux asseoir l'ensemble du dispositif de prévention du harcèlement moral au travail.**
  Ce texte devra faire l'objet d'actualisation, notamment pour prendre en compte les nouveaux dispositifs relatifs au harcèlement sexuel, aux dispositifs d'alerte résultant de la loi TFP du 6 août 2019, et pour intégrer les préconisations du présent chapitre qui seraient retenues par l'administration.
- **Élaborer une cartographie dynamique des différents intervenants et acteurs sur le harcèlement au travail, en académies et en administration centrale afin de permettre une bonne visibilité et lisibilité des dispositifs et intervenants existant sur cette problématique.**

La **médiatrice** insiste sur la nécessité d'élaborer une telle cartographie. Dans son rapport, elle relevait qu'il existait une multiplicité d'acteurs susceptibles d'intervenir sur les questions de harcèlement et de RPS (chefs de service, médecins de prévention, ISST, IEN, etc.) dont tous avaient leur justification. Elle relevait toutefois aussi que cette dispersion pouvait faire perdre une partie du sens et de l'efficacité des différents acteurs.

La **médiatrice** aimerait savoir ce qu'il est prévu en la matière.

La **DGRH** répond que, sur tous ces points, le travail est en cours. La cartographie est prévue au programme de travail.

1.2. Lutter contre les discriminations/étude d'un cas de changement d'identité

La **médiatrice** a toujours eu à cœur de répondre aux demandes d'interventions sur les sujets de discrimination ou de harcèlement. Elle considère que sa démarche est complémentaire de celle d'un certain nombre d'acteurs et de partenaires du système éducatif, et qu'elle doit contribuer à la prise de conscience, la prévention et la remédiation de situations délicates à traiter à certains niveaux.

Ses interventions à l'IH2EF et auprès des référents égalité-diversité s'inscrivent dans le cadre du plan d'action 2018-2021 du MENJS et du MESRI pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la diversité et la lutte contre les discriminations, visant à renforcer les politiques mises en œuvre dont la qualité est attestée par la délivrance par l'Afnor du label Égalité et diversité.

Les saisines du médiateur relatives à cette thématique sont peu nombreuses.

Pour autant, la médiatrice se doit de rester très vigilante tant les souffrances décrites dans ces situations sont importantes et ont des répercussions sur la santé mentale des requérants. Pour ces dossiers très sensibles, seul le dialogue, pourvu qu'il s'installe, permet de parvenir à des solutions satisfaisantes au-delà de l'application des textes existants.

ReMedia 19-2

Lever les obstacles rencontrés par les personnes qui souhaitent faire reconnaître un changement d'identité par leur administration.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Prévoir, par voie de circulaire, des procédures de mise à jour, sur demande des personnes concernées (usagers ou personnels), de l'ensemble des documents édités par les services administratifs**, à l'instar de ce qui existe déjà pour les diplômes universitaires. Cette recommandation doit pouvoir s'appliquer aux documents administratifs notifiés avant et après le changement officiel d'état civil.
- **Poursuivre les actions de sensibilisation**, en lien avec la direction de projet pour la labellisation Égalité et diversité de nos ministères, des personnels des services de gestion ainsi que des cadres à cette problématique afin d'éviter des fins de non-recevoir hâtives et discriminantes opposées aux demandes de prise en compte des changements d'identité des usagers et des personnels dans leurs documents officiels.
- **Former l'ensemble des personnels au respect de la vie privée et aux droits qui en découlent** – en leur rappelant notamment que la référence, dans un document administratif ou dans une relation de travail, à l'identité antérieure d'une personne constitue une atteinte à sa vie privée et peut être discriminante, comme le fait de ne pas faire usage à bon escient des pronoms « il » ou du « elle », ou des formules d'appel « Madame » ou « Monsieur ».
- **Veiller à la mise en œuvre de la note de service du 17 avril 2019 portant recommandations pour favoriser l'inclusion des personnes transgenres dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche**, en facilitant l'utilisation du prénom d'usage sur les documents internes à l'établissement pour les personnes transgenres, tout au long de leur scolarité ou de leur carrière professionnelle, en supprimant, à la demande des intéressés, les mentions « Madame » ou « Monsieur » non constitutives de leur état civil, des correspondances, formulaires et documents internes, contrats doctoraux, contrats de travail et des diplômes délivrés.
- **Prévoir la rédaction d'une circulaire identique par le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, pour tous les documents délivrés aux adultes.**

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

La **DGRH** adhère pleinement à la démarche, et a accédé aux demandes des personnels souhaitant faire reconnaître un changement d'identité par leur administration (édition de documents administratifs tenant compte de ce changement d'identité). La DGRH relève que le nombre de saisines des services sur ces sujets est marginal et propose de s'en tenir à un traitement au cas par cas.

Pour le MENJS, la direction de projet égalité diversité de la DGRH a par ailleurs mis en place, avec l'aide de l'IH2EF, un programme ambitieux de formation de formateurs académiques à la lutte contre l'ensemble des discriminations, qui aborde ces thématiques.

En administration centrale, des publics prioritaires ont été définis, au titre desquels figurent les gestionnaires de ressources humaines, qui suivent obligatoirement une formation en la matière.

Dans l'enseignement supérieur et la recherche, le plan d'action national pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes prévoit de renforcer l'offre de formation dans ces domaines. La DGRH travaille actuellement dans cette perspective, en ciblant en particulier les cadres et encadrants des établissements.

La **médiatrice** considère qu'il serait opportun d'expliciter ces points dans une circulaire publiée en direction de tous les services RH ou hors RH pour acter ces principes de mise à jour nécessaire des documents administratifs, qu'il s'agisse des personnels ou des usagers adultes qui ont changé de genre, à l'instar de ce qui a été fait dans l'enseignement supérieur.

Elle signale que la médiation est saisie de plus en plus souvent pour des affaires de discrimination. Avant 2020, elle recensait très peu d'affaires en la matière. En 2020, elle a eu à traiter de plusieurs sujets concernant des promotions où une discrimination liée au handicap de l'agent était pointée. Elle souhaite dans son rapport 2020 traiter de la mise en œuvre des dispositions de l'article 93 de loi de transformation de la fonction publique à ce sujet (possibilité de promotion par détachement). Elle regardera de près l'avancement de ce dossier.

Elle rappelle la saisine à l'origine de cette recommandation (p. 73 du rapport 2019). Si la circulaire de l'enseignement supérieur datant de 2014 n'avait pas existé, ce personnel n'aurait jamais eu gain de cause. Elle comprend que la DGRH estime que de telles situations soient rares et que le problème puisse être réglé au fil de l'eau. Néanmoins, pour la médiatrice, l'existence d'un texte faciliterait considérablement la démarche de l'agent ou de l'usager confronté à cette situation très délicate et à des personnels administratifs qui gèrent souvent ce type de situations de manière maladroite ou inappropriée, notamment dans les termes employés pour rejeter de telles demandes.

La **DGRH** maintient sa position de ne pas publier de circulaire. Elle répondra au cas par cas à ce type de demandes.

La **médiatrice** regrette cette position. Elle considère que ce qui a été fait par l'enseignement supérieur et qui est en cours également au niveau de la Dgesco pour les élèves doit être étendu aux personnels.

1.3. La responsabilité sociale de l'employeur

Une méconnaissance du Code des pensions par les services de gestion, qui entrave sa mise en application

Dans son rapport 2017 ***Plus de proximité pour plus d'équité***, la médiation avait consacré un chapitre entier aux difficultés liées à la préparation du dossier de retraite des personnels. Elle avait souligné, à cette occasion, l'importance de maintenir un accompagnement de proximité par leur employeur, tout au long de leur carrière et après leur départ à la retraite. Cette recommandation, toujours d'actualité, est reprise dans la partie 5, chapitre troisième, « Les recommandations antérieures », du rapport 2019 de la médiation (p. 205, *sqq*).

À la suite de ce rapport, en effet, des saisines ont continué à parvenir à la médiation, en 2018 et 2019, montrant que le besoin d'accompagnement est toujours réel et qu'il peut, de manière plus large, s'étendre à tous les actes de gestion des personnels de nos deux ministères. La complexité des textes réglementaires mis en œuvre par notre administration, le découpage des tâches et la répartition des compétences RH entre de nombreux acteurs, empêchent, parfois, de percevoir l'impact, à moyen terme, des actes de gestion sur le calcul de la pension de retraite. Pour illustrer ce propos, deux types de situations ont été développées dans le rapport 2019 :

- des paradoxes consécutifs à la méconnaissance de certaines règles du Code des pensions par l'administration ;
- des procédures administratives insuffisantes et peu respectueuses des personnes mises en place pour récupérer les trop-perçus sur salaire.

ReMedia 19-3

Maintenir un accompagnement de proximité par l'employeur, étendu à tous ses actes de gestion, tout au long de la carrière des personnels et au-delà.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Promouvoir l'application de l'article L. 242-4 du Code des relations entre le public et l'administration** qui précise que « sur demande du bénéficiaire de la décision, l'administration peut, selon le cas et sans condition de délai, abroger ou retirer une décision créatrice de droits, même légale, si son retrait ou son abrogation n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et s'il s'agit de la remplacer par une décision plus favorable au bénéficiaire ».

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** précise que cette recommandation fait suite en particulier aux saisines de la médiatrice en 2018 et 2019, indiquant que le besoin d'accompagnement s'étend à tous les actes de gestion des personnels. La situation d'un professeur certifié à l'échelon spécial (HEA), nommé professeur agrégé par liste d'aptitude en 2019, avant de faire valoir ses droits à la retraite en 2020, avait été portée par la médiation. Cette promotion ne lui aurait pas permis de bénéficier pour sa pension du 2e chevron qu'il aurait pu détenir s'il était resté dans son corps d'origine, compte tenu des conditions de reclassement dans le corps des professeurs agrégés. Cette situation a été traitée favorablement par la DGRH, qui a retiré l'acte de promotion aux fins d'un niveau de pension plus favorable.

Devant cette difficulté exceptionnelle, qui peut se reproduire à la marge, la DGRH a décidé de renforcer l'information des candidats à la liste d'aptitude sur les conséquences d'une éventuelle promotion dans le corps des agrégés :

- Les lignes directrices de gestion ministérielles relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports en date du 22 octobre 2020 prévoient ainsi que « L'attention des agents envisageant de faire acte de candidature est appelée sur les conséquences sur leur carrière d'une éventuelle promotion dans le corps des professeurs agrégés. À ce titre, un message sur I-Prof les invite à vérifier les conditions de classement via la rubrique consacrée aux promotions des personnels enseignants, d'éducation et des psychologues de l'éducation nationale sur Siap. »
- Ce message d'information envoyé en début de campagne aux agents éligibles les invite à consulter notamment le site Internet du ministère (Siap/promotion de corps) sur lequel figure une fiche sur les conditions de classement dans le corps des agrégés, donnant un exemple précis, pour un agent à l'échelon spécial dans son corps d'origine, d'un déroulement de carrière avant le départ en retraite plus favorable en restant dans le corps des certifiés plutôt qu'en accédant au corps des agrégés (entre autres exemples).
- Les services académiques sont également mobilisés pour traiter les demandes particulières des agents ; ils veillent aussi en cas de promotion de grade, à alerter les agents afin qu'ils décalent le cas échéant leur départ à la retraite pour pouvoir bénéficier de leur promotion.

La **médiation** confirme ce que dit la DGRH et notamment la bienveillance avec laquelle elle a su traiter cette affaire. Toutes les informations divulguées pour éviter une telle situation sont bienvenues et elle constate la célérité avec laquelle les services ont réagi pour que ce problème ne se pose plus pour les futurs agrégés. Cependant, de telles informations ne doivent pas se limiter aux circulaires de promotions des agrégés mais doivent être transmises à tous les personnels qui obtiennent des promotions dans un autre corps en fin de carrière, soit, par exemple, cinq ans avant leur départ à la retraite. Dans ces conditions, une mise en garde sur toutes les LDG promotion devrait être de mise, quels que soient le corps et le grade concernés : en effet, la médiation a eu aussi à traiter de situations de professeurs agrégés ayant eu accès au corps des chefs d'établissement en fin de carrière concernés par un maintien de rémunération dans l'ancien corps des agrégés, car disposant d'un indice de rémunération inférieur dans le nouveau corps des personnels de direction. Pour la retraite, ce personnel risque d'être en difficulté en bénéficiant d'une pension de retraite calculée sur l'indice de rémunération le plus faible, soit celui de personnel de direction.

Lors de la réunion du 30 mars, la DGRH ajoute qu'il n'y a pas de difficulté à indiquer dans les LDG que, dans certains cas, des promotions peuvent avoir des conséquences négatives sur le montant des retraites, ni à étendre cette information à d'autres corps que les agrégés. Les LDG vont être revues avant la fin de l'année civile sur ces points.

La **médiatrice** souhaite que les deux situations de promotion ayant des incidences négatives sur le calcul du montant de la pension de retraite soient bien précisées : en effet, les personnels qui obtiennent une promotion en fin de carrière alors qu'ils étaient au maximum de l'indice de rémunération de leur ancien grade ne savent pas que, lorsque cet indice de rémunération est maintenu au moment de l'obtention de la nouvelle promotion car supérieur à celui qu'ils obtiennent avec la promotion, ils le perdront au moment du calcul de leur pension.

- **Veiller à sensibiliser et à former les gestionnaires de nos ministères affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes de gestion sur le déroulement de la carrière des personnels, y compris après leur départ à la retraite**, pour qu'ils puissent assurer un rôle de conseil de proximité. Cette sensibilisation vaut aussi en matière de retraite, même si la relation à l'usager de ce dossier est désormais de la compétence du ministère chargé des finances.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La DGRH répond que, dans le cadre de la réforme de la gestion des pensions, le MENJS et le MESRI ont organisé la montée en compétence des soixante pôles Petrel en charge des questions retraite. Les personnels qui y sont affectés ont toute la capacité pour assurer un rôle de conseil de proximité non seulement auprès des usagers mais également auprès des gestionnaires affectés sur des missions RH.

Par ailleurs, les agents des services RH peuvent s'inscrire à une formation d'une journée dispensée annuellement par le SRE qui propose un module de sensibilisation à la retraite dans la fonction publique. Cette formation à destination des gestionnaires RH a pour objectif de connaître les règles essentielles de la retraite (préparation de la demande de radiation d'un agent) et de se repérer dans l'offre d'accompagnement.

Toutefois ces gestionnaires RH n'ont pas vocation à devenir des spécialistes des questions de retraite, rôle dévolu aux pôles Petrel.

La **médiatrice** souhaite que ces compétences ne soient pas perdues par nos services, que ce soient les pôles Petrel ou la RH de proximité qui les conservent. Elle est donc rassurée que cette compétence reste aux pôles Petrel sous réserve qu'ils puissent jouer le rôle de conseiller auprès des agents avant leur départ à la retraite quand ils en ont besoin. Par exemple, en 2020, la médiatrice a été saisie par un agent de l'éducation nationale qui avait effectué seul toutes ses démarches via l'Ensap, et était parti à la retraite sans que son dossier soit complet : il ne savait pas que des services des pensions existaient dans les rectorats pour l'aider à finaliser son dossier.

Toutefois, la médiatrice demande des nouvelles des suites qui ont été données à la mise en place d'un groupe de travail composé de DRH volontaires qui devaient travailler sur propositions de développement de pratiques visant à maintenir un réseau de proximité de l'employeur pour la préparation du dossier de retraite des personnels de nos ministères. Elle tient à signaler l'impact de tous les actes de gestion RH des personnels sur le calcul de la pension ou l'âge de départ à la retraite des futurs pensionnés de l'État.

- **Repérer**, dans le cadre du contrôle interne qualité dévolu aux employeurs, **les personnels en fin de carrière promus, de manière volontaire ou automatique, à un grade supérieur**, et donc susceptibles de voir le montant du calcul de leur pension diminuer, du fait de cette promotion. Ce repérage doit permettre de les alerter, au plus tôt avant la validation de leur candidature à cette promotion et au plus tard avant la fin des délais de recours administratif et contentieux possibles à l'encontre de l'arrêté de promotion.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** rappelle qu'elle veille, en lien avec les responsables RH académiques, à assurer la plus grande transparence auprès des agents sur l'impact des promotions.

- **Recenser**, au niveau des pôles Petrel (chargés pour nos ministères de la préparation des dossiers de retraite), **les articles du Code des pensions qui peuvent permettre une augmentation du montant du calcul des pensions et vérifier de façon systématique s'ils ne peuvent pas s'appliquer aux personnels** gérés dans leur périmètre de compétence.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

La **DGRH** indique que le SRE propose aux agents affectés dans les pôles Petrel une formation, d'une durée de 3,5 jours, intitulée « Maîtriser les règles de fiabilisation des données du compte individuel retraite et les processus retraites » dont les objectifs sont :

- connaître le parcours usager proposé par le SRE, les outils associés ;
- appréhender l'inter-régimes pour mieux orienter les usagers ;
- maîtriser la règlementation en matière de retraite pour mieux renseigner les usagers ;
- maîtriser l'outil Petrel, reflet de l'Ensap.

Les gestionnaires des pôles Petrel, issus pour une majorité d'entre eux des ex-services des pensions des services déconcentrés ou des établissements et possédant une expertise dans le domaine, sont donc à même d'apporter un conseil personnalisé, en sachant que la prise en charge de la relation aux usagers âgés de plus de 55 ans est de la compétence du service des retraites de l'État.

La **médiatrice** considère que le principe selon lequel le SRE reprend totalement la main à partir des 55 ans de l'agent doit être appliqué avec souplesse, étant donné que l'âge légal de départ à la retraite est de 62 ans aujourd'hui. Le contact avec son employeur est toujours plus facile pour effectuer ces démarches qu'avec le SRE. Par ailleurs, il est clair que la connaissance des différents statuts des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est plus aiguisée au niveau de l'éducation nationale que du SRE.

Le **chef du SREN** confirme que l'entretien « info retraite » proposé à partir de 45 ans incombe au SRE qui l'a effectivement mis en place mais ne le réalise qu'à la demande de l'agent. Certains rectorats ont mis l'information sur cette possibilité sur leur site, sans pour autant en faire la publicité. La **direction des affaires financières** (DAF) va réfléchir à la possibilité de relayer l'information sur l'existence de cet entretien, en lien avec le SRE. Elle rappelle que les services de RH de proximité sont à même de conseiller même si le partage de compétences entre SRE et employeur ne peut être remis en cause. Par ailleurs, à la question d'une poursuite au-delà de 55 ans de l'accompagnement d'un agent par les services, sur le sujet de la retraite, le chef du SREN confirme qu'au-delà de la compétence exclusive du SRE en particulier pour intervenir sur les composants de la retraite, les services continuent d'apporter, dans les faits quoique dans cette limite, une aide aux agents qui le sollicitent. La **médiation** constate que, dès lors, le problème réside davantage dans la rédaction « d'exclusion » qui laisse entendre qu'aucun contact avec les services ne peut plus avoir lieu à partir de 55 ans, ce à quoi il pourrait être envisagé de remédier.

La **médiation** prend bonne note de la position de la DAF. Elle insiste pour qu'un courrier soit adressé aux agents dès leurs 45 ans, les informant de la possibilité d'obtenir un entretien de carrière avec leur employeur et un entretien « retraite » avec le SRE, ces deux dispositifs étant liés et devant interagir.

- **Notifier chaque année les arrêtés de promotion d'avancement d'échelon et de grade des personnels**, et non de manière rétroactive, pour éviter les effets paradoxaux et inéquitables liés à une publication tardive.

Échanges lors des réunions du comité de suivi février-mars 2021

La **DGRH** précise que si le point porte sur la notification des classements suite à promotion dans le corps des professeurs agrégés par voie de liste d'aptitude, celle-ci intervient en effet après la nomination pour différentes raisons :

- droit pour l'agent d'opter jusqu'au 31 août entre la promotion de corps ou de grade intervenue à la même date (option qui deviendra inopérante à compter de 2021) ;
- renoncement de certains agents à la promotion, entrainant des nominations tardives ;
- la procédure de classement des professeurs agrégés n'est pas déconcentrée et nécessite un recueil d'information auprès des services académiques sur chaque situation individuelle, dans la mesure où le classement n'est pas effectué à indice égal ou immédiatement supérieur[115].

La **DGRH** reconnaît que les problèmes liés à la prise d'arrêtés de promotion rétroactifs ont existé mais elle indique que tel n'est plus le cas : ces problèmes se sont produits quand il y a eu simultanéité entre l'application du PPCR et la demande de retraite.

La médiatrice espère effectivement que le problème ne se reproduira plus et qu'il est lié exclusivement à la mise en place du PPCR. Elle rappelle la nécessité de notifier les arrêtés de promotion dès leur obtention. Elle conseille aux personnels en fin de carrière d'être très attentifs à cet égard et de relancer l'administration, le cas échéant, au moins six mois avant leur départ à la retraite pour récupérer les arrêtés de promotion obtenus pendant leur activité.

ReMedia 19-4

Rendre plus efficientes et humaines les procédures mises en place pour récupérer les trop-perçus sur salaire.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Prévoir une information préalable compréhensible**, lisible et accessible pour tous les agents concernés, trois mois avant l'ordre donné au comptable par l'ordonnateur de récupérer la créance : cette information pourrait se faire par courrier et par téléphone de manière à ce que l'agent dispose du temps nécessaire pour se retourner, solliciter des aides, ou, si besoin, contracter un emprunt.
- **Lister les informations obligatoires** à faire apparaître dans ce courrier.
- **Indiquer explicitement les démarches possibles pour demander un échelonnement du remboursement de la dette.** Le médiateur peut rappeler, en cas de besoin, la possibilité qu'ont les services de paye de se tourner vers le service des Finances publiques concerné et d'intervenir en soutien de l'agent (arrêt temporaire des prélèvements, échelonnement, etc.).

115 Classement sur le fondement du décret n°51-1423 du 5.12.1951.

- **Informer l'agent de son droit à contester la validité du titre de recette et/ou l'avis de sommes à payer (procédure d'opposition)** en vertu des articles 117 et 118 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable.
- **Préciser aux agents, par tous les moyens, la manière dont ils peuvent contester les prélèvements effectués directement sur leur paye sans la notification d'un titre de recettes.**
- **Indiquer à l'agent qu'il peut demander une remise gracieuse totale ou partielle de la dette**, en évoquant l'état de gêne qui le met dans l'impossibilité de se libérer de tout ou partie de sa dette.
- **Éviter de procéder à des demandes de reversements pendant les congés d'été.**
- **Inviter les services de paye à associer, en amont du prélèvement à la source, les assistants sociaux des personnels** afin de faire bénéficier, si besoin, les agents concernés d'aides exceptionnelles ou de prêts de secours, et informer les agents sur le rôle des services sociaux.
- **Améliorer la lisibilité de la fiche de paye** permettant de comprendre les précomptes effectués en cas de trop-perçus et mieux informer les personnels sur les éléments techniques des bulletins de salaire et les titres de recettes (traitement brut, traitement net, charges sociales, etc.).
- **Mieux sensibiliser et former les agents affectés dans les services de ressources humaines à une gestion personnalisée de ces situations complexes.**
- **Appliquer le principe de subrogation au profit de l'administration pour tous les agents publics contractuels en congés maladie** afin d'éviter les trop-perçus engendrés par le versement en parallèle des indemnités journalières de sécurité sociale et du salaire à ces agents.
- Utiliser le CIC (contrôle interne comptable) pour prévenir les agents concernés de la survenance d'un trop-perçu trois mois avant la demande de reversement.
- **Repérer et valoriser** au niveau des services RH de nos **ministères toutes les bonnes pratiques développées par les employeurs pour améliorer le traitement des trop-perçus et les diffuser**.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Concernant l'information préalable des agents, trois mois avant l'ordre donné au comptable par l'ordonnateur de récupérer la créance, recommandée par la médiatrice, la **DAF** répond que dans la pratique les services académiques de gestion procèdent à l'envoi d'un courrier informant l'agent du motif du trop-perçu, de son montant, de la date de début de retenue sur salaire (en cas de compensation), ou de transmission de l'ordre de recouvrement par le comptable, ainsi que des voies de recours disponibles ; mais qu'il est difficile d'assurer, compte tenu de l'atomisation de la gestion, que les pratiques sont totalement uniformes. Aussi, pourront être rappelées et formalisées les bonnes pratiques à suivre en la matière, par note écrite :

- éléments détaillés d'identification du débiteur ;
- éléments détaillés de justification de la créance ;
- voies de recours gracieuses et contentieuses (de contestation de la créance, sur le fond ou sur la forme, ou d'aménagement du règlement de la créance).

La **médiatrice** souhaite aller plus loin dans cette réponse. Elle insiste pour que cette information respecte bien le délai de trois mois préconisé afin que les agents puissent se retourner pour trouver les fonds (emprunts, aide sociale), notamment quand la dette est importante et dépasse le 1/3 du salaire. À ce sujet, elle rappelle que certains services RH arrivent à anticiper cette information en bloquant la date d'envoi de l'ordre au comptable. Elle souligne, par ailleurs, que la plupart des trop-perçus sont la conséquence d'une erreur de gestion de l'administration et non d'une faute du personnel géré.

Elle suggère que la bonne pratique signalée dans le rapport d'activité 2019 puisse constituer une base de recommandation aux services déconcentrés.

La **DAF** n'y est pas opposée et comprend l'aspect social et très humain de cette question. Elle va voir s'il est possible d'élaborer une note pour les services académiques, qui devra toutefois préciser, en lien avec la direction générale des finances publiques (DGFIP), le type de situations et les montants les plus fréquemment concernés, compte tenu du traitement « atomisé » de ces questions. Pour cela, elle va se rapprocher de la DGFIP. Les problèmes étant le plus souvent fonction des délais de recouvrement, il n'y a pas, en principe, de réelle difficulté lorsque le recouvrement suit immédiatement la perception du trop-perçu, la recommandation de la médiation pourrait porter plus précisément sur le fait de gérer différemment les délais. La DAF fait état de l'automatisation de la gestion indiquant que beaucoup d'indus de rémunération sont traités par la compensation légale (quotité saisissable).

La **médiation** compte sur la DAF pour que ce travail commun DGFIP et DAF soit initié au plus vite.

À propos de la recommandation visant à éviter des demandes de reversements pendant les congés d'été, la **DAF** tient à préciser que le calendrier de gestion ne conduit habituellement pas à ce que la période estivale soit celle où les situations conduisant à des indus de rémunération sont prioritairement traitées, entre moindre activité liée aux congés des gestionnaires, et préparation de la rentrée scolaire. Leur attention pourra néanmoins être appelée sur cette période.

La **médiation** remercie la DAF pour cette proposition. Elle tient cependant à reformuler sa recommandation qui vise à éviter des envois d'ordres de reversement pendant les congés d'été et/ou juste avant ceux des agents gérés (elle pense notamment aux congés des enseignants qui débutent avant ceux des gestionnaires paye).

Relativement à la recommandation invitant les services paye à associer les assistants sociaux des personnels en amont du prélèvement à la source, afin de faire bénéficier, si besoin, les agents concernés d'aides exceptionnelles ou de prêts de secours, la **DAF** donne son accord.

À la recommandation d'amélioration de la lisibilité de la fiche de paye, la **DAF** répond que ce format incombe au comptable public et n'est pas modifiable car s'imposant à tous.

La **médiation** pense qu'il convient quand même de se pencher sur le sujet. Si un ministère le signale, d'autres suivront peut-être. Nombreux sont les personnels qui n'arrivent pas à comprendre leur fiche de paye notamment quand ils perçoivent des heures supplémentaires (enseignants par exemple). Ils ont donc du mal à repérer en amont les erreurs de paye pour être en capacité de les signaler et épargner des trop-perçus, réclamés parfois après un an de versement.

Concernant la sensibilisation des agents dans les services à une gestion personnalisée et humaine de ces situations, la **DAF** répond très justement que la formation de ces agents est fondée sur la rigueur comptable. Elle précise, par ailleurs, que ce sont souvent les encadrants de ces services qui gèrent plutôt les trop-perçus.

La **médiation** tient cependant à dire que le premier contact d'un agent avec les services pour un problème de paye se fait avec le gestionnaire paye et non son N+1 ou N+2. Par ailleurs, il s'agit, ici, de savoir prendre en compte les difficultés auxquelles l'agent pourrait être confronté quand il reçoit la demande de remboursement et savoir le diriger vers les services qui pourraient l'aider (services sociaux, par exemple) notamment quand les sommes réclamées sont importantes. Parfois, quand l'agent est endetté ou finance les études supérieures de ses enfants ou est parent isolé, une demande de remboursement d'une petite somme peut aussi poser problème. C'est simplement ce degré de compréhension que la médiatrice évoque dans cette recommandation.

En ce qui concerne la recommandation liée à l'application de la subrogation, la **DAF** explique les raisons pour lesquelles cette demande ne peut être satisfaite, dans l'immédiat.

La **médiation** accepte les explications de la DAF : problème de l'imposition à la source et difficultés technique pour le calcul des indemnités journalières de sécurité sociale (IJSS). Elle espère que la DGFIP acceptera de revoir sa position assez rapidement et souhaiterait que la DAF aborde ce problème avec elle.

1.4. Le PPCR : une réforme qui n'atteint pas toujours ses ambitions

ReMedia 19-5

Améliorer le nouvel outil de promotion et mieux informer les enseignants.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Demander à l'Inspection générale d'effectuer un bilan et de proposer des améliorations** pour la mise en œuvre du PPCR, face au ressenti négatif de certaines catégories d'enseignants.
- En effet, malgré des apports bénéfiques incontestables en termes de déroulement de carrières, un certain nombre de réclamations arrivent à la médiation, qui conduisent à s'interroger sur :
  - les contraintes imposées par le logiciel pour définir la date d'inspection d'un enseignant ;
  - les incohérences entre les appréciations et les avis donnés à différents niveaux (IEN/IA-Dasen pour les professeurs des écoles ; chef d'établissement/IA-IPR/recteur pour les enseignants du second degré) ;
  - la non prise en compte de certains services dans les critères de promotion retenus comme, par exemple, les services effectués par les enseignants en STS, parce qu'ils n'étaient pas identifiés ou enregistrés dans le système d'information ;
  - la périodicité des rendez-vous de carrière, trop rapprochés pour ensuite laisser le reste de la carrière sans aucune évaluation ;
  - l'absence de solutions de rattrapage pour les enseignants qui n'ont pas pu avoir leur rendez-vous carrière :

- quand ils n'ont pas pu participer à ces entretiens (du fait d'un congé maladie ou d'une mise en disponibilité, par exemple) ;
- quand l'administration n'a pas pu recueillir l'avis nécessaire de l'inspection (inspecteur indisponible sur la période considérée) ;
- quand ils ont dépassé l'échelon concerné par le rendez-vous de carrière (entrée dans la carrière avec un reclassement les mettant au-delà du 9e échelon, par exemple).

– l'évaluation des enseignants affectés dans des petits établissements ou appartenant à des disciplines à faible effectif, qui sont pénalisés par le contingentement des avis ;
– des problèmes spécifiques pour l'accès à la hors-classe et à la classe exceptionnelle quand les enseignants font une seconde voire une troisième carrière.

- Se doter d'outils permettant un **meilleur calibrage du contingent par académie** (départ à la retraite, mobilité, pyramide des âges, nombre annuel d'enseignants partant à la retraite sans la promotion) afin, notamment, de ne pas léser les académies qui ont une population enseignante plus âgée que la moyenne.
- **Rappeler de manière plus claire dans les notes de service** portant sur l'accès à la hors-classe et la classe exceptionnelle :
  – **que l'ensemble de la carrière doit être examiné** en précisant qu'il s'agit de ne pas léser les agents qui sont en congé de maladie, notamment, ou ceux qui seraient « victimes de règlement de compte » personnels ayant biaisé leur évaluation, ou encore ceux qui ont enseigné dans un autre corps ou exercé dans d'autres administrations (au ministère chargé des affaires étrangères, par exemple) ;
  – **que la motivation de l'avis de l'évaluateur primaire** (inspecteur ou chef d'établissement) doit porter sur des éléments factuels qui peuvent avoir précédemment fait l'objet d'écrits portés à la connaissance de l'agent.
- **Indiquer de façon précise :**
  – les **conditions à remplir** pour la recevabilité de la candidature ;
  – les **moyens de faire corriger des erreurs matérielles** ou d'obtenir, le cas échéant, un rendez-vous de carrière dérogatoire ;
  – les **modalités possibles de recours** et leurs délais.
- **Clarifier la notion d'avis « pérenne »**, eu égard au déroulement de carrière ou revoir son appellation.
- **Revoir le vocabulaire utilisé**, notamment **l'avis « à consolider »**, qui fait éprouver aux enseignants concernés un fort sentiment d'injustice et les démotive. En effet, aucune possibilité de s'améliorer ou de faire corriger leur évaluation ne s'offre ensuite à eux.
- **Mettre en place des modalités de dialogue opérationnel** pour étudier les situations individuelles particulières, compte tenu notamment de la suppression de la compétence des commissions administratives paritaires (CAP) ; et en informer précisément les personnels.
- **Autoriser, en relation avec les trois points précédents, les directions des ressources humaines à procéder à des mesures correctives d'avis « pérennes », dans des cas d'erreurs avérés.**
- **S'agissant de la classe exceptionnelle**, étant donné l'asséchement avéré du 1er vivier, lancer une réflexion pour :
  – revoir l'arrêté de 2017 en élargissant les fonctions prises en compte pour valoriser le parcours professionnel ;
  – modifier les pourcentages de promus dans chaque vivier (actuellement de 80 % et 20 %) ;
  – réduire la durée de huit ans imposée pour accéder à ce grade.

- À l'issue du bilan et des propositions, établis par l'Inspection générale, **refaire une communication expliquant mieux les objectifs et les apports possibles du PPCR**, basé à la fois sur la prise en compte de la valeur professionnelle et sur l'ancienneté des agents.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** répond en plusieurs points :

1. Les outils d'information des agents post-réforme PPCR pour les personnels enseignants

Lors de la mise en œuvre du protocole PPCR, et en particulier du rendez-vous de carrière (RDVC) réglementé par les dispositions statutaires et l'arrêté du 5 mai 2017 modifié, une large information des personnels encadrants (corps d'inspection et chefs d'établissement), des services RH mais aussi des personnels a été effectuée par la DGRH. Différents outils ont été mis en place : information des agents sur la carrière et le RDVC via le site du MENJS, portail agent I-Prof renvoyant pour les agents promouvables aux notes de services Promotion et à la liste des écoles et des établissements scolaires ayant relevé d'un dispositif d'éducation prioritaire.

En particulier, conformément aux dispositions de l'arrêté du 5 mai 2017, les agents éligibles au RDVC, informés individuellement, avant le début des vacances d'été, de la programmation d'un rendez-vous de carrière pour l'année scolaire à venir, ont à disposition une notice présentant les enjeux et le déroulé du rendez-vous de carrière jointe à cette information. Ce guide du RDVC est en ligne sur le site Internet du ministère.

2. Le bilan de la réforme PPCR après la 1re année de mise en œuvre et les mesures prises

La DGRH est elle-même entrée dès la fin de la première année de mise en œuvre du PPCR dans une démarche de bilans concernant le déroulement des RDVC, l'accès à la hors-classe et à la classe exceptionnelle, qui a conduit à des modifications réglementaires pour les campagnes suivantes.

Ces bilans et les mesures envisagées pour améliorer les dispositifs ont été concertés avec les organisations syndicales représentées au CTMEN.

- Concernant les RDVC, l'arrêté du 5 mai 2017 modifié par arrêté du 21 juin 2019 a prévu, notamment, l'instauration dès la 2e campagne 2018-2019 d'un rendez-vous de rattrapage après la rentrée pour les agents en activité le 1er septembre 2019 qui n'avaient pas pu bénéficier d'un RDVC au cours de l'année par suite de congé maladie ou maternité par exemple, afin de permettre au plus grand nombre d'agents de bénéficier de ce rendez-vous et d'avoir une appréciation de leur valeur professionnelle issue de celui-ci. Cette campagne a également pu être utilisée pour rattraper des comptes rendus non finalisés ou des situations d'oubli lors de la 1re période.

Les agents qui, malgré ce dispositif, ne peuvent pas avoir de RDVC, se voient attribuer par le recteur/Dasen une appréciation ad hoc en vue de leur examen pour l'accès à l'avancement bonifié ou à la hors-classe, à l'instar des appréciations portées en 2018 pour les agents du « stock » non éligibles au RDVC, ou pour les nouveaux entrants dans le corps par suite de détachement entrant, accès par voie de liste d'aptitude, etc. L'appréciation « ad hoc » n'est pas de nature à pénaliser l'agent dans son parcours de carrière.

Les appréciations sont pérennes afin de donner aux agents une lisibilité sur la période à laquelle ils pourront accéder à la hors-classe compte tenu du barème valorisant l'appréciation, mais aussi l'ancienneté dans la plage d'appel.

Cette campagne est cadrée par un outil dénommé *système d'information d'aide à l'évaluation des personnels* (SIAE), qui répond aux procédures prévues par la réglementation. Les évaluateurs comme les personnels disposent de délais prédéfinis pour les évaluations/ou les observations à formuler à l'issue de ces évaluations. Les procédures de recours (gracieux ou devant la CAP) peuvent permettre de corriger certaines situations signalées ou appréciations finales jugées inadaptées.

- Concernant l'accès à la hors-classe, les recteurs ont eu la possibilité de porter, à compter de la campagne 2019-2020, de 10 à 30 % le nombre d'appréciations « excellent » pouvant être attribuées aux agents éligibles. Concernant les appréciations rendues à l'issue du 3e RDVC, cette disposition permet d'assurer une meilleure articulation avec les niveaux d'appréciations finales des 1er et 2e RDVC.

La formulation « à consolider », utilisée dans le cadre des RDVC ou des appréciations ad hoc, a fait l'objet de discussions avec les organisations syndicales notamment lors de la concertation sur les LDG. Cette formulation est finalement apparue comme la plus appropriée lorsque l'agent n'est pas éligible à une appréciation « satisfaisant ».

Dans la logique PPCR, cette appréciation n'est pas de nature à empêcher l'accès à la hors-classe.

Ces agents ont vocation à faire l'objet de procédures d'accompagnement notamment par les corps d'inspection. Les académies se dotent progressivement de structures RH dédiées et de protocole *ad hoc* (cf. LDG).

- Concernant l'accès à la classe exceptionnelle, le bilan effectué a permis de revoir la liste des fonctions et missions éligibles au titre du vivier 1 (arrêté du 8 avril 2019). Cette liste a été élargie pour les personnels du second degré, dans l'objectif de permettre à davantage d'agents de prétendre à une promotion au titre du vivier 1 et au regard de l'insuffisance du vivier 1 constatée, pour les personnels, dès la première campagne.

3. Les LDG carrière et les nouvelles mesures relatives à l'information des agents suite à la suppression des CAP/et aux modalités d'accès à la classe exceptionnelle, à compter des campagnes 2021

Conformément aux dispositions issues de la loi de transformation de la fonction publiquer, les LDG du 22 octobre 2020 relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports (LDG carrière) définissent un nouveau cadre pour les campagnes annuelles d'avancement de grade et de corps des personnels des 1er et 2d second degrés. Pour les personnels du second degré, ces LDG sont complétées par une note de service annuelle précisant le calendrier et les modalités de constitution des dossiers pour les campagnes 2021 d'avancement de grade et de corps des personnels du second degré. Ces textes sont déclinés également par les recteurs.

- Concernant l'information des agents tout au long de la procédure, outre la publication des résultats, les LDG ministérielles prévoient la publication d'informations nouvelles en lien avec la suppression des CAP :
  - les contingents de promotion seront publiés ;
  - le calendrier des campagnes sera fixé dans les notes de service ministérielles, académiques et départementales avec mention obligatoire des périodes de publication des TA et LA.

Dans ce cadre, les messages adressés via I-Prof aux agents à l'occasion de la mise en œuvre des différentes campagnes de promotions évoluent : les agents sont systématiquement informés de leur promouvabilité et ils sont invités chaque année à mettre à jour leur CV I-Prof. Les messages qui leur sont adressés lors des différentes campagnes sont accompagnés d'un lien vers les LDG carrière, la note de service annuelle précitée et la liste des écoles Éducation prioritaire pour l'accès à la classe exceptionnelle.

- Concernant la classe exceptionnelle, dans la mesure où la procédure de candidature disparaît à compter de la campagne 2021, et pour tenir compte des contentieux concernant les précédentes campagnes, il est désormais prévu que les agents seront informés par les services rectoraux/DSDEN qu'ils ne remplissent pas les conditions requises pour être éligible au vivier 1 et qu'ils disposent d'un délai de 15 jours pour fournir des pièces justificatives de l'exercice de fonctions ou missions éligibles au titre du premier vivier qui n'auraient pas été retenues par les services gestionnaires.

La **médiation** remercie la DGRH pour tous les éléments communiqués. Elle se réjouit des améliorations apportées notamment pour l'information des agents promouvables et également pour tenir compte des contentieux concernant les précédentes campagnes. Il conviendra d'être vigilant pour que les agents reçoivent personnellement l'information d'un dossier non complet pour être éligibles au titre du 1er vivier et qu'ils disposent du délai de 15 jours (hors vacances scolaires).

La médiation pense néanmoins que ses recommandations ont toute leur place dans le processus d'amélioration du dispositif et dans la philosophie des LDG carrière.

Elle a communiqué, dans le rapport sur l'année 2019, les inquiétudes dont elle avait été témoin notamment par les agents en marge du dispositif.

L'édition d'un guide du rendez-vous de carrière constitue incontestablement un pas important dans la compréhension du dispositif. Le compléter, d'une part avec les dispositions réglementaires applicables, dont les quotas fixés pour les avancements, d'autre part avec les pondérations apparaissant dans l'outil SIAE pourrait constituer une prochaine étape.

En l'état, il est dommage que cette réforme décidée pour donner une place plus importante à la valeur professionnelle souffre encore d'un ressenti négatif de la part d'une catégorie d'enseignants alors que quelques ajustements pourraient, semble-t-il, encore apporter des améliorations. Ce point fera l'objet d'un nouveau développement dans le rapport 2020 de la médiatrice (cf. partie III, chapitre 2 du présent rapport : « Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli »).

La **DGRH** précise qu'il y a deux questions, celle de l'avancement accéléré d'échelon et celle de la promotion de grade. De manière générale, les appréciations de premier niveau font l'objet d'une harmonisation au niveau du rectorat, ce qu'il faut peut-être, effectivement, rappeler aux évaluateurs de premier niveau. Elle précise que, lors de l'intervention du PPCR (en 2017), des formations de formateurs aux évaluations de premier niveau avaient été organisées, avec la préconisation de mettre en place des réunions d'harmonisateurs pour « discriminer » parmi les agents évalués « excellents » au premier niveau. L'idée était de travailler sur le process. Toutefois, dans le contexte, la mise en œuvre a été compliquée et les éléments de langage se sont probablement un peu perdus en route. La formulation utilisée dans la LDG va être vérifiée et, si le lien pointé par la médiation est effectivement présenté comme tel, elle sera revue.

2. Les usagers

2.1. L'accès aux aides sociales : un problème persistant pour les étudiants

La question des bourses sur critères sociaux et plus généralement des aides financières a été abordée à deux reprises dans les rapports 2009 et 2014. Des échanges importants ont eu lieu ensuite lors des comités de suivi consécutifs à ces rapports du médiateur. De plus, le ministère chargé de l'enseignement supérieur, le Cnous, les Crous se sont particulièrement mobilisés sur ce dossier.

Le choix de revenir sur ce thème en 2019 n'est, en aucune manière, une remise en cause des améliorations constatées mais vise à rendre compte d'une activité particulière de la médiation avec un nombre de saisines qui reste important.

ReMedia 19-6

Mieux informer et communiquer avec les étudiants et leurs familles.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Compléter la circulaire annuelle sur les modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux, des aides au mérite et des aides à la mobilité internationale.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **Dgesip** répond que l'amélioration de l'information des étudiants est un objectif constant des services. Dans ce cadre, il apparaît nécessaire de distinguer, d'une part, les textes réglementaires, qui fixent des normes dans un langage nécessairement juridique et technique et, d'autre part, l'information et la communication envers les étudiants afin que ces derniers soient en capacité d'effectuer leurs démarches au bon moment et de connaître leurs droits.

La **DAJ** prend bonne note de la nécessité de mentionner dans la circulaire annuelle les modalités d'attribution des aides au mérite et les aides à la mobilité internationale.

La **médiation** note de véritables améliorations sur les différents supports d'informations, notamment le site Internet Étudiants.gouv.fr :

- en mettant en relief le fait que la **constitution du dossier social étudiant (DSE) se fait bien en amont**, sans attendre d'avoir connaissance de l'établissement dans lequel l'étudiant est admis ; qu'il sera complété ensuite par la fourniture du certificat de scolarité attestant de l'inscription définitive.

Selon la **Dgesip**, de nombreuses informations et précisions sont réunies sur la foire aux questions (FAQ) du site Étudiant.gouv.fr. En particulier, le fait que la constitution du DSE doit se faire bien en amont de l'inscription dans un établissement et qu'il n'est pas nécessaire de connaître sa future affectation/formation pour constituer son DSE est bien expliqué et souligné. De même, un point sur l'assiduité et la transmission des justificatifs d'absence au service de scolarité de l'établissement figure dans la FAQ.

Elle ajoute que la poursuite de la dématérialisation du DSE, permettant de simplifier le dépôt de la demande de bourse, est un projet prioritaire. La dématérialisation du DSE permet à l'étudiant de déposer en ligne, à l'appui de sa demande de bourse, les pièces justificatives correspondant à sa situation. Le dépôt en ligne des pièces justificatives est effectif pour l'ensemble des étudiants dès la campagne 2021-2021, qui a commencé en janvier dernier. En outre, un travail a été engagé avec la DGFIP, et pour un nombre toujours croissant d'étudiants, les données fiscales du foyer fiscal de rattachement sont récupérées de manière dématérialisée via le service de vérification des avis d'impôt sur le revenu (Svair) actuellement (pour les situations familiales non complexes), puis l'API management développée par la DGFIP à compter de la campagne 2022 (pour l'ensemble des étudiants). À terme, l'ensemble des étudiants concernés n'ont plus à fournir un avis d'imposition dans le cadre de leur demande de bourse.

De plus, il est précisé que « Pour valider définitivement votre dossier et mettre en paiement votre bourse, le Crous doit impérativement recevoir un justificatif prouvant votre inscription dans l'enseignement supérieur. Il s'agit la plupart du temps du certificat de scolarité.

Selon les cas, votre établissement le transmet au Crous – ou vous devez vous en charger vous-même. Renseignez-vous sur les modalités de transmission de ce document auprès de votre établissement lors de l'inscription.

C'est à ce moment-là que le Crous fixera le montant définitif de votre bourse et vous enverra une notification définitive de bourse. »

La **médiation** a bien noté que la circulaire mentionne la nécessité de constituer son dossier de demande de bourse bien en amont de la rentrée universitaire,

- en précisant que cette constitution du DSE en amont permet à l'étudiant **d'éviter de payer la contribution à la vie étudiante et de campus** (Cvec), puis d'avoir à entamer des démarches pour se la faire rembourser.

À cet égard, la **Dgesip** rappelle que sur le site Étudiant.gouv.fr, il est indiqué expressément que la notification envoyée avant la confirmation de l'inscription en établissement est toujours conditionnelle, que celle-ci doit être présentée au service scolarité de l'établissement au moment de l'inscription et qu'elle peut être utile pour être exonérée du paiement des droits d'inscription universitaires et de la Cvec. Il est précisé que cette décision parviendra à l'étudiant d'autant plus rapidement que celui-ci aura transmis au Crous un dossier complet dans les délais impartis, et que la notification devient définitive quand le Crous a reçu le justificatif de l'inscription.

Par ailleurs, le développement de l'interfaçage entre l'application de gestion des bourses Aglaé et le module CVEC, visant à simplifier le processus d'exonération de la CVEC des boursiers, est en cours. Ce chantier, qui sera finalisé pour le 1er semestre 2021, permettra de bénéficier des fonctions suivantes :

- lorsque la notification conditionnelle de bourse (ou le cas échéant la notification définitive) sera générée dans Aglaé, l'attestation CVEC sera générée automatiquement ;
- un processus automatique entre Aglaé et CVEC sera mis en place pour identifier les étudiants boursiers ayant payé leur CVEC et devant être remboursés.

La **médiation** se félicite de l'enrichissement du DSE avec la distinction entre la notification conditionnelle et la notification définitive, celle-ci étant liée à l'envoi du certificat de scolarité par l'étudiant.

- en indiquant avec plus de précision où et à qui l'étudiant boursier absent pour maladie doit transmettre son certificat médical pour continuer à bénéficier de sa bourse ;
- en arrêtant une **règle moins pénalisante pour l'étudiant qui n'arrive pas à produire l'ensemble des documents** nécessaires à l'instruction de son dossier (annexe 5, point 3 de la circulaire) pour des raisons indépendantes de sa volonté.

En ce qui concerne le point 3 de l'annexe 5 de la circulaire, la **Dgesip** indique que celui-ci prévoit notamment qu'« en cas de demande de bourse postérieure au 31 octobre, le droit à bourse est ouvert à compter du mois suivant celui où l'étudiant a produit l'ensemble des documents nécessaires à l'instruction de sa demande. L'octroi de la bourse n'a pas de caractère rétroactif. Il en est de même pour tout dossier déposé antérieurement au 31 octobre dont les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande parviennent au Crous après cette date. »

Elle indique que les Crous ont pour consigne d'appliquer cette disposition avec souplesse. Elle vise essentiellement à sanctionner les cas manifestement abusifs d'étudiants qui, sans raison particulière, transmettent les pièces justificatives bien après le début de l'année universitaire, en milieu ou parfois même en fin d'année universitaire, voire même au-delà.

- **Publier la circulaire à une date antérieure à l'inscription des candidats sur Parcoursup.**

La **Dgesip** indique que la circulaire de l'année 2020-2021 a été publiée légèrement plus tôt que celle de l'année précédente et que ses services essaieront de faire mieux pour les années qui viennent.

La **médiation** regrette que la publication de la circulaire n'intervienne pas en amont de l'inscription des candidats à Parcoursup. Elle constate néanmoins une nette amélioration des informations portées à la connaissance des étudiants sur le site Étudiants.gouv.fr.

- **Rassembler et mieux structurer une information, encore trop éparse, sur les aides financières** dans un document officiel qui ferait ensuite l'objet d'une communication dans chaque établissement d'enseignement supérieur, sous la forme d'un petit document ou flyer (aides du Crous, de la ville, de la région, de l'Europe, de l'école, de fondations privées, liées à une situation de handicap, en précisant les coordonnées pour joindre le service).

La **Dgesip** rappelle que les étudiants ont accès à des informations sur le site Étudiant.gouv.fr, reprises sur Service-public.fr, ainsi que sur les sites du réseau des œuvres et des établissements. Compte tenu du nombre et de la diversité des organismes, des établissements et des études concernés, l'accès à des informations dématérialisées est privilégié et paraît plus fiable.

Par ailleurs, les services progressent dans l'identification des aides ainsi que dans l'information des étudiants. À cet égard, le site Internet interministériel 1jeune1solution proposera une liste de l'ensemble des aides existantes pour les jeunes.

La **médiation** constate une diversité des différents dispositifs d'aides sociales et financières pour les étudiants. Ce constat est partagé par l'IGÉSR dans son rapport n° 2020-016 sur la cartographie des bourses publiques de l'enseignement supérieur. Elle rappelle la nécessité d'un meilleur accès à l'information des aides financières dans un document ou support (tutoriel, par exemple).

- **Pour rendre plus compréhensible la réglementation applicable, renforcer la foire aux questions (FAQ) par des exemples concrets de situations ou de scénarios sur les sujets qui sont à l'origine des difficultés les plus fréquentes.**

La **Dgesip** renvoie à la FAQ sur le site Étudiant.gouv.fr qui permet de mieux comprendre la réglementation applicable. Cette FAQ sera complétée par des exemples afin d'illustrer les situations les plus complexes ou les plus courantes.

Les informations relatives aux aides spécifiques d'urgence sont communiquées sur le site Étudiant.gouv.fr.

En outre, un numéro de téléphone national dédié aux aides permet aux étudiants de s'informer sur les aides et les démarches à effectuer. Ce numéro, ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, est au prix d'un appel local, non surtaxé. Un conseiller renseigne directement les étudiants sur le soutien ou les aides qui peuvent leur être apportés et sur les modalités à suivre pour en faire la demande auprès du Crous.

Les coordonnées des services sociaux de chaque Crous sont accessibles grâce à une carte interactive sur le site Étudiant.gouv.fr.

- **Prévoir un accusé de réception automatique pour rassurer l'étudiant sur la bonne réception de sa demande de recours, avec précision du délai de traitement de son dossier.**

Selon la **Dgesip**, les services examinent l'évolution des processus nécessaires à l'atteinte de cet objectif. Le développement et la mise en œuvre des parapheurs électroniques ouvrent des opportunités sur ce point.

En revanche, le contexte sanitaire actuel et son impact important sur le fonctionnement des services ne permettent pas de s'engager sur les délais de traitement des recours.

La **médiation** se félicite que cette possibilité soit à l'étude. Elle a bien noté que la médiation était mentionnée parmi les possibilités de recours. Elle rappelle l'anxiété engendrée chez des requérants notamment lorsqu'ils sont en attente de réponse.

- **Veiller à envoyer une nouvelle réponse circonstanciée quand le recours montre que le requérant n'a pas compris la motivation du refus.**

La **Dgesip** informe qu'un travail doit être réalisé avec le réseau des œuvres afin d'améliorer ce point.

S'agissant des recours hiérarchiques, les réponses apportées par la Dgesip sont motivées de manière précise et circonstanciée ; chaque nouveau recours fait l'objet d'une nouvelle réponse.

La **médiation** constate la meilleure lisibilité apportée par l'introduction des voies et recours dans le nouveau chapitre relatif au statut de l'étudiant dans le guide du dossier social étudiant 2021/2022, mais regrette la lenteur ou l'absence fréquente de réponse circonstanciée des Crous. Elle constate la mise en place de calendrier en matière d'attribution de logements, ce qui pourrait limiter les recours.

- **Mettre en place, dans chaque Crous, une commission sociale chargée, durant l'ouverture de la campagne des bourses, de traiter, des situations individuelles particulières.**

La **Dgesip** rappelle que les gestionnaires des Crous sont chargés d'instruire les demandes de bourse sur critères sociaux et apportent à chaque étudiant les réponses aux questions qu'ils posent. Dans le souci de répondre au mieux aux situations particulières de certains étudiants, des aides spécifiques peuvent être allouées. En particulier, les allocations annuelles ont justement pour objet de répondre à certaines situations pérennes ne pouvant donner lieu à l'attribution et au versement d'une bourse dans les conditions imposées par la réglementation des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux.

Pour toute situation particulière pouvant relever d'une aide d'urgence, les Crous orientent l'étudiant vers la constitution d'un dossier qui sera examiné ensuite par la commission d'attribution des aides spécifiques présidée par le directeur général du Crous.
Une évaluation sociale est prévue dans le cadre de ce processus. Par ailleurs, l'étudiant en difficulté a la possibilité de prendre contact avec les services sociaux des Crous, dont les coordonnées sont accessibles via le site Étudiant.gouv.fr.

La **médiation** se demande si les situations particulières sont bien identifiées par tous les Crous, et si les étudiants qui en relèvent ont bien ces informations. En effet, les médiateurs académiques sont souvent amenés à orienter les étudiants vers les services sociaux.

- **Mieux informer les étudiants de la possibilité de recourir aux assistants sociaux** (du Crous ou de l'établissement d'enseignement supérieur) et au service social du Crous.

La **Dgesip** indique que les coordonnées des services sociaux de chaque Crous sont accessibles sur Étudiant.gouv.fr grâce à une carte interactive sur ce site. Les étudiants sont invités à prendre contact avec les services sociaux en cas de difficulté.

La **médiation** a bien noté l'augmentation du nombre d'assistants sociaux. Elle rappelle que les médiateurs académiques s'appuient sur les assistants sociaux et insiste sur la nécessité d'inciter les étudiants à se tourner vers eux.

- **Informer les candidats sur Parcoursup, par une alerte visible sur le site, que la liste des formations habilitées à recevoir des boursiers** figure en annexe 1 de la circulaire annuelle fixant les conditions d'attribution des bourses et proposer un lien dans la plateforme vers cette liste. Faire figurer un contact pour permettre au candidat à une formation de vérifier que celle-ci ouvre droit à une bourse sur critères sociaux.

La **Dgesip** considère, compte tenu du nombre et de la diversité des formations et des établissements publics et privés concernés, que l'information et la communication aux étudiants doivent passer par l'établissement dans lequel ils souhaitent s'inscrire.

- **Supprimer les demandes de paiement de frais de dossier pour constituer un dossier social étudiant (DSE).**

Ce sujet est à l'étude par la **Dgesip**.

- **Permettre à tous les médiateurs académiques d'accéder à la base de données Aglaé du Cnous. En consultation, dans le respect des règles RGPD**, pour être en mesure d'aider plus efficacement les requérants.

La **Dgesip** répond que l'application Aglaé, destinée à la gestion des bourses, n'a pas vocation à être utilisée par des agents de services autres que ceux du réseau des œuvres, des rectorats, des établissements d'enseignement supérieur publics et de la Dgesip.

La **médiation** rappelle l'intérêt qu'il y aurait à ce que les médiateurs académiques, au même titre que d'autres « aidants numériques » (cf. l'identifiant Connect aidants) puissent accéder aux outils de traitement de dossiers et de gestion des bourses, ce qui éviterait de déranger inutilement les services des Crous, déjà très sollicités, pour une simple vérification parfois, et d'améliorer les délais de réponse aux requérants. Elle rappelle également que les médiateurs sont soumis à l'obligation de confidentialité et que le fait que les requérants soient obligés de leur adresser des copies d'écrans ou de documents personnels par mail est beaucoup moins sécurisé qu'une consultation directe de la base.

2.2. Le déroulement des examens : une gestion inégale des perturbations

À la session 2019, la médiation a été sollicitée par des candidats victimes de perturbations dans le déroulement des examens. Les faits dénoncés venaient en contradiction avec des dispositifs mis en place pour une meilleure réussite aux examens (droit à la communication des copies, au maintien des notes supérieures ou égales à 10/20, à des aménagements pour les candidats en situation de handicap, au redoublement après un échec). La médiatrice a formulé des recommandations qui lui semblaient utiles en prévision des nouvelles difficultés qui s'annonçaient, liées à la crise sanitaire.

ReMedia 19-7

Porter une attention particulière aux candidats à un examen à caractère national.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

Concernant les copies d'examen et leur notation

- Prendre un texte réglementaire de portée générale, non restreint à une catégorie spécifique d'examen, imposant aux correcteurs et examinateurs de **faire apparaître sur la copie ou le bordereau de notation, en plus de la note globale, des appréciations et/ou des notes intermédiaires pour chaque exercice ou partie**.
- Améliorer les outils mis en place par les académies pour offrir à chaque candidat (qu'il s'agisse du baccalauréat ou de tout autre examen à caractère national) **un droit à la communication des copies** et des fiches d'appréciation des épreuves orales ou pratiques dans des délais utiles pour la poursuite d'études.

- **En cas de perte de copie**, introduire dans les règlements d'examen une disposition pour que soit accordée **la note moyenne du contrôle continu** si le candidat est scolarisé et que cette dernière note est supérieure, ou la note moyenne donnée par le jury si le candidat individuel se retrouve avec une note inférieure à celle-ci.
- Proscrire les réponses dilatoires des services des examens consistant, dans ce cas, à renvoyer l'usager vers la Cada.

Échanges lors des réunions du comité de suivi, février-mars 2021

Concernant les copies d'examen, la **Dgesco** indique que l'espace candidat de Cyclades et la dématérialisation des corrections vont apporter un progrès majeur sur ce point. À partir de la session 2021, Santorin[116] va permettre de visualiser ses copies dès les résultats des épreuves communes. Pour ce qui est des épreuves finales, les copies seront accessibles après la délibération du jury.

La **médiation** a suivi effectivement la mise en place de la dématérialisation des copies pour les candidats au baccalauréat. Si cette réponse constitue un incontestable progrès, elle ne résout cependant pas tous les problèmes et reste incomplète.

Que se passe-t-il, par exemple, pour les épreuves anticipées de français qui se déroulent en première et dont les notes sont très importantes pour la poursuite d'études, les examens autres que le baccalauréat, les épreuves orales et pratiques pour lesquelles un bordereau est rempli par les examinateurs ?

Quels seront les recours possibles dès lors qu'une note et/ou une appréciation est numérisée et comment seront corrigées les erreurs ?

La **Dgesco** répond que nous n'en sommes qu'au début de la dématérialisation, qui va se poursuivre et permettre d'éviter les pertes de copies, et de suivre de plus près le déroulement des épreuves. De plus, toutes les épreuves ne sont pas dématérialisables (par exemple, les épreuves d'arts plastiques ou de la voie professionnelle).

Un travail est mené avec l'IGÉSR sur les éléments qualitatifs à inscrire par le correcteur sur la copie : un cadre sera prévu à cet effet. Les correcteurs ont été invités, dans le cadre de la circulaire sur le baccalauréat, à préciser le nombre de points par exercice, en fonction du barème défini. Mais cela n'est toujours pas obligatoire.

Enfin, le jury de délibération pourra ajouter des points à une copie de manière instantanée. Il aura aussi accès au livret scolaire.

La **médiatrice** espère que ces évolutions permettront de répondre aux problèmes de perte de copies, de consultation et de vérification des erreurs de calcul.

116 Outil de gestion de la correction dématérialisée des examens et concours.

Lors de la réforme d'un examen :

- **prévoir les mesures transitoires qui s'imposent :** s'il n'est pas possible d'établir des correspondances avec les anciennes épreuves, prévoir la conservation des notes égales ou supérieures à 10/20 pendant une période de 5 ans[117] et offrir la possibilité aux candidats qui ont obtenu des notes inférieures de se présenter aux épreuves sous leur ancienne forme, dans ce même délai, afin d'obtenir l'ancien diplôme.

La **Dgesco** rappelle que, dans le cadre de la réforme du baccalauréat général et technologique, des mesures transitoires explicitent les modalités de conservation de notes.

Ainsi, l'arrêté du 29 avril 2019 modifiant l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat général à compter de la session de 2021 et l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves du baccalauréat technologique à compter de la session de 2021, et définissant les dispositions transitoires liées à la réforme des baccalauréats général et technologique prévoit les modalités de conservation de notes entre l'ancienne organisation du baccalauréat général et technologique et les nouvelles.

Dans la rénovation ou la création de spécialités des certifications professionnelles et lorsque cela est cohérent entre les anciennes et nouvelles spécialités, les arrêtés de création ou de modification explicitent les correspondances entre les anciens référentiels et les nouveaux (appairage des unités certificatives).

La **médiatrice** indique que ces dispositions sont précieuses mais qu'elles ne couvrent pas l'ensemble des situations rencontrées.

Les médiateurs reçoivent encore régulièrement des réclamations liées à l'absence de mesures transitoires : par exemple pour l'examen du BEP, qui a été supprimé cette année alors que des candidats en formation continue s'étaient déjà engagés dans une formation pour préparer l'examen, ou des candidats scolaires, qui avaient échoué à l'examen en 2020, mais avaient validé la plupart des matières, n'ont pas pu bénéficier des notes obtenues et se représenter à une nouvelle session.

Autre exemple, cette élève en situation de handicap ayant obtenu l'autorisation d'effectuer une terminale – et de passer le baccalauréat – en deux ans, en 2019-2020 et 2020-2021, qui a vu, du fait de l'arrêté du 29 avril 2019, disparaître ses notes de sciences et de TPE obtenues lors des épreuves anticipées de première. Or cette élève avait beaucoup investi dans la préparation de ces épreuves et avait obtenu de bonnes notes qui ne pourront être valorisées pour le baccalauréat.

C'est pourquoi la médiatrice maintient sa recommandation qu'elle souhaiterait voir expertisée. Il est important de ne pas laisser de côté un public fragilisé (candidats en situation de handicap, candidats individuels, qui travaillent depuis plusieurs années tout en poursuivant leurs études, etc.) qui pourrait, du fait d'une réforme, ne pas obtenir le diplôme.

117 Quitte à leur proposer ensuite une mise à niveau de leurs connaissances dans le cadre de la formation continue.

Pour répondre aux nombreuses interrogations des candidats en situation de handicap :

- publier la foire aux questions (FAQ) assez tôt pour éclairer et rassurer dans leurs démarches les candidats en situation de handicap préparant le baccalauréat.

La **Dgesco** répond que les procédures simplifiées mises en œuvre à compter de cette session mettant en cohérence les aménagements de scolarité et de l'examen devraient réduire les interrogations.

Une FAQ interne MPE/DEC existe déjà pour faciliter les réponses harmonisées aux candidats.

La **médiatrice** fait le constat suivant :

- des interrogations vont demeurer ;
- si une FAQ existe en interne, elle reste confidentielle, et elle ne remédie pas à l'anxiété croissante des familles et au sentiment d'inégalité. D'ailleurs, la médiatrice reçoit déjà cette année des réclamations sur ce sujet et elle voit bien les incertitudes qui pèsent à nouveau sur les conditions de passation des examens, avec un sentiment de « double peine » pour ceux qui, non seulement, vont devoir passer toutes leurs épreuves en contrôle final, mais ne savent pas si leurs aménagements, obtenus au DNB, notamment, ou lors d'un examen antérieur, suite à l'avis d'un médecin désigné par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), vont être reconduits : en effet, la note de service de décembre 2020 est sortie postérieurement à la fin de campagne d'inscriptions de certains examens de la session 2021 et, de ce fait, certaines académies refusent d'appliquer la procédure simplifiée ;
- dès la prochaine session, des candidats en situation de handicap risquent donc de se trouver en difficulté.

La médiatrice souhaite que le travail qui avait été commencé pour ce public (et auquel elle avait d'ailleurs été associée) puisse aboutir, avec la publication d'une FAQ spécifique pour ces candidats à besoins particuliers. Elle maintient donc sa recommandation.

Pour permettre aux candidats de mener à bien leur formation :

- rapporter les dispositions introduites par décrets, circulaires, notes de service, etc., qui viennent s'opposer au principe arrêté dans le Code de l'éducation de maintien des notes égales ou supérieures à 10/20 durant cinq sessions.

La **médiatrice** n'a pas vu de réponse à cette recommandation.

Sur le droit au redoublement après échec à un examen

Veiller à l'application de l'article D. 331-42 du Code de l'éducation

- **Prévoir un nombre suffisant de places dans les établissements** pour accueillir les candidats en échec à la rentrée suivante : le contrôle continu devait permettre de les repérer plus en amont et d'anticiper les besoins.

- **Mettre en place une commission du type CAES**[118] pour ceux qui, malgré ces mesures, se retrouveraient sans affectation à la mi-juillet. Cette commission :
  - aurait une visibilité globale sur les places disponibles en temps réel dans les établissements et ferait la chasse aux doublons, notamment avec les inscriptions dans l'enseignement privé sous contrat ;
  - prendrait la forme d'un guichet unique veillant au partage des informations par tous les décideurs de l'académie et à leur transmission aux redoublants et à leurs familles ;
  - serait un interlocuteur disponible pour eux durant l'été jusqu'à la rentrée (et même après).
- **Faire sauter le verrou des 16 ans défini** à l'article R. 426-2-1 du Code de l'éducation[119], selon lequel l'inscription en classe complète réglementée au Cned ne peut être gratuite que pour les élèves de moins de 16 ans (bénéficiant d'un avis favorable du directeur des services départementaux de l'éducation nationale du département de résidence de l'élève) pour les candidats que la commission visée ci-dessus n'aurait pas été en mesure d'affecter dans un EPLE, le ministère devant alors prévoir les moyens financiers nécessaires pour les accueillir au Cned selon cette modalité.

La **Dgesco** rappelle que les commissions d'affectation des candidats doublants existant déjà en territoire ont été renforcées afin d'organiser l'accueil des candidats dans leur bassin d'éducation.

La **médiatrice** constate que l'année 2020 a été une année atypique du fait du nombre important de reçus aux examens. Il n'en demeure pas moins que le problème d'absence d'affectations existe toujours pour des candidats en échec à l'examen dans des territoires, et notamment dans la voie professionnelle.

Elle souhaiterait que sa recommandation fasse l'objet d'une expertise, ou du moins d'une expérimentation dans une grande académie d'Île-de-France par exemple. Tout candidat en échec à un examen doit pouvoir le préparer à nouveau ses épreuves dans un cadre scolaire.

En conclusion, elle remercie la Dgesco pour l'énorme travail réalisé, en relation avec les DEC en 2020, avec des FAQ sans cesse réactualisées, et pour les réponses de qualité faites à la médiation.

Elle note toutefois que cette année (premier semestre 2021), il est très difficile de trouver la foire aux questions relative aux examens sur le site du ministère dont les référencements renvoient toujours à celle de 2020 – ce qui peut expliquer de nombreux malentendus concernant le déroulement des épreuves du baccalauréat en particulier.

Elle tient à rappeler l'importance de n'oublier aucun public concerné par des examens, sous peine de créer un sentiment d'inégalité ou de discrimination.

---

118 La commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES) vise à accompagner les candidats qui n'ont reçu aucune proposition d'admission dans le cadre de la procédure nationale Parcoursup. Son rôle est d'apporter des solutions d'inscription dans l'enseignement supérieur sur les places restées vacantes.

119 Article R. 426-2-1 du Code de l'éducation : « La décision d'inscription des élèves mentionnés au quatrième alinéa de l'article R. 426-2 est prise par le directeur général du centre au vu d'un dossier défini par arrêté du ministre chargé de l'éducation nationale et, en ce qui concerne les élèves relevant de l'instruction obligatoire, sur avis favorable du directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie du département de résidence de l'élève. […] Sauf en ce qui concerne les élèves relevant de l'instruction obligatoire, l'inscription peut donner lieu au paiement de droits. Ceux-ci ne peuvent excéder le coût résultant des charges spécifiques à l'enseignement à distance. »

Chapitre troisième

Recommandations antérieures à 2019

1. Les personnels

1.1. Les personnels en situation de handicap : pour une prise en charge plus transparente et plus humaine

ReMedia 18-11
Un document pérenne, une équipe pluridisciplinaire.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **La mise en place d'une équipe pluridisciplinaire, point d'entrée unique de l'agent en situation de handicap.**
- **La création d'un document pérenne**, mélange du carnet de santé et du PPS, qui porterait sur les mesures adaptées à l'exercice de la vie professionnelle de l'agent en situation de handicap.
- **Un « coffre-fort numérique » sécurisé.**

Échanges lors des réunions du comité de suivi du 26 févier 2021

Selon la DGRH, la demande d'aménagement du poste de travail est une **démarche volontaire de l'agent en situation de handicap**, ce qui exclut un passage systématique devant une instance. Par ailleurs, la composition évoquée rendrait très compliquée sa réunion dans des délais raisonnables. Le décret n° 82-453 du 28 mai 1982 prévoit que l'agent en situation de handicap bénéficie d'un suivi médical particulier réalisé par le service de médecine de prévention. Au sein de ce service, le **médecin du travail** est seul habilité à proposer un aménagement de poste ou des conditions de service justifiés par l'état de santé. La préconisation médicale n'est pas limitée à une durée mais elle doit pouvoir être **réévaluée en cas de changement des conditions de travail ou d'évolution de la situation médicale**. Il convient de souligner qu'un réexamen périodique de la situation de l'agent en situation de handicap est dans son intérêt, notamment pour s'assurer que ses aménagements restent bien suffisants et appropriés à son état de santé et ses besoins de compensation ayant pu évoluer.

Suite à la publication du rapport du médiateur, une enquête a été réalisée auprès des académies pour savoir si elles avaient déjà mis en place de telles équipes pour l'examen des situations. Sur vingt-neuf réponses, vingt-cinq confirment que les situations les plus complexes sont examinées en **pluridisciplinarité**, à une fréquence variant entre un an et une semaine, le plus fréquemment un mois. Ces groupes ont des noms différents, pas forcément explicites et leur existence peut ne pas être connue. Par ailleurs, leur composition n'est pas toujours homogène.

Le plan d'action pluriannuel d'insertion des personnes en situation de handicap et d'inaptitude 2020-2022 prévoit de **généraliser cette instance** qui se réunira sous l'autorité du directeur des ressources humaines (DRH). Elle se composera du correspondant handicap (CH), du chef de division des personnes concernés, d'un conseiller mobilité carrière (CMC), du médecin de prévention, de l'assistant de service social (AS), et, le cas échéant selon les situations à examiner, de l'inspecteur, du chef d'établissement, etc. La fréquence des réunions sera fixée à un mois et autant que nécessaire.

Ainsi, comme évoqué ci-dessus, cette approche mettant en œuvre des regards croisés est l'une des orientations ministérielles du plan 20-22. Les académies se sont emparées du sujet (par exemple dans l'académie de Lille, ce groupe d'appui RH s'est réuni pour la première fois le 15 février).

Seront ainsi examinées **non seulement les situations des personnels en situation de handicap mais aussi toutes les situations d'inaptitude, notamment dans le cadre du reclassement, et de la préparation du retour des agents suite à des congés de maladie** (CMO répétés ou de plus de six mois, CLM, CLD, disponibilité d'office pour raison de santé).

Le ministère envisage, dans son nouveau plan pluriannuel pour l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, la création d'une **application spécifique pour le suivi des demandes d'aménagements des agents en situation de handicap et d'inaptitude**. Afin d'être ultra-sécurisée, elle serait localisée sur le réseau interne académique, et seuls des agents autorisés y auraient accès. Compte tenu des informations sensibles relatives au handicap et à l'état de santé, ce projet devra préalablement recueillir l'accord du délégué à la protection des données.

La médiatrice se félicite de trouver une réponse globalement positive à sa recommandation, notamment l'idée de mettre en place un coffre-fort numérisé, un seul point d'entrée pour l'agent, la traçabilité des demandes et des aménagements, la portabilité des droits.

Au-delà de la création d'une application pour le suivi des demandes d'aménagement, elle préconise l'élaboration d'un **document contenant les mesures accordées pour tous les temps de la vie professionnelle** (aménagement du poste, fiche d'évaluation, critères à appliquer lors d'une mobilité, etc.), qui aurait un statut officiel et s'imposerait à tous.

La **DGRH** précise qu'une note du ministre aux recteurs a été transmise le 22 décembre 2020, permettant de mettre l'accent sur quatre points fondamentaux : la professionnalisation du correspondant handicap, le renforcement des dispositifs RH (notamment les équipes pluridisciplinaires/groupes d'appui RH), l'articulation des actions avec la RH de proximité et le financement des dépenses handicap.

ReMedia 18-12

L'entrée dans la carrière : améliorer encore l'information, faciliter le déroulement du stage.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** rappelle que la communication et l'information sont essentielles pour la sensibilisation au handicap (quel qu'il soit).

En novembre 2020, les **pages « Handicap – Tous concernés »** ont été entièrement revues, mettant l'accent sur l'accueil de la personne en situation de handicap (qui concerne potentiellement tous les agents à un moment de leur carrière), son accompagnement, et, pour la personne concernée, la nécessité de se déclarer, ainsi que la connaissance de ses droits.

Par ailleurs, **plusieurs supports de communication** sont en cours de réalisation :

- **sur les recrutements**, contact a été pris avec la Delcom pour faciliter la présentation de la mise en œuvre de la procédure spécifique de recrutement (décret du 25 août 1995, sujet à certaines confusions) ;
- **sur la sensibilisation**, contact a été pris avec le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) pour réaliser des vidéos témoignages de parcours (si possible dans leur globalité : de l'école inclusive jusqu'à l'intégration professionnelle, en passant par les examens et concours), séquencées en « capsules ».

Concernant la **première affectation**, l'expérience initiée en 2019 de mise en relation des agents concernés avec le correspondant handicap compétent sur leur territoire a été maintenue en 2020 (envoi de messages croisés en août, en anticipation des besoins de la rentrée scolaire).

Enfin, une étude est actuellement en cours afin de pouvoir proposer sur un seul et même site toutes les offres de recrutement en procédure contractuelle spécifique au titre du MENJS et quelles que soient les académies concernées.

La **médiatrice** se réjouit du travail réalisé afin d'améliorer l'information. Elle remercie la DGRH pour l'étude en cours en vue de rassembler les offres de recrutement sur un même site.

La médiatrice note que la période actuelle a été propice au développement de la téléconférence et du télétravail. Dès lors, s'agissant notamment du **déroulement du stage** pour les enseignants en situation de handicap qui oblige à des déplacements constants entre le domicile, l'établissement scolaire et l'Inspé, elle pense que le temps est venu pour apporter des réponses à sa recommandation.

ReMedia 18-13

Durant la carrière, éviter les ruptures et favoriser la continuité.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

Concernant la **mobilité des agents d'une académie à une autre, la DGRH** souligne que l'expérience initiée en 2019 de mise en relation des agents concernés avec le correspondant handicap compétent sur leur territoire a été maintenue en 2020 (envoi de messages croisés en août, en anticipation des besoins de la rentrée scolaire), permettant d'assurer la continuité de certaines situations individuelles (maintien du contact avec un correspondant handicap).

De même, un **suivi resserré des agents** a pu être réalisé par certains correspondants handicap. Ainsi, la correspondante handicap de l'administration centrale a mis en place des rencontres personnalisées avec chaque agent bénéficiaire de l'obligation d'emploi (BOE) de l'administration centrale (point avec l'agent sur sa situation, les aménagements de poste réalisés et/ou en attente, le renouvellement des demandes, la vérification du maintien de la qualité de BOE (ex. : date de renouvellement de la RQTH).

Les **accompagnants (APSH)** font l'objet actuellement d'une étude au sein de la MIPH (Mission à l'intégration des personnels handicapés), associant les académies. L'idée est de réaliser une réflexion globale, en vue de proposer des documents communs aux académies (contrat des accompagnants, accueil, missions, formations, etc.), en vue d'assurer une unité de cette catégorie professionnelle (plusieurs livrables seront proposés aux académies).

L'accessibilité fait également l'objet d'un travail de la DNE, suivi par la MIPH. En effet, chaque site ou application a été qualifié par la DNE selon des critères tels que la fréquentation, le service rendu, la criticité, le cycle de vie (date de la prochaine refonte). Des évaluations rapides de l'accessibilité, permettant de servir de socle à l'élaboration des interventions d'audits ont été ou vont être réalisées par la DNE sur l'ensemble des sites et applications concernés. Ces évaluations portent sur un nombre restreint de critères choisis pour leur pertinence en matière d'évaluation de la complexité et la faisabilité de la mise aux normes RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations).

L'année 2020 a également été marquée par la nécessité particulière de maintenir dans l'emploi les personnes ayant des besoins en compensation par lecture labiale. Ainsi, une commande de **55 000 masques inclusifs** a été réalisée par la DGRH, en vue de maintenir l'intégration de ces personnels, montrant une démarche volontariste en la matière (équipement des personnes BOE concernées, ainsi que de leur collectif de travail – supérieurs hiérarchiques, collègues de travail, élèves, etc.), représentant près de 500 000 euros de dépenses (le fournisseur retenu est une entreprise adaptée). Cet effort sera poursuivi en 2021, avec une nouvelle commande.

La **médiation** se réjouit de toutes ces avancées et remercie à nouveau la PIPH pour le travail effectué.

Elle est toujours en attente de réponses sur :

- le fait de saisir la DGAFP afin de connaître les effets financiers de la disponibilité d'office ;
- l'actualisation du rapport IGAS-IGÉSR, des fiches techniques à l'attention des gestionnaires RH et du guide destiné à l'information des personnels, d'autant plus nécessaire avec les changements de règlementation ;
- l'expertise de sa proposition d'allégement de service compte tenu de la spécificité du métier d'enseignant, cette expertise ayant été actée par le DGRH lors du précédent comité de suivi ;
- la prise en compte de la spécificité du handicap afin qu'un agent en situation de handicap ne soit pas pénalisé dans son déroulement de carrière ;
- l'analyse des situations prioritaires lors de la mobilité : des groupes de travail devaient être réunis avec les médecins du réseau (qu'en est-il ?) ;
- la diffusion des bonnes pratiques en matière de reclassement.

ReMedia 18-14

L'environnement inclusif de l'agent en situation de handicap : changer le regard.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- **Faire évoluer la perception du handicap par l'entourage professionnel.**

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

Selon la **DGRH**, l'environnement inclusif est l'une des clés de l'intégration des personnels en situation de handicap, ce qui nécessite sensibilisation continue, anticipation et bienveillance tant des managers que des agents constituant le collectif de travail.

La MIPH met l'accent sur l'importance de la **formation des managers**, non seulement à l'accueil de la personne, mais également à son encadrement quotidien, ainsi qu'à l'identification des situations de handicap (en vue d'évoquer une possible déclaration des agents concernés, de manière volontaire). Ainsi, la MIPH a reçu le **prix Impulsion de l'administration centrale** sur le projet suivant présenté au jury : « Place et responsabilité des encadrants des personnes en situation de handicap : réalisation de trois modules d'autoformation ».

L'idée est de réaliser trois modules d'autoformation au handicap et à la politique ministérielle, plus particulièrement sur la place et sur les responsabilités des encadrants dans cette politique. À destination des chefs de service (DSDEN notamment) et personnels d'inspection, des directeurs d'école et des chefs d'établissement, le format choisi la rendrait donc accessible aux managers/décideurs, au plus près des territoires, auprès d'un public qui n'a pas toujours le temps nécessaire à consacrer à ces formations particulières. La sensibilisation de ce public (manager et décideurs) est un enjeu majeur au moment où le défenseur des droits rapporte régulièrement au ministère un nombre conséquent de situations individuelles, constitutives de discriminations liées à des situations de handicap. Des travaux sont actuellement en cours, en vue de monter ces modules courant 2021.

Par ailleurs, la MIPH s'est également investie, en lien avec la mission ministérielle des achats, en vue de **développer la réalisation de prestations à des établissements et services d'aide par le travail (Esat) et des entreprises adaptées (EA)**. Ainsi, le ministère répond à la fois à plusieurs impératifs complémentaires :

- les achats responsables au ministère, à travers la prise en compte du volet social de la performance (respect des axes de performance) ;
- la diffusion de la politique handicap du ministère : si cette politique est avant tout connue au titre de l'accompagnement RH (responsabilité de l'État employeur), elle est également concernée par les achats réservés auprès du STPA (responsabilité de l'État acheteur).

Par ailleurs, un « service prescripteur » (au sens achat) peut très bien être sensibilisé au handicap d'une double manière : par l'accueil d'un collaborateur en situation de handicap, tout comme par un marché public réservé auprès du STPA et dont il est le prescripteur.

À la clé, la progression du taux d'emploi du ministère permet de situer l'avancée de la politique handicap et, d'une manière générale, la progression de la diversité.

En ce sens, la MIPH a été retenue, en décembre 2020, pour travailler avec cinq étudiants en master à Sciences Po Paris, rattachés à l'**École d'affaires publiques de Sciences Po** Paris. Ces étudiants vont travailler jusqu'en mai 2021, et réaliser une étude sur la politique handicap à l'éducation nationale, et sur les manières d'augmenter notre taux d'emploi à l'éducation nationale.

La **médiatrice** ne peut que se féliciter de toutes ces actions menées par la MIPH en lien avec d'autres services.

ReMedia 18-15

Des médecins de prévention et des correspondants handicap à temps complet et en nombre suffisant.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** précise que le **plan handicap 2020-2022** préconise l'existence d'un correspondant handicap dans chaque académie, de préférence à temps plein et accompagné d'une équipe administrative (secrétariat et tâches administratives et financières).

Pour accompagner cette recommandation, la MIPH a mis en place en 2020 une **animation de réseau renforcée avec chaque académie (sous forme de bilatérales semestrielles)**, afin de réaliser un point régulier avec chaque correspondant handicap sur l'avancée du plan d'action, au travers d'actions concrètes. L'idée est de soutenir les actions locales des correspondants handicap (diffusion adaptée des orientations du plan, conformément au principe de subsidiarité), tout en maintenant un cadre d'exigence commun à l'ensemble des académies (avancées nécessaires en termes de sensibilisation et communication, de recrutement et de maintien dans l'emploi : feuille de route en cours de rédaction, à la demande du DGRH).

Enfin, pour soutenir la professionnalisation en cours, plusieurs vidéos présentant le métier de correspondant handicap ont été réalisées en novembre et décembre 2020, en lien avec la Delcom.

La médiatrice remercie la DGRH pour les informations apportées pour les correspondants handicap. Leur rôle est essentiel pour la réussite de la politique en faveur des personnels.

Elle souhaiterait qu'un point soit fait sur la situation des médecins de prévention devenus médecins du travail, un des objectifs du décret n° 2020-647 du 27 mai 2020 étant de répondre aux difficultés de recrutement dans un contexte de pénurie.

1.2. Le corps des psychologues de l'éducation nationale

ReMedia 18-16

La création d'un corps des psychologues de l'éducation nationale : un nouveau statut qui ne doit pas dégrader leur situation.

À la rentrée scolaire 2017, dans le cadre de la modernisation des métiers de l'éducation nationale, un corps unique de psychologues a été créé par le décret n° 2017-120 du 1er février 2017. Il rassemble, sous un unique statut, les anciens professeurs des écoles chargés des fonctions de psychologues scolaires du 1er degré et les conseillers d'orientation-psychologues ayant exercé dans le 2d degré.

Plusieurs réclamations sont depuis parvenues à la médiation ; celles-ci ont mis à jour plusieurs failles dans la constitution de ce nouveau corps et un certain nombre d'effets négatifs qu'elles ont provoqués.

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- de prévoir une intégration dans ce nouveau corps sans effets défavorables pour les droits à pension acquis par certains agents ;
- de garantir à chaque psychologue de l'éducation nationale un régime indemnitaire au moins équivalent à celui dont il bénéficiait dans son corps précédent ;
- d'harmoniser les obligations de service et les régimes indemnitaires entre les deux spécialités sans dégradation de la situation pour l'une ou l'autre spécialité.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** tient à rappeler que lors de la constitution du corps des PsyEN le 1er septembre 2017, les PE qui exerçaient en tant que psychologues ont disposé d'un droit d'option entre l'intégration ou le détachement dans le corps des PsyEN pour une durée de cinq ans (cf. article 33 du décret n° 2017-120 du 1er février 2017 portant dispositions statutaires relatives aux psychologues de l'éducation nationale).

En l'absence de dispositions particulières prévues par le décret du 1er février 2017, le détachement dans le corps des PsyEN est régi par les dispositions de droit commun relatives au détachement (articles 14 à 34 du décret n° 85-986 du 16 septembre 1985 relatif au régime particulier de certaines positions des fonctionnaires de l'État, à la mise à disposition, à l'intégration et à la cessation définitive de fonctions).

Ainsi, les fonctionnaires placés en position de détachement dans un corps concourent pour les avancements d'échelon et de grade dans les mêmes conditions que les fonctionnaires de ce corps et le renouvellement des détachements dans le corps des PsyEN intervient pour les agents qui le souhaitent.

D'un strict point de vue de la réglementation en vigueur sur le régime indemnitaire des PsyEN, les réponses apportées aux questions de la **médiatrice** n'appellent pas d'observation particulière. Il en est de même s'agissant des taux de promotion.

La **médiatrice** fait toutefois **état de sa surprise en constatant le temps employé pour harmoniser les régimes indemnitaires des PsyEN et rendre effectif le passage d'une valence à une autre** (EDA#EDO) de cette catégorie de personnels. Elle attire également l'attention de la DGRH sur le fait que **leur position de détachement dans le corps ne relève pas d'un réel choix de ces agents** ; sauf choix de l'intégration, ils ont été de fait « contraints » de saisir cette option. Il n'est pas normal, dès lors, que cela puisse avoir des conséquences négatives sur leur carrière ; cette situation devrait inciter le ministère à réviser sa position sur les différences de traitement indemnitaire auxquelles sont sujettes les deux spécialités EDA et EDO. L'urgence s'impose d'autant plus qu'en académie toutes ces dispositions ne sont pas toujours respectées et il serait peut-être déjà souhaitable qu'une clarification soit apportée spécifiquement.

Sur le fond, la médiatrice tient à rappeler que ces personnels, du fait de leur formation de haut niveau (*a minima* M2 + une année de formation professionnalisante pour les nouvelles promotions), sont aujourd'hui reconnus en vertu des compétences de psychologues « à part entière » pour lesquelles ils sont mobilisés dans le 1er comme dans le 2d degré. Elle rappelle, en outre, qu'ils bénéficient désormais tous d'une reconnaissance réglementaire supplémentaire, propre au ministère chargé de la santé, qui leur accorde, outre le droit à faire usage du titre de psychologue, un possible référencement Adeli commun aux professions médicales et paramédicales.

Leur changement de statut allant de pair avec l'évolution des attentes ministérielles en matière d'accompagnement des jeunes pour leur orientation – interventions systémiques et non plus captives et réservées aux seuls ex-CO-Psy, **l'activité des PsyEN se recentre naturellement en direction des priorités ministérielles** pour lesquelles leur formation, leur qualification et leur implication sont effectives et avérées : lutte contre le harcèlement scolaire et gestion de crise, prise en compte des élèves à besoins particuliers et mise en place de politiques inclusives, participation aux initiatives sur le climat scolaire et promotion du bien-être à l'école, particulièrement pendant la période de pandémie.

De plus, les formations initiales dont ils sont issus depuis ces dernières années – conjuguées à un processus de sélection par concours mettant l'accent sur la dimension neurocognitive des apprentissages – font de la **nouvelle génération de PsyEN les interlocuteurs naturels et expérimentés des équipes enseignantes**. En effet, celles-ci, confrontées à des jeunes présentant des formes de troubles à expression comportementale relevant du registre d'addictions atypiques, de troubles neurodéveloppementaux type TDA/H voire de TSA, etc., se révèlent incompétentes pour les appréhender dans le cadre strict de la classe. Force est de constater qu'elles se tournent aujourd'hui vers la seule ressource à même d'appréhender ces troubles spécifiques, à savoir les PsyEN.

Le ministre ayant souhaité mobiliser des compétences afin d'apporter aux équipes éducatives des réponses appropriées aux formes inédites de difficultés rencontrées par les élèves dans leurs apprentissages, la médiatrice préconise que **l'École de la République se mette en situation de mobiliser un contingent de PsyEN qualitativement et quantitativement adapté à ces enjeux**. Elle insiste pour que l'importance des fonctions qu'ils assurent soit lisiblement reconnue par l'institution : ces derniers jouent en effet un rôle primordial dans l'aide apportée aux élèves non seulement dans leur comportement scolaire mais aussi dans la façon dont ils construisent durablement leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs savoir-être.

Les PsyEN doivent, de ce fait, **recevoir un message fort propre à dissiper leurs inquiétudes en termes d'égalité de traitement par rapport à leur corps d'origine et entre les deux spécialités**.

1.3. La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité

ReMedia 17-02

Renforcer la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp pour la préparation du dossier de retraite des personnels ayant travaillé au sein de l'éducation nationale.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DAF** précise que la réponse apportée en 2018 reste d'actualité : elle ne possède pas de statistiques relatives aux employeurs secondaires de l'éducation nationale concernant les cotisations RAFP des années 2007 à 2010 restant à être régularisées.

La **médiatrice** signale qu'elle a encore été saisie par des requérants en 2020 et 2021, partis à la retraite depuis plusieurs années ou qui vont partir prochainement, dont les cotisations des années 2007 à 2010 n'ont toujours pas été régularisées. Elle regrette que ce dossier ne puisse pas être étudié. Est-il possible, *a minima*, de demander officiellement aux services paye de nos ministères d'accélérer le processus ?

ReMedia 17-02

Réparer les erreurs d'information ou de gestion de l'employeur ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DGRH** et la **DAF** rappellent que la qualité des données inscrites aux comptes individuels de retraite reste une priorité affichée par le SRE et largement prise en compte par nos ministères, *a fortiori* depuis la possibilité offerte aux assurés de consulter à tout moment leur compte individuel via le portail Ensap et d'y réaliser des simulations différenciées selon les dates de départ envisagées.

Par ailleurs, le SRE va mettre en place dès 2021 un dispositif renforcé de montée en qualité des comptes individuels de retraite (CIR), qui vise à placer l'usager au cœur du processus de fiabilisation en l'invitant à valider régulièrement la complétude et l'exactitude des données inscrites dans son CIR, par l'intermédiaire de l'espace sécurisé Ensap. Ainsi, à partir de 2021, les assurés seront invités à valider leur compte dans le portail sécurisé Ensap, via des campagnes de communication ciblées par génération. Il s'agira pour les intéressés, soit d'indiquer que leur compte est complet, soit de demander une correction qui sera prise en charge par le SRE.

En outre, tout assuré peut demander à bénéficier d'un accompagnement spécifique par un conseiller du SRE dans le cadre du dispositif « simulation accompagnée par le SRE ».

Le renforcement de la qualité des comptes, le parcours usager mis en place par le SRE et relayé par les pôles Petrel des employeurs et la montée en puissance du portail Ensap rendent moins pertinente la demande de modification règlementaire qui consisterait à faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension dès lors que ces dispositifs permettent de réaliser des simulations précises et fiables.

S'agissant des promotions en fin de carrière qui peuvent dans certains cas avoir un impact défavorable sur le niveau de pension des promus, la DGRH et les responsables RH académiques appellent l'attention des candidats sur ces conséquences possibles, comme indiqué en réponse à la recommandation ReMedia-19-3.1.

La **médiatrice** espère que le renforcement de la qualité des comptes retraite permettra d'éviter les saisines qu'elle continue à recevoir : en 2021, elle traite encore des dossiers d'agents qui refusent de partir à la retraite, alors même qu'ils ont déjà reçu leur arrêté de radiation des cadres, car le montant de la pension accordée est inférieur aux simulations reçues. Puisqu'il semble compliqué de modifier la réglementation pour faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension, elle demande, *a minima*, que de telles situations soient traitées avec bienveillance et que les agents concernés puissent reprendre leur activité, quand bien même ils auraient été radiés des cadres. Au cas contraire, elle ne peut que maintenir sa recommandation visant à faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres avec celle de la notification de la concession de pension, même si elle comprend la difficulté.

1.4. Les modalités de liquidation du supplément familial de traitement

ReMedia 17-05

Modifier les modalités de liquidation du supplément familial de traitement pour les couples d'agents publics divorcés avec garde alternée des enfants.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **DAF** rappelle que jusqu'alors était soumise à une décision du juge administratif, la possibilité du partage entre les ex-conjoints du supplément familial de traitement ; celle-ci a fait l'objet d'une avancée majeure avec la loi de transformation de la fonction publique (loi n° 2019-828 du 6 août 2019), qui prévoit en son article 41 qu'« En cas de résidence alternée de l'enfant au domicile de chacun des parents telle que prévue à l'article 373-2-9 du Code civil, mise en œuvre de manière effective, la charge de l'enfant pour le calcul du supplément familial de traitement peut être partagée par moitié entre les deux parents soit sur demande conjointe des parents, soit si les parents sont en désaccord sur la désignation du bénéficiaire. »

L'application de ces dispositions se heurtait néanmoins à deux contraintes : une modification du décret n° 85-1148 du 24 octobre 1985 d'une part, et une évolution de l'application PAY de la direction générale des finances publiques (DGFIP) d'autre part.

Sur le premier point, deux articles ont été créés, prévoyant expressément la possibilité du partage du SFT en cas d'accord des parents pour ce partage ou en cas de désaccord sur la désignation d'un attributaire unique. En revanche, cette évolution demande encore à être traduite dans les systèmes d'information du comptable. Dans cette attente, une procédure « manuelle » existe, qui fera très prochainement l'objet d'un rappel auprès des services gestionnaires.

La **médiatrice** souhaite que ces informations soient adressées dans les rectorats au plus vite car elle est toujours saisie par des personnels à qui l'application des textes précités est refusée compte tenu de l'absence de mise à jour des logiciels paye.

1.5. La pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants

ReMedia 17-06

Engager une réflexion pour une mise en œuvre plus équitable de la pondération des priorités dans l'affectation des personnels enseignants (article 60 du statut général des fonctionnaires).

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

Pour la DGRH, les barèmes de mutation des enseignants sont détaillés dans les lignes directrices de gestion en ce qui concerne les mouvements interacadémiques et interdépartementaux et dans les lignes directrices de gestion académiques pour les mouvements intra-académiques et intra-départementaux. Les différents barèmes prennent en compte les priorités légales de mutation issues de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée et du décret du 25 avril 2018 relatif aux priorités d'affectation des membres de certains corps mentionnés à l'article 10 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984.

L'élaboration des LDG au niveau académique permet pour les mouvements intra-départementaux des enseignants du premier degré une harmonisation des pratiques des différents départements de l'académie. De plus, la mise en place en 2019 d'un outil national de gestion du mouvement intra-départemental permet à la DGRH de s'assurer que tous les départements prennent en compte les différents items de priorités légales de mutation. La pondération des différents points de barème reste en revanche déterminée au niveau local, afin de correspondre à la stratégie RH du recteur et de l'IA-Dasen.

Concernant l'attribution de la bonification liée au Centre des intérêts matériels et moraux (Cimm) : la DGAFP est en charge d'élaborer un rapport évaluant l'application de la disposition relative à la priorité d'affectation donnée au fonctionnaire qui justifie du centre de ses intérêts matériels et moraux dans une des collectivités régies par les articles 73 et 74 de la Constitution ou en Nouvelle-Calédonie (article 60 de la loi 84-16) en application de l'article 26 de la loi de transformation de la fonction publique.

La **médiatrice** se réjouit du travail mené pour un respect des priorités par l'ensemble des départements et des académies.

Elle souhaiterait être rendue destinataire du rapport qui est en cours d'élaboration par la DGAFP sur l'attribution de la bonification liée au Cimm.

2. Les usagers

L'administration numérique : simplifier les démarches sans accentuer les inégalités. Accompagner les utilisateurs dans l'accès aux services numérisés

ReMedia 18-1

Remédier aux difficultés matérielles de connexion en proposant une alternative à la voie dématérialisée.

Échanges lors du comité de suivi du 26 février 2021

La **médiatrice** rappelle que lors du comité de suivi 2020, tous les participants semblaient être d'accord sur le même objectif du maintien de contacts humains et de voies non dématérialisées pour l'accès aux services publics – quand bien même la trajectoire reste que 100 % de ces services existent sous forme dématérialisée. Pour elle, cet objectif concerne les usagers (élèves, étudiants, parents) comme les agents. En 2019, compte tenu de la charge de travail des services, cet objectif ne pouvait pas être atteint. Pour autant, rien ne laissait entendre qu'il ne devait pas être poursuivi.

La **médiatrice** rappelle que c'était aussi une recommandation de son rapport 2018 et elle avait proposé que ce type de tiers-lieux puissent être créés dans des établissements scolaires pour les familles en difficulté avec le numérique.

Le **département de modernisation** précise que la doctrine du ministère en la matière continue à être la mise à disposition et l'accompagnement à l'utilisation des démarches en ligne, sans en imposer l'usager. Aussi, l'approche multicanaux (physique/numérique) doit rester la boussole des travaux liés à la dématérialisation. C'est cette approche qui est poussée au niveau académique à travers le réseau des référents « démarches en ligne » piloté par le secrétariat général, dont le positionnement souhaité proche des secrétaires généraux d'académie est suffisamment transverse pour aborder la question sous l'angle de l'accompagnement des usagers aussi bien que des agents. Les études ethnographiques et ateliers menés dans le cadre du projet Eduservices auprès des agents montrent en effet que les attentes d'une information et d'un accompagnement suffisamment en amont est un facteur-clé de dissémination des démarches en ligne auprès des usagers, facilitant par là-même leur appropriation.

La **médiatrice** se félicite de cette réponse et souhaite que les principes posés par le département de modernisation soient rappelés effectivement chaque fois que cela est nécessaire lors de la création ou de la mise à jour de téléservices, qu'ils soient destinés aux agents ou aux usagers. À son avis, il ne devrait pas y avoir de débat sur ce sujet, le principe étant acté au niveau du gouvernement.

Par ailleurs, la **médiation** continuera à suivre avec une grande attention la mise en œuvre de cette recommandation pour tous les services aux publics proposés. Elle rappelle l'importance qu'elle accorde, au titre de l'égalité d'accès au droit de tous les publics, à cette question. Pour la médiatrice, il convient toujours de mettre en évidence, sur la page d'accueil de tous les sites et de façon lisible, les informations suivantes :

- le numéro de téléphone du service de dépannage technique en cas de difficulté d'accès à la plateforme ;
- l'adresse postale du service pour une saisine par voie postale ;
- les jours et horaires d'ouverture des services concernés ;
- le(s) nom(s) et le(s) numéro(s) de téléphone du ou des interlocuteurs chargé(s) d'instruire la demande de l'usager en application de l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration.

Sans ces informations, le contact de l'administration avec le public pourrait être perdu et une partie de la population pourrait se voir privée d'accès aux droits. Les outils de la transformation numérique des services publics doivent être construits sur ce principe de base.

Il est confirmé par le **département de modernisation** que ces principes sont bien inscrits dans la démarche anciennement « Marianne » qui, même si elle a changé de nom, se poursuit.

Ces indications rassurent la médiation qui souhaite que ce principe soit rappelé régulièrement aux maîtrises d'ouvrage et d'œuvre des travaux de mise en place des téléservices. La médiation pense que cette question pourrait faire l'objet d'une recommandation explicite à toutes les DSI académiques.

La **DNE** affirme également que ces pistes sont reprises dans la nouvelle trajectoire 100 % des démarches en ligne (projet de plateforme nationale des démarches en ligne).

Concernant le contact d'un service de dépannage technique, la **Delcom** avait précisé en 2019 que cette recommandation était difficilement applicable pour les sites ministériels, qui ne sont pas des téléservices mais des sites d'information. Sa position a évolué et elle considère que la visibilité des modalités de contact a bien été renforcée sur la page d'accueil du nouveau site ministériel avec un bloc pérenne « contacter nos services ».

La **médiation** ne peut que se féliciter de ces évolutions.

La **Delcom**, qui projetait pour 2020 d'apporter une information sur les conditions de mise en œuvre du principe « silence vaut accord », et en particulier sur ses exceptions concernant les réclamations ou demandes des usagers qui utilisent la SVE (saisine par voie électronique), renouvelle, pour 2021, sa proposition d'appui aux parties prenantes pour valoriser ce principe sur les deux sites ministériels. Ce projet devra associer la **DAJ**, le **SG/modernisation**, la **DNE** pour pouvoir être mené à son terme.

La **médiation** confirme que ce principe est souvent mal compris et génère des malentendus et des réclamations. Elle souhaite que la DAJ et le département de modernisation s'en saisissent et remercie la Delcom de cette proposition.

La **DAJ** dit se tenir à la disposition de la Delcom (cf. proposition de la Delcom d'apporter une information sur les conditions de mise en œuvre du principe « silence vaut accord »).

La **médiation** remercie la DAJ et la Delcom pour cet engagement et demande quels peuvent être les délais de mise en œuvre de ce travail.

SIXIÈME PARTIE

INFORMATIONS

Chapitre premier

Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

1. 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. »

2. 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[120]

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. »

120 Codification du décret n° 98-1082 du 1er décembre 1998 instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

Article D. 222-38

« 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. »

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. »

3. Dispositions complémentaires 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 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. »

Chapitre deuxième

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.

1. Valeurs du médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

1.1. 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.

1.2. La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

1.3. 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.

2. Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

2.4. 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.

2.5. 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.

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
- La médiatrice 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 pour le 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
- Le médiateur du notariat
- Le médiateur de la région Île-de-France
- Le médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants
- Le médiateur du Groupe La Poste, médiateur de la Banque postale
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- Le médiateur national de Pôle emploi
- La médiatrice de la RATP
- Le médiateur des relations commerciales agricoles
- La médiatrice de la SNCF Mobilités
- Le médiateur du tourisme et du voyage
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires

Chapitre troisième

Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

Le médiateur est une instance qui peut être sollicitée en cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un membre de l'administration.

Vous êtes :

- un parent d'élève ;
- un élève ;
- un étudiant ;
- un adulte en formation ;
- un personnel de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur.

Vous contestez une décision de l'administration ou vous êtes en conflit avec un membre de l'administration – il peut s'agir de conflits hiérarchiques aussi bien qu'interpersonnels – et vos démarches n'ont pas abouti favorablement ? **Vous pouvez faire appel au médiateur :** https://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).

1. 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.

2. 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).

À partir de 2016, une deuxième procédure est ouverte pour entrer en médiation dans le cadre de la justice du XXIe siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle – article 5 qui modifie le Code de justice administrative).

Ces deux voies – Code de l'éducation et Code de justice administrative, **répondent chacune 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 : 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.

2.1. Les médiateurs en académie

Si vous contestez une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université, Crous, etc.) ou un service relevant d'une académie (direction des services départementaux de l'éducation nationale, rectorat, etc.) ; si vous êtes en litige avec un pair ou un membre du système éducatif, **vous pouvez saisir le médiateur de l'académie**.

2.2. Le médiateur au niveau national

Si vous contestez une décision prise par l'administration centrale du ministère (DGRH, 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**.

3. Que fait le médiateur ?

3.1. L'étude du dossier

- **S'il considère que l'affaire est recevable**, il 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**, il 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. 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 à un procès peuvent, d'un commun accord, décider **de renvoyer vers le médiateur le règlement de litiges** relevant jusqu'ici de la compétence du juge.

Par ailleurs, une **expérimentation de médiation préalable obligatoire (MPO)** a été mise en place en avril 2018 pour une durée de trois ans, dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'État (n° 2018-101 du 16 février 2018). Elle est relative aux contestations formées par les personnels à l'encontre de certaines décisions administratives prises à leur égard. Elle concerne les académies d'Aix-Marseille, Montpellier et Clermont-Ferrand.

Chapitre quatrième

Le réseau des médiateurs

Le médiateur 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

Sites Internet
www.education.gouv.fr/mediateur
www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/mediateur

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

Catherine Becchetti-Bizot
Tél. : 01 55 55 39 87

Adjointe au médiateur

Charlotte Avril
Tél. : 01 55 55 33 03

Chargés de mission

Eva Ben Hamou
Tél. : 01 55 55 41 96

Colette Damiot-Marcou
Tél. : 01 55 55 24 69

Camille de Beauvais
Tél. : 01 55 55 44 64

Geneviève Doumenc
Tél. : 01 55 55 61 95

Patrick Lasserre
Tél. : 01 55 55 43 89

Francine Le Royer Gravet
Tél. : 01 55 55 07 50

Claudine Mesclon
Tél. : 01 55 55 24 96

Laurence Occhipinti-Noblet
Tél. : 01 55 55 18 31

Danielle Rabaté-Moncond'huy
Tél. : 01 55 55 39 72

Bertrand Sens
Tél. : 01 55 55 24 26/06 10 89 73 96

Secrétaire

Brigitte Bugeaud
Tél. : 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Aix-Marseille

Alain Capion
Patrick Sorin
Michèle Vandrepotte
Rectorat
Place Lucien Paye
13621 Aix-en-Provence cedex 1
Tél. : 04 42 91 75 26
mediateur@ac-aix-marseille.fr

Amiens

Sylvain Teetaert
Rectorat
20 boulevard Alsace-Lorraine
80063 Amiens cedex 9
Tél. : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

Besançon

Corrine Bouet
Rectorat
10 rue de la Convention
25030 Besançon cedex
Tél. : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

Bordeaux

Marc Buissart
Miguel Torres
Rectorat
5 rue Joseph de Carayon-Latour
BP 935
33060 Bordeaux cedex
Tél. : 05 40 54 70 75
Fax : 05 57 57 39 77
ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr

Centre national d'enseignement à distance

Irène Dallez
Alain Zenou
Direction générale du Cned
2 avenue Nicéphore Niepce
BP 80300
86963 Futuroscope Chasseneuil cedex
Tél. : 05 49 49 34 50
mediateur@cned.fr

Clermont-Ferrand

Andrée Perez
Rectorat
3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél. : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 33 59
mediateur63@ac-clermont.fr

Collectivités d'outre-mer

Philippe Couturaud
Ministère de l'Éducation nationale,
de la Jeunesse et des Sports
Site de Vanves
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
Tél. : 06 75 58 93 66
mediateur-com@education.gouv.fr

Corse

Michel Bonavita
Rectorat
BP 808
20192 Ajaccio cedex 4
Tél. : 04 95 50 33 16
med-aca@ac-corse.fr

Créteil

Michelle Cardin
Catherine Fleurot
Didier Jouault
Yves Zarka
Rectorat
4 rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél. : 01 57 02 60 30
mediateur@ac-creteil.fr

Dijon

Marie-Françoise Durnerin
Rectorat
2G rue du général Delaborde
BP 81921
21019 Dijon cedex
Tél. : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 95
mediateur-dijon@ac-dijon.fr

Grenoble

Marie Marangone
Jean-Marc Simon
Rectorat
7 place Bir-Hakeim
BP 1 065
38021 Grenoble cedex
Tél. : 04 76 74 76 85
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

Guadeloupe

Edmond Lanclas
Rectorat
BP 480
ZAC de Dothémare
97183 Abymes cedex
Tél. : 05 90 47 82 28
mediateur@ac.guadeloupe.fr

Guyane

Yolaine Charlotte-Bolore
Rectorat
Route de Baduel
BP 6011
97392 Cayenne cedex
Tél. : 05 94 27 22 22
mediateur@ac-guyane.fr

Lille

Serge Vanderkelen
Dominique Di Pietro
Rectorat
20 rue Saint-Jacques
BP 709
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 15 67 46
Fax : 03 20 15 60 65
mediateurlille@ac-lille.fr

Francis Picci
DSDEN du Nord
114 rue de Bavay
59033 Lille cedex
Tél. : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 62 32 91
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Alain Galan
DSDEN du Pas-de-Calais
20 boulevard de la Liberté
BP 916
62021 Arras cedex
Tél. : 03 21 23 82 79
mediateur62@ac-lille.fr

Limoges

Guy Bouissou
Rectorat
13 rue François Chénieux
CS 23124
87031 Limoges cedex 1
Tél. : 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
mediateur@ac-limoges.fr

Lyon

Jean-Pierre Batailler
Yves Boissel
Michèle Bournerias
Rectorat
92 rue de Marseille
BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél. : 04 72 80 60 12
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

Martinique

Claude Davidas
Rectorat de Terreville
97279 Schoelcher cedex
Tél. : 05 96 52 26 99
mediateur@ac-martinique.fr

Mayotte

Philippe Couturaud
Ministère de l'Éducation nationale,
de la Jeunesse et des Sports
Site de Vanves
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
Tél. : 06 75 58 93 66
mediateur-com@education.gouv.fr

Montpellier

Patrick Brandebourg
Christian Dasi
Martine Kavoudjian
Claude Mauvy
Rectorat
31 rue de l'université
34064 Montpellier cedex 2
Tél. : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
mediateur@ac-montpellier.fr

Nancy-Metz

Gérard Michel
Philippe Picoche
Rectorat
Site Mably, 2 rue Philippe de Gueldres
54000 Nancy
Tél. : 03 83 86 20 67
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

Nantes

Jean-Paul Francon
Xavier Vinet
Rectorat
4 chemin de la Houssinière
BP 72 616
44326 Nantes cedex 03
Tél. : 02 40 37 38 71
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

Nice

Huguette Espinasse
DSDEN du Var
Rue de Montebello
CS 71204
83070 Toulon cedex
Tél. : 04 94 09 55 80
mediateur-academique@ac-nice.fr

Anne Radisse
Rectorat
53 avenue Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél. : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

Normandie

Jacques Dremeau
Rectorat de Normandie – Site de Caen
168 rue Caponière
BP 6184
14061 Caen cedex
Tél. : 02 31 30 15 98
mediateur.caen@ac-normandie.fr

Odile Caltot
Dominique Procureur
Rectorat de Normandie – Site de Rouen
25 rue de Fontenelle
76037 Rouen cedex 1
Tél. : 02 32 08 97 77
mediateur.rouen@ac-normandie.fr

Orléans-Tours

Hugues Sollin
Rectorat
21 rue Saint-Étienne
45043 Orléans cedex 1
Tél. : 02 38 79 46 28
mediateur@ac-orleans-tours.fr

Paris

Gilles Bal
Tél. 01 40 46 23 44
François Fillol
Tél. : 01 40 46 23 40
Guislaine Hudson
Tél. : 01 40 46 22 67
Michelle Proquin
Tél. : 06 27 48 93 22
Christiane Vaissade
Tél. : 01 40 46 20 36
Rectorat
47 rue des Écoles
75230 Paris cedex 05
Fax : 01 40 46 23 43
mediateur.acad@ac-paris.fr

Poitiers

Renée Cerisier
Rectorat
22 rue Guillaume VII le troubadour
CS 40 625
86022 Poitiers cedex
Tél. : 06 12 67 35 94
mediateur@ac-poitiers.fr

Reims

Marie-Claire Ruiz
Rectorat
1 rue Navier
51082 Reims cedex
Tél. : 03 26 05 68 05
port : 06 30 96 78 92
Fax : 03 26 05 99 95
mediateur@ac-reims.fr

Rennes

Brigitte Kieffer
Denis Schenker
Rectorat
96 rue d'Antrain
CS 10 503
35705 Rennes cedex 7
Tél. : 02 99 25 35 25
Fax : 02 99 25 35 21
mediateur@ac-rennes.fr

Réunion

Yves Mannechez
Rectorat
24 avenue Georges Brassens
97702 Saint-Denis cedex 9
Tél. : 02 62 29 78 29
port : 06 92 42 42 89
mediateur@ac-reunion.fr

Strasbourg

Daniel Pauthier
Dominique White
Rectorat
6 rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél. : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
mediateur@ac-strasbourg.fr

Toulouse

André Cabanis
Norbert Champredonde
Rectorat
75 rue Saint Roch
CS 87 703
31077 Toulouse
Tél. : 05 36 25 89 02
mediateur@ac-toulouse.fr

Versailles

Patrice Dutot
Bernard Gary
Claudine Peretti
Hélène Ménard
Patrick Sfartman
Jean Pierre Bellier
Rectorat
3 boulevard de Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél. : 01 30 83 51 26
Fax : 01 30 83 51 03
ce.mediateur@ac-versailles.fr

Conception graphique et réalisation :
Opixido et délégation à la communication du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports
Impression : atelier d'imprimerie du MENJS
ISBN : 978-2-11-162848-9
Juillet 2021

Crédits photos : page 13 : DR, pages 14-15 : © Philippe Devernay/MENJS ; © MENJS ; DR, page 16 : DR, pages 18-19 : © Julien Eichinger/Adobe Stock ; DR ; DR, pages 20-21 : © Marie Genel/MENJS ; © CDG44, pages 22-23 : © Stéphanie Lacombe/MENJS ; © Stéphanie Lacombe/MENJS.

En 2020, la crise sanitaire a frappé de plein fouet le système éducatif, et particulièrement les publics les plus vulnérables. Elle a creusé les inégalités scolaires, accentué les phénomènes de décrochage, de discrimination ou d'exclusion, et pour certains le sentiment d'isolement et d'éloignement des services publics.

Dans ce climat anxiogène, marqué par une recrudescence des conflits et des violences, la santé mentale de nombreux jeunes s'est dégradée, certains manques du système éducatif se sont fait cruellement sentir : notamment le manque d'accompagnants, de personnels médico-sociaux, de médecins de prévention ou de psychologues.

Mais cette période a aussi mis en évidence le rôle central et structurant de l'École et de l'Université, et en particulier celui des professeurs, pour assurer l'équilibre et l'avenir de notre société.

Les mesures rigoureuses mises en place dans le but d'endiguer la pandémie ont considérablement alourdi la charge de travail des personnels de nos deux ministères, qui ont dû fournir un effort exceptionnel pour faire face à des situations d'urgence, auxquelles les dispositifs traditionnels de notre administration ne pouvaient pas toujours apporter de réponse.

Dans ce contexte, où le contact avec l'institution était encore plus difficile qu'à l'accoutumée, **la médiation a confirmé son rôle essentiel** d'écoute et d'apaisement à l'égard des nombreux requérants qui ont fait appel à elle. **Le nombre de saisines a augmenté de 18 % en un an**, avec plus de **19 000 demandes**, soit 3 000 de plus qu'en 2019.

Les médiateurs ont fait en sorte d'apporter à tous l'attention nécessaire et d'aider à renouer un dialogue parfois interrompu avec l'institution. Des solutions équitables et innovantes ont été recherchées, en partenariat avec les services du ministère, les rectorats ou les établissements pour répondre, d'abord dans l'urgence puis de façon plus construite, aux difficultés des requérants et assurer la continuité du service public. Ainsi, au-delà du traitement ordinaire des réclamations, la médiation a pleinement assumé **un rôle d'accompagnement social**.

Dans le prolongement des réflexions du rapport 2019, *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, et en écho aux travaux du Grenelle de l'éducation, le rapport 2020 développe **quatre thématiques autour du « bien-être » des élèves, des étudiants et des personnels afin d'assurer la réussite de chacun** :

- **les modalités d'accueil et d'affectation**, à l'entrée dans les études et dans la carrière ;
- **l'attention aux conditions de vie et au bien-être des élèves et des étudiants** et à leur besoin de bienveillance et d'équité, notamment lors des examens ;
- **la qualité de vie au travail et la reconnaissance de la valeur professionnelle**, fondement essentiel du bien-être des personnels ;
- **la prise en considération des situations humaines particulières nécessitant un accompagnement de proximité, à chaque étape de la carrière, jusqu'au départ et au-delà** (mobilités, promotions, préparation du dossier de retraite, etc.).

IMPRIM'VERT Illustration : © VictoriaBar / iStock by Getty Images