



MINISTÈRES  
ÉDUCATION  
JEUNESSE  
SPORTS  
ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
RECHERCHE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# APPRENDRE À VIVRE ENSEMBLE

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

**Dossier de présentation**



# SOMMAIRE

**ÉDITO** ..... p. 4

**LES CHIFFRES : UNE PROGRESSION CONTINUE DES SAISINES** .... p. 7

1. L'activité des médiateurs
2. L'origine des saisines
3. La nature des saisines adressées au médiateur
4. L'action du médiateur

**LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT**

**L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ : DES CLARIFICATIONS NÉCESSAIRES POUR SÉCURISER LES PARCOURS** ..... p. 17

1. Diplômes et titres : des appellations sources de confusion et préjudiciables pour les étudiants
2. Rendre plus effectif le recours à la médiation
3. Rendre plus lisibles les informations relatives aux titres et diplômes délivrés par les établissements supérieurs privés pour faciliter l'entrée des étudiants dans la vie professionnelle

**RÉDUIRE LES CONFLITS EN ÉTABLISSEMENT, UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE ?** ..... p. 22

1. Veiller au caractère éducatif des sanctions et éviter les ruptures scolaires
2. Garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant, où qu'il soit scolarisé
3. Le harcèlement entre élèves : une source de tensions et d'incompréhensions entre l'institution scolaire et les familles

**AFFECTATIONS ET MUTATIONS : FOCUS SUR LES ACADÉMIES D'OUTRE-MER** ..... p. 29

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



## ÉDITO

« L'année 2022 a été une période très intense pour la médiation. L'augmentation du nombre de saisines s'est poursuivie à un rythme soutenu ; mais, dans un contexte d'après-crise sanitaire, marqué par la montée des individualismes, des incivilités et des violences, c'est surtout la tonalité générale des saisines qui a changé.

Les réclamations expriment, parfois de manière virulente et agressive, une forte anxiété de la part des parents d'élèves et des étudiants, confrontés à l'accélération des réformes que la crise sanitaire avait ralenties. Le besoin d'écoute, d'explications et d'équité devient de plus en plus pressant chez les familles, qui souhaitent être mieux associées aux décisions concernant leurs enfants. Du côté des personnels, qui ont dû fournir un effort remarquable d'adaptation pour faire face à cette nouvelle donne, ce qui domine est un sentiment de fatigue et d'insécurité, teinté d'un besoin de reconnaissance et de perspectives d'avenir.

Pour ce qui est des usagers, les saisines ayant trait au **climat scolaire**, à des tensions au sein des établissements ou à des difficultés dans le dialogue École-parents sont celles qui ont le plus augmenté : elles ont doublé en 6 ans. Les réclamations qui concernent **les examens et concours** (pour moitié des contestations de notes et de résultats) sont également en nette progression (+ 63 % en 5 ans). La part importante du contrôle continu pour nombre d'examens et la numérisation des copies, permettant de connaître plus tôt et plus rapidement une partie de ses résultats, ont certainement accentué cette tendance à la contestation. Quant aux questions **d'affectation et d'orientation des élèves et des étudiants**, elles restent aussi un sujet très sensible.

Globalement, le manque récurrent de personnels médico-sociaux, de médecins du travail ou de psychologues, comme la disparition de certaines instances de dialogue et de régulation, rendent la gestion des crises plus difficile pour les équipes pédagogiques et éducatives.

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

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

Dans ce contexte, les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont poursuivi leur **mission d'écoute, de conseil et d'apaisement**, venant compenser parfois un manque de lien humain qui peut empêcher les personnes de garder confiance dans l'institution et de s'inscrire dans une démarche constructive. La prévention des violences, des discriminations et du harcèlement, l'amélioration de la relation école-familles, l'accompagnement des élèves et des étudiants en situation de handicap ainsi que les progrès de la mixité sociale, restent des points de vigilance très importants pour les médiateurs. Leur action doit en effet répondre à un triple enjeu :

- un enjeu social, parce qu'elle accompagne prioritairement les personnes les plus vulnérables, éloignées des services publics, et gagnées parfois par l'amertume ou le ressentiment ;

- un enjeu démocratique, qui réside dans la possibilité de débattre, de comprendre et de faire valoir ses droits, dans un univers administratif de plus en plus complexe et déshumanisé, et où la judiciarisation est parfois privilégiée par rapport à une démarche de résolution amiable des litiges ;

- un enjeu pédagogique, celui de diffuser la culture et les valeurs de la médiation à tous les étages du système éducatif, aussi bien au sein de l'administration, pour aller vers plus de transparence dans les décisions et éviter les contentieux, qu'à l'école, en encourageant, dès les petites classes, le développement de compétences et de valeurs humanistes préparant les enfants à vivre ensemble, à se respecter et à coopérer.

Cette année, les recommandations de la médiation s'articulent autour de trois thématiques :

- le besoin de clarification, de transparence et de sécurisation

**des parcours dans l'enseignement supérieur privé** : un meilleur cadrage juridique semble nécessaire pour que soient respectées les règles du Code de l'éducation. En effet, de plus en plus d'étudiants du privé font appel au médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour défendre leurs droits en matière d'information et de formation ;

- **des questions ayant trait au climat scolaire**, conduisant à réfléchir sur les moyens de prévenir certains phénomènes de violence ou d'exclusion qui fragilisent la cohésion de la communauté scolaire, empêchent l'inclusion de tous les élèves et la construction d'une vision commune et d'un environnement propice aux apprentissages. Une meilleure compréhension du sens éducatif de la sanction, un dialogue et une association systématique des parents au suivi de la scolarité de leur enfant, un enseignement des compétences psychosociales dès les petites classes, doivent permettre d'éviter les décrochages, de créer des réflexes de solidarité et de garantir la protection des enfants et de leurs droits fondamentaux, en particulier dans le cadre de la lutte contre le harcèlement et la prévention des violences dans les établissements ;

- **des procédures d'affectation et de mutation des personnels qui suscitent de plus en plus de difficultés**, en particulier pour les académies d'outre-mer qui ont des problématiques spécifiques, pouvant parfois conduire à des situations humaines dramatiques.

Nous souhaitons à travers ces sujets élargir le débat et mieux faire connaître le dispositif de médiation pour que se développe, par le dialogue, les conditions d'un « vivre ensemble » fondé sur la solidarité, la coopération et la résolution amiable des litiges.

**Catherine Becchetti-Bizot**

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



# LES CHIFFRES : UNE PROGRESSION CONTINUE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR

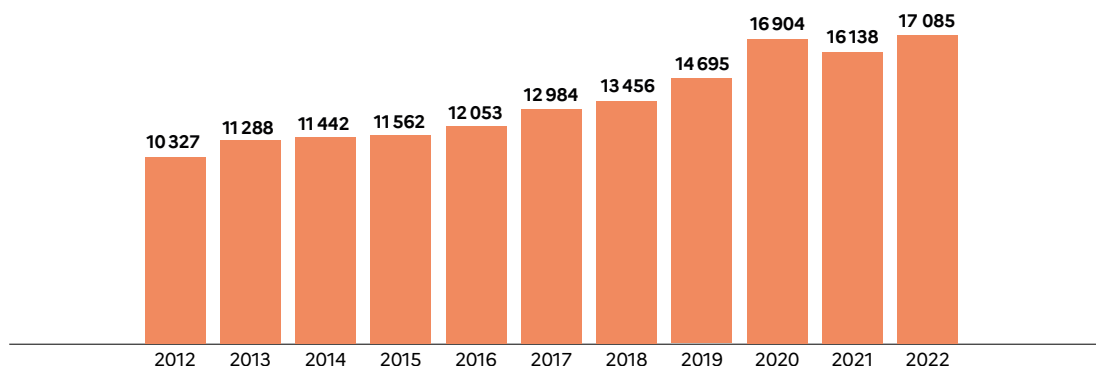
En 2022, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité près de **18 500 saisines**, dont 1 392 reçues en 2021 qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de l'année.

## 1. L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS

### • Les saisines reçues en 2022

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

**L'évolution**  
du nombre de saisines  
reçues depuis 2012

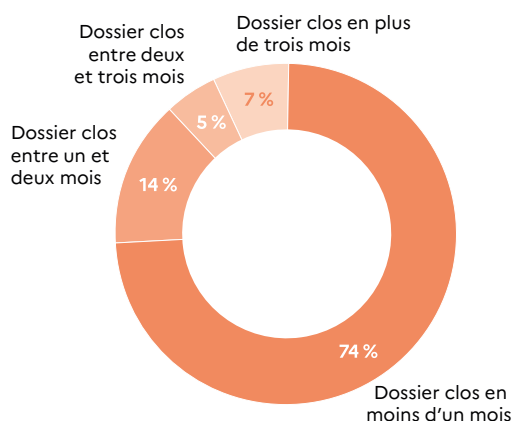


### • Délai d'intervention des médiateurs

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

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

## Le délai d'intervention des médiateurs en 2022



## 2. L'ORIGINE DES SAISINES CLÔTURÉES EN 2022

**77 % des saisines proviennent  
des USAGERS**

**23 % des saisines proviennent  
des PERSONNELS**

La répartition des saisines reste assez stable depuis plusieurs années :

- les saisines provenant **des usagers** du système éducatif (élèves, parents, étudiants) représentent **77 % des demandes**.
- les saisines émanant **des personnels** constituent quant à elles **23 % des réclamations** et sont plus nombreuses en 2022 que l'année précédente (près de 4 000 saisines).

### • Les saisines présentées par les usagers

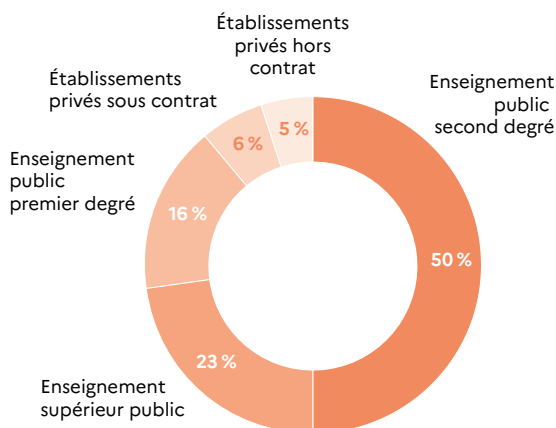
L'enseignement du **second degré public** concentre **la moitié** des demandes.

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

**La part de l'enseignement supérieur**, avec 3 053 saisines, constitue **23 %** des requêtes, un taux en diminution de 5 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, ce chiffre ne prend pas en compte les étudiants de l'enseignement supérieur privé qui représentent 469 saisines supplémentaires, avec un taux d'augmentation très important depuis 5 ans.



## L'origine des saisines des usagers en 2022

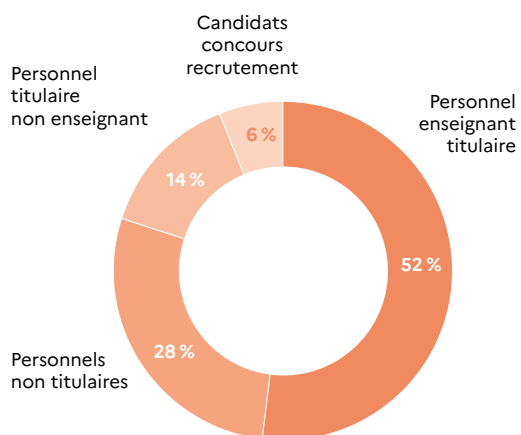


### • Les saisines présentées par les personnels

Les saisines provenant des personnels constituent **23 % des réclamations**. Elles sont plus nombreuses que l'année précédente (près de 4 000 saisines) **et connaissent une progression dans tous les secteurs** (+15 % en 1 an et + 31% en 5 ans). Parmi eux, 52 % des requérants sont des enseignants titulaires.

Une très grande part de cette augmentation est due à des réclamations présentées par des personnels non titulaires et non enseignants (assistants d'éducation, assistants administratifs, intervenants éducatifs, AESH) dont le nombre explose depuis 5 ans. Parmi les 469 saisines présentées par ces personnels contractuels, 206 émanaient des AESH.

## L'origine des saisines des personnels en 2022



### 3. LES DOMAINES DES SAISINES

#### • Les saisines présentées par les usagers

L'année 2022 confirme **l'augmentation exponentielle des saisines ayant trait à la vie quotidienne dans les établissements scolaires** et, dans une moindre mesure, dans les établissements d'enseignement supérieur. Ce domaine a doublé en 6 ans ; il représente désormais plus du tiers des sollicitations de la médiation.

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

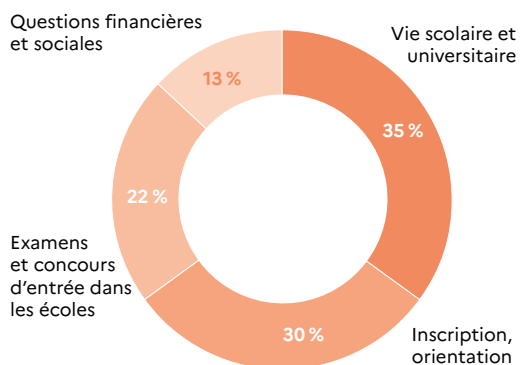
On note que les saisines du médiateur mentionnant **des situations de harcèlement** et de cyber-harcèlement, ont progressé de 69 % en 2022 ; elles représentent 11% des saisines de cette catégorie « vie scolaire et universitaire ».

• **L'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire représente 30 % des réclamations** portées par les usagers. Ces saisines sont liées pour une grande part aux contestations d'affectation en collège, en lycée et dans l'enseignement supérieur. On note que **les réclamations relatives à Parcoursup diminuent tendanciellement** depuis 2020 pour atteindre 119 saisines en 2022.

Les requêtes concernant **l'accès au master** sont susceptibles de connaître une évolution similaire. Après avoir augmenté de 400 % entre 2015 et 2020, elles ont diminué ces deux dernières années (295 saisines en 2021 et 165 en 2022).

• Les saisines portant sur **les examens et concours** représentent **22 % des saisines** en 2022. Ces saisines concernent pour moitié des **contestations de notes et de résultats**, mais également la délivrance de diplômes, l'inscription aux épreuves, les aménagements pour des candidats porteurs de handicap, les résultats de la VAE ou la reconnaissance des diplômes étrangers. En augmentation constante, elles ont progressé de 63 % depuis 2017. Si l'on ajoute à ces demandes les saisines des familles portant sur les notes et résultats en cours d'année scolaire (enregistrées dans la catégorie « vie scolaire et universitaire »), on ne peut que faire le constat **d'un phénomène grandissant de contestation dans ce domaine**, donnant parfois le sentiment d'un terrain ouvert de négociations mettant à mal le principe de la souveraineté du jury.

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



## ZOOM

### LES SAISINES LIÉES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

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

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

- **3 % seulement des saisines des étudiants concernent l'orientation post bac**, soit 119 saisines en lien avec la procédure Parcoursup. Pour autant, la plateforme continue à agiter l'espace médiatique et à cristalliser l'angoisse de nombreuses familles. Ayant du mal à appréhender les attendus et critères d'évaluation mis en place par les commissions d'examen des candidatures, certains parents attribuent à la plateforme, et surtout à l'algorithme d'aide à la décision, utilisé par les différentes formations pour classer les vœux en regard de leur offre de formation, la responsabilité finale de la décision d'admission. Ils ne perçoivent pas le travail d'examen des dossiers, pourtant important, effectué par les commissions. L'articulation entre la réforme du baccalauréat, notamment le choix des spécialités en amont, et l'orientation dans le supérieur n'est pas encore limpide, et l'accompagnement à l'orientation au lycée, en lien avec les établissements d'enseignement supérieur, doit être encore amélioré. Les médiateurs ont parfois relevé, à la marge, des réclamations relatives à certaines pratiques d'établissements, comme celle qui consiste à demander des pièces spécifiques ou des frais pour le dépôt des dossiers, dans des écoles d'ingénieur notamment, qui organisent à plusieurs leur processus de recrutement. Ces pratiques provoquent un fort mécontentement alors qu'elles sont sans rapport avec l'outil Parcoursup lui-même.
- Globalement, les médiateurs académiques témoignent de la diligence, de l'efficacité et de la disponibilité des services académiques chargés de l'orientation (SAIO), qui interviennent très rapidement pour répondre aux candidats et régler les difficultés dont ils sont saisis, en particulier la correction des erreurs de transmission ou de saisie, et pour faire le lien avec les formations. Ils soulignent également l'extrême réactivité du service à compétence nationale en charge de la plateforme Parcoursup (SCN-Parcoursup).

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

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

### • Les saisines présentées par les personnels

- **Les questions financières** demeurent le premier domaine de saisine des personnels, soit **27 % des réclamations**, en forte augmentation depuis 5 ans : elles ont franchi le seuil symbolique de 1 000 saisines en 2022. Elles concernent la rémunération, les indemnités, les retards de paiement ou encore les demandes de remboursement de trop-perçu. La question de la rémunération demeure un sujet sensible, notamment pour les personnels enseignants et les AESH.
- **18 % des saisines** des personnels concernent **le déroulement de carrière ou les questions statutaires** (évaluation, avancement d'échelon ou de grade, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, sanctions disciplinaires, reclassement, fin d'activité...). Ce type de requête, qui met en jeu la reconnaissance du travail accompli, a **augmenté de 64 % en 5 ans**.

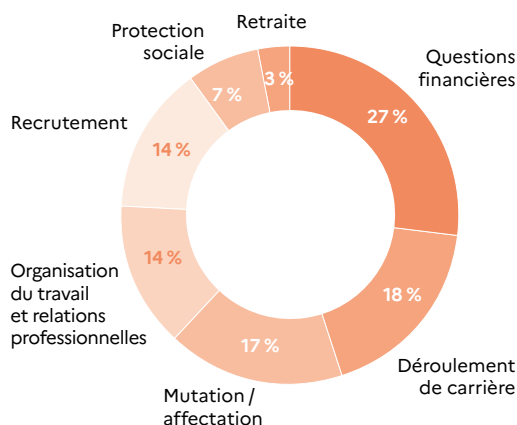
La mise en œuvre du PPCR (Parcours professionnels, carrières et rémunérations) reste problématique notamment pour certains agents dont la carrière est entravée par un processus qu'ils vivent comme une injustice.

### 🔍 ZOOM

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

- **17 % des saisines** des personnels portent sur les **affectations et les mutations**. Ces dossiers ont encore augmenté de 12 % cette année, tout particulièrement dans le second degré, et s'inscrivent dans **une problématique plus large d'attractivité des métiers de l'éducation**, qui pâtit de difficultés croissantes liées à des situations d'éloignement et de séparation des familles.
- Les questions relatives au **recrutement** représentent **14% des saisines**. Elles ont connu **une augmentation de 51 % en 1 an**. Cette augmentation est liée principalement au recrutement et renouvellement de contractuels. On note une importante augmentation des réclamations des candidats aux concours (+ 61% en 1 an et + 170 % en 5 ans).
- **14 % des saisines** concernent **l'environnement de travail et les relations professionnelles** : ces saisines sont en progression régulière depuis plusieurs années et ont augmenté de 67 % en 5 ans. Elles portent sur l'organisation et la qualité de vie au travail, les relations hiérarchiques ou avec les collègues, des situations d'isolement ou de mise à l'écart, pouvant parfois déboucher sur des plaintes pour harcèlement ou discrimination, et conduisant à des demandes de protection juridique non accordées. Près de 12 % des saisines relevant de ce domaine comportent un élément de contexte lié à une situation de handicap (demande d'allègement de service, aménagement de poste...).
- Les **sujets de protection sociale** (arrêts ou congés liés à la maladie, accidents du travail, situations de handicap...) représentent 7 % des saisines provenant des personnels. La forte augmentation observée de 2016 à 2021 (+ 93 %) semble s'être stabilisée à 8 %.
- Enfin, **3 % des saisines** portent sur les **pensions et les retraites**, avec des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants et chronophages pour les médiateurs.

### Le domaine des saisines des personnels en 2022



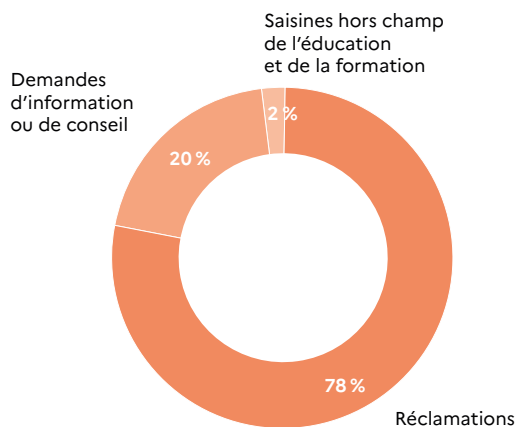
## 4. LA NATURE DES SAISINES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

**20 %** des saisines ne sont pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt des **demandes d'information, d'écoute et de conseil**. Cette situation témoigne d'un **besoin croissant d'explications et de transparence au sein du système éducatif**. Le rôle du médiateur est alors d'accorder de l'attention et d'apporter un premier conseil ou une première réponse à la personne qui s'adresse à lui, sans pour autant se substituer aux services administratifs.

78 % des saisines reçues par la médiation sont **des réclamations à l'encontre d'une décision administrative** ou portent sur un problème lié au fonctionnement de l'administration.

2 % des saisines sont « hors champ », c'est-à-dire qu'elles ne relèvent pas de la compétence du médiateur. Le médiateur examine toutes les saisines qui entrent dans le champ de l'éducation, de l'enseignement supérieur, de la formation. Si ce n'est pas le cas, notamment lorsque le litige relève du droit privé, il essaie de réorienter le réclamant vers les bons interlocuteurs, en particulier vers d'autres médiateurs institutionnels.

## La nature des saisines en 2022

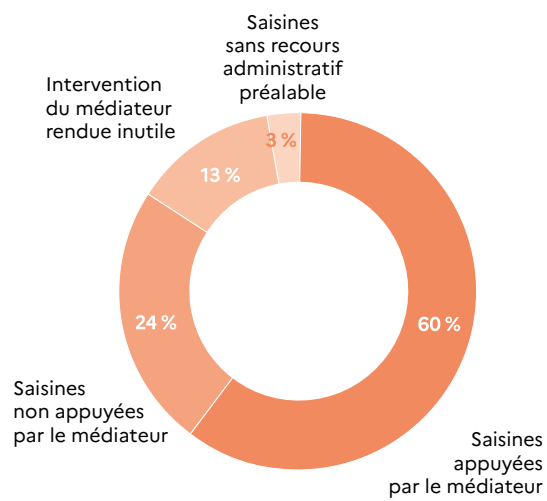


## 5. L'ACTION DU MÉDIATEUR

Lorsqu'il est saisi pour une contestation de décision administrative, le médiateur instruit le dossier et décide d'appuyer ou de ne pas appuyer la demande auprès de l'autorité concernée. Parmi les réclamations clôturées en 2021 :

- **3 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à une démarche préalable, condition pour pouvoir saisir le médiateur.** Elles correspondent à des situations particulières dans lesquelles le réclamant abandonne sa réclamation, ne répond plus, ou bien a obtenu un règlement de l'affaire avant l'intervention du médiateur.
- **60 % reçoivent un appui de la part du médiateur.** Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'une erreur de gestion ou d'appréciation de l'administration, ou d'une situation humaine particulière à prendre en considération, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision, ou encore une modification de l'appréciation ou des pratiques.
- **24 % ne sont pas appuyées par le médiateur.** Celui-ci peut considérer qu'il n'y a pas d'élément légitime à opposer à la décision ou que la situation ne relève pas d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, et donc ne pas appuyer une réclamation. Toutefois, le médiateur s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de ce refus.

**L'action des médiateurs  
en 2022**



# LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT



# L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ : DES CLARIFICATIONS NÉCESSAIRES POUR SÉCURISER LES PARCOURS

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

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

- **la reconnaissance par l'État** d'un Bachelor, Mastère, DBA ou MBA qu'ils ont obtenu ou qu'ils préparent, cette information intéressant directement leurs projets de poursuite d'études ou d'insertion professionnelle ;
- **l'habilitation de l'établissement envisagé à recevoir des boursiers**, notamment dans les établissements implantés dans un pays européen. Depuis 2023, cette information est néanmoins systématiquement indiquée pour chaque formation proposée dans Parcoursup, ce que la médiation avait recommandé dans son rapport annuel 2019 (ReMedia 19-6) ;
- **le remboursement** de frais d'inscription ou de scolarité ;
- **le déblocage** d'une situation administrative, en particulier lorsque les étudiants ne parviennent pas à récupérer leur diplôme ou une attestation de réussite, l'établissement ayant fermé, parfois en cours d'année.

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

## 1. DIPLÔMES ET TITRES : DES APPELLATIONS SOURCES DE CONFUSION

*« Après confirmation que le diplôme préparé est bien un titre RNCP de niveau 5, nous tenons à vous informer que nous avons à ce jour, eu M. P de la police nationale afin de signaler et porter plainte contre les pratiques frauduleuses de l'Institut Y. [...]. Pour rappel, nous sommes actuellement étudiants dans cet établissement dans le but de passer un diplôme de niveau 6 (BAC+3). »*

Saisine de Mme W., étudiante, représentant sa promotion au sein de l'Institut Y.

Par méconnaissance d'une réglementation complexe et éparse, et plus largement des différences entre l'enseignement supérieur et la formation professionnelle, les étudiants peuvent être confrontés à des établissements privés, dont les sites Internet et la documentation publicitaire comportent des mentions volontairement ambiguës ou fausses. Le médiateur est ainsi régulièrement appelé à répondre à titre principal ou incident sur la question de la « reconnaissance par l'État » des certificats ou diplômes des étudiants qui le saisissent.

Dans le cas de Mme W. et de ses camarades inscrits dans un Bachelor en commerce et management, la fiche apparaissant au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) a révélé qu'il s'agissait en réalité non d'un diplôme de l'enseignement supérieur prévu par le code de l'éducation mais d'un titre professionnel de niveau 5 délivré par le ministère du travail et, pour lequel l'Institut Y. est habilité à former et faire passer l'examen. Pourtant, la plaquette de présentation en ligne de la formation ajoutait expressément la mention « Diplôme Bac+3 », habituellement associée à la licence, un diplôme de l'enseignement supérieur de niveau 6<sup>1</sup>.

Par conséquent, les étudiants de l'Institut Y., qui sont tous titulaires d'un BTS, prérequis exigé par l'établissement alors même qu'il s'agit d'un diplôme de niveau 5, et donc de même niveau que le titre professionnel en question, ont demandé à pouvoir bénéficier du « véritable » diplôme qu'ils pensaient préparer. Néanmoins, dans ces circonstances, seul le préjudice financier peut être réparé. La médiation a donc invité la requérante à saisir les services en charge de la répression des fraudes au niveau départemental et l'a orientée vers la médiation de la consommation concernant d'éventuelles réparations financières.

Cette situation illustre le décalage qui existe entre les subtilités de la réglementation et les représentations que se font les usagers, dont témoigne l'expression « reconnaissance du diplôme par l'État ». Ce terme de « reconnaissance » dans le code de l'éducation vise avant tout des établissements privés techniques (écoles de commerce, de management, de mode, d'arts et de design, d'ingénieur, etc.) dont les formations sont évaluées par l'administration. Les diplômes, eux, ne sont pas « reconnus » à proprement parler mais peuvent être « visés », c'est-à-dire qu'ils sont en quelque sorte assimilés par équivalence de qualité et de niveau de la formation à un diplôme d'État (essentiellement des licences et des masters) dans le cadre d'un contrôle régulier.

Les établissements privés délivrent ainsi des diplômes dont la nature et la « reconnaissance » académique ou professionnelle varient fortement. Un même établissement privé peut préparer à un diplôme visé, co-délivrer un diplôme national universitaire avec un établissement public et/ou offrir des formations uniquement assises sur des titres professionnels, dont la qualité dépend d'un cahier des charges différent de celui du service public de l'enseignement supérieur et qui répond à des besoins de qualifications spécifiques à certains secteurs d'activité. Il peut également afficher la délivrance de « diplômes » sans aucun lien avec l'une de ces possibilités.

En conséquence, il apparaît nécessaire, d'une part, **d'améliorer le contrôle de la publicité des établissements d'enseignement supérieur privés et le signalement aux services déconcentrés en charge de la répression des fraudes**, et d'autre part, de **remédier au manque d'intelligibilité pour les usagers de la frontière entre enseignement supérieur et formation professionnelle, ainsi qu'au défaut de mise en valeur de ce qui encadre déjà l'enseignement supérieur privé**. Il s'agirait de mieux faire connaître les différences entre accréditation, labellisation et visas ainsi que d'informer sur l'absence de contrôle de la qualité pédagogique des enseignements lorsqu'un établissement n'a rempli que son obligation légale de déclaration d'ouverture.

Adossés à ces dispositions, d'autres outils pourraient être mobilisés tels que la liste annuelle des établissements techniques privés autorisés à dispenser des formations contrôlées, dont le diplôme dit « visé » in fine peut valoir grade universitaire de licence ou de master dans certains cas (voir l'encadré « Le saviez-vous » p. 55), en la diffusant sur des supports autres que le seul bulletin officiel du ministère.

---

<sup>1</sup> <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F199>



## La médiatrice recommande

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

P.56

## 2. RENDRE PLUS EFFECTIF LE RECOURS À LA MÉDIATION

Lorsque la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est saisie d'une réclamation qui se situe en dehors de son champ de compétences, elle s'efforce de réorienter au mieux le requérant vers le bon interlocuteur. L'article L. 23-10-1 du code de l'éducation limite en effet ce champ aux « réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents ».

Si le litige avec un organisme ou un établissement privé porte sur les clauses contractuelles et notamment sur des aspects financiers, elle oriente le requérant vers la médiation de la consommation dont le site indique la liste des médiateurs agréés pour intervenir dans le champ de l'enseignement privé.

Il arrive toutefois que certains requérants reviennent vers la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en indiquant que les médiateurs de la consommation ont décliné leur compétence.

Ces rejets sont malheureusement fondés. En effet, il résulte de l'article L. 612-1 du code de la consommation que les professionnels ont l'obligation d'adhérer à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige éventuel et d'en informer leurs clients.

Pour y répondre, à moins que les organismes et établissements disposent d'un médiateur interne, ils doivent choisir un médiateur parmi ceux inscrits sur la liste de ceux compétents pour l'enseignement supérieur privé et adhérer à son dispositif de médiation de la consommation après s'être assurés que les modalités de cette adhésion et son coût correspondent à leurs besoins.

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

Les coordonnées du ou des médiateurs compétents, qui doivent également figurer sur le site web des établissements, doivent obligatoirement être communiquées à leurs étudiants. **Ces obligations figurent au nombre des obligations générales d'information pré-contractuelles définies dès l'entrée du code de la consommation** (articles L. 111-1 et R. 111-1).

Il s'agit en effet de garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation, principe également posé par l'article L. 612-1 **susmentionné**.



## La médiatrice recommande

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

P.58

### 3. RENDRE PLUS LISIBLES LES INFORMATIONS RELATIVES AUX TITRES ET DIPLÔMES DÉLIVRÉS PAR LES ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS POUR FACILITER L'ENTRÉE DES ÉTUDIANTS DANS LA VIE PROFESSIONNELLE

La nébuleuse des établissements de l'enseignement supérieur privé réserve également bien des déconvenues lorsqu'il s'agit de diplômes conférés pour entrer dans la vie professionnelle (particulièrement pour les professions organisées en ordres). Certains requérants ont eu la mauvaise surprise de constater que le diplôme obtenu ne leur permettait pas d'emprunter la voie choisie à l'issue d'un cursus parfois long et coûteux. À la déception s'ajoute la colère : en témoignent les demandes d'indemnisation portées par des étudiants en conflit avec leur établissement, en particulier des organismes qui proposent des formations exclusivement attachées à un titre RNCP, souvent dénommées « bachelor » ou « mastère » entretenant une ambiguïté avec le système universitaire.

Il arrive même que la formation dispensée par l'établissement perde en cours d'année toute valeur alors que les étudiants sont déjà inscrits, la demande d'inscription au répertoire ayant été refusée par France Compétences, l'établissement public en charge du RNCP.

En outre, quand une confusion touche un ressortissant étranger, la déconvenue est plus grande encore puisque la méconnaissance des systèmes respectifs de diplomation peut faire passer une formation pour ce qu'elle n'est pas avec comme conséquence la non éligibilité aux professions escomptées.

Ainsi, il n'est pas rare que la médiation soit saisie par des requérants qui ne comprennent pas le système de l'enseignement supérieur français – déjà peu compréhensible pour certains « nationaux » – étant donné la coexistence de nombreux acteurs publics et privés, d'une grande diversité dans leur relation avec l'État. La difficulté peut être augmentée par le fait qu'au sein même de certaines structures, coexistent des diplômes « visés » par l'État et des diplômes propres à l'établissement.

Il arrive enfin que des étudiants obtiennent une qualification thématique potentiellement de qualité mais conçue uniquement comme un complément professionnalisant à d'autres diplômes, ce qu'ils disent avoir ignoré ou mal compris avant de s'engager dans le cursus.

Dans l'ensemble, les questions liées à la complexité de la réglementation, de l'emploi, à des pratiques frauduleuses de quelques établissements, à leurs conséquences psychologiques et financières ainsi qu'au droit de recours effectif à une médiation, **traduisent un besoin urgent de sécurisation des parcours des étudiants au sein d'un espace où les offres publique et privée se complètent et se concurrencent.**



## La médiatrice recommande

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

# RÉDUIRE LES CONFLITS EN ÉTABLISSEMENT : UNE RESPONSABILITÉ COLLECTIVE ?

Durant l'année 2022, le réseau des médiateurs académiques a été fortement sollicité pour des litiges ou des conflits relatifs à la vie scolaire et universitaire. La tendance à l'augmentation constatée les années précédentes pour ce domaine de saisines s'est donc confirmée :

**4 576 saisines** ont été traitées, **soit une progression de 10 % en 1 an et de 106 % depuis 6 ans.**

Comme l'année dernière, les réclamations ont porté principalement sur les sanctions, les mesures conservatoires qui les précèdent, les signalements de comportements inadaptés, agressifs ou violents, les contestations de notes et d'évaluations en cours d'année, les absences d'enseignants ou d'AESH, des conflits intrafamiliaux rejaillissant sur la scolarité de l'enfant et des situations de harcèlement (ces dernières ayant augmenté de 69 % sur une seule année).

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

La qualité de la relation entre les membres de la communauté éducative, en particulier entre les professeurs et les élèves, est pourtant indispensable à l'épanouissement, aux progrès et à la réussite de chacun. Un dialogue constructif et une association régulière des parents au suivi de la scolarité de leur enfant, une meilleure utilisation et compréhension du sens éducatif des sanctions, un enseignement des compétences psycho-sociales dès les petites classes... doivent permettre d'éviter les décrochages, renforcer la continuité et la cohésion de la communauté scolaire, favoriser le vivre-ensemble et garantir la protection des enfants et de leurs droits fondamentaux – en particulier dans le cadre de la lutte contre le harcèlement et la prévention des violences dans les établissements.

*« Se sentir bien et heureux à l'école dépend de plusieurs facteurs qui ont pour la plupart déjà été identifiés : les plus importants sont liés à l'attention que portent les adultes à l'enfant ou à l'adolescent en tant que personne capable de progresser, à la confiance, la bienveillance et la disponibilité que les professeurs lui témoignent, à l'estime de soi, à la qualité de relation avec ses pairs, à l'égalité de 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. »<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Rapport 2020 du médiateur, Partie III, chapitre 1, p. 89

## 1. VEILLER AU CARACTÈRE ÉDUCATIF DES SANCTIONS ET ÉVITER LES RUPTURES SCOLAIRES

Le caractère éducatif et proportionné des sanctions tel qu'il est organisé par les procédures disciplinaires permet aux éducateurs de répondre à un objectif essentiel : ne pas prononcer l'exclusion de l'élève sans lui permettre dans le même temps de se construire en tant que membre d'une communauté et futur citoyen. Or, la médiation, à travers les saisines qu'elle reçoit, observe que les procédures disciplinaires suscitent souvent des tensions, faute de dialogue constructif entre les familles et les établissements, qu'ils soient publics ou privés.

Certaines situations révèlent des procédures mal engagées administrativement par manque d'explications données aux familles, le principe du contradictoire n'étant pas toujours respecté. Dans certains cas, le panel des sanctions disciplinaires étant insuffisamment utilisé, celles qui sont choisies s'avèrent inadaptées et souvent génératrices de ruptures scolaires. Or la question de la continuité scolaire dans le cadre de procédures disciplinaires devrait être une priorité. Il n'est pas rare que des élèves exclus de manière temporaire, ne bénéficient d'aucune mesure de continuité pédagogique pendant la période d'exclusion – alors qu'il existe de nombreux outils et ressources pédagogiques mis en ligne notamment depuis la période de confinement liée à la crise sanitaire, qui pourraient permettre de pallier le manque temporaire de lien avec l'école. Cela contribue au décrochage des élèves les plus fragiles, en particulier des élèves polyexclus.

**« Notre fils, 16 ans, élève de 1<sup>re</sup> fait l'objet de deux mesures conservatoires consécutives :**

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

**- puis interdiction d'aller au lycée en attendant la tenue du conseil de discipline, reporté au 13 février..., soit au total 3 semaines pleines de déscolarisation, à quelques jours de deux semaines de vacances scolaires et ce l'année du bac de français. Il prend donc beaucoup de retard dans ses cours et en particulier pour son bac de français dans le court terme et en mathématiques, spécialité qu'il souhaite poursuivre l'année prochaine.**

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

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

En sa qualité de tiers impartial, le médiateur tente d'accompagner l'équipe de direction dans une recherche de solution adaptée ou de mesures alternatives permettant de mettre fin au litige et de créer les conditions d'une alliance éducative nécessaire à l'acceptation de la sanction. Dans le cas présent, le médiateur a fait en sorte que le travail scolaire puisse être fourni durant la phase conservatoire.



## La médiatrice recommande

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

P.72

## 2. GARANTIR LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX DE L'ENFANT, OÙ QU'IL SOIT SCOLARISÉ

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

Mais ce geste professionnel est rendu encore plus délicat, et porteur d'une dimension éthique supplémentaire, quand il s'agit d'élèves à besoins éducatifs particuliers, en situation de handicap, ou de très jeunes élèves. Ces situations cristallisent généralement beaucoup d'émotions et d'amertume. Les équipes éducatives sont régulièrement confrontées à des situations de crise liées au comportement d'élèves perçus comme « perturbateurs » en même temps qu'à des réactions virulentes de la part des parents, eux-mêmes désarmés par la situation de handicap de leur enfant, ou en raison de conflits au sein de la famille.

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

La solution résiderait certainement dans la possibilité d'un dialogue apaisé et d'une réflexion partagée entre les différents acteurs impliqués et l'équipe de suivi. En pratique, le chef d'établissement est souvent tiraillé entre la pression de son équipe, l'exigence des parents et les injonctions de sa hiérarchie et il a souvent du mal à mettre en œuvre l'obligation de moyens qui lui est faite en matière de scolarisation des élèves en situation de handicap.





## La médiatrice recommande

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

P.74

### • De nouveaux métiers pour répondre efficacement aux enjeux de vie scolaire dans le premier degré ?

Dans le premier degré, les saisines du médiateur relatives à des sujets de discipline et de vie scolaire ont augmenté de 16 % en 1 an et de 40 % sur les 5 dernières années. Ce phénomène semble s'être amplifié depuis la crise sanitaire en générant parfois de la souffrance au travail, chez les enseignants comme chez les directeurs d'écoles et a exacerbé dans le même temps les tensions avec les familles. Certains territoires se sont organisés afin de trouver des solutions, en formant et en outillant les personnels notamment pour les aider à répondre aux situations complexes rencontrées.

#### BONNE PRATIQUE

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

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

### • Des voies pour la médiation dans l'enseignement privé

De nombreuses saisines parviennent à la médiation concernant les sanctions disciplinaires prononcées dans les établissements d'enseignement privé, dont les directions n'ont pas appliqué le principe du contradictoire et n'ont réuni aucune forme d'instance disciplinaire.

Les médiateurs académiques, sollicités par des familles désireuses de comprendre une sanction prise à l'encontre de leur enfant et ne parvenant pas à engager un dialogue avec le directeur de l'établissement, sont régulièrement confrontés à des difficultés. L'intervention du médiateur peut être perçue comme une intrusion car elle ne relève pas du champ pédagogique et donc pas, en principe, du champ de compétence du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

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



## La médiatrice recommande

- Mieux prendre en compte la parole de l'élève, et plus largement, garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant « en tenant compte avant tout de l'intérêt supérieur de celui-ci », comme le prévoit la Convention internationale des droits de l'enfant, notamment le droit à présenter sa défense, « le droit, dans toute question ou procédure le concernant, d'exprimer librement son opinion et de voir cette opinion prise en considération » et le droit à l'éducation.
- Ne pas faire de distinction entre l'enseignement public et l'enseignement privé dans l'application de ces droits fondamentaux.
- Mieux communiquer auprès des parents et des équipes pour faire connaître ces droits et les voies de recours possibles en cas de sanction disciplinaire.
- Si l'élève doit être rescolarisé dans un établissement public, réfléchir à la meilleure articulation des procédures de réaffectation entre privé et public, sans pénaliser les élèves.
- Étudier la possibilité d'étendre l'expérimentation conduite dans le Pas-de-Calais à d'autres territoires afin de conforter l'action des directeurs d'école, de travailler sur une prise en charge systémique des causes de difficultés exprimées par les élèves et, ainsi, de donner plus de crédibilité à l'autorité institutionnelle vis-à-vis des familles.

P.76

### 3. LE HARCÈLEMENT ENTRE ÉLÈVES : UNE SOURCE DE TENSIONS ET D'INCOMPRÉHENSION ENTRE L'INSTITUTION SCOLAIRE ET LES FAMILLES

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

Sur un total de près de 4 600 saisines à l'origine des conflits dans les établissements, **11% font mention d'une situation de harcèlement** (même si la saisine ne porte pas à chaque fois sur le sujet lui-même). Ce chiffre a connu une augmentation significative en 1 an (+ 69 %).

Toujours est-il que la prise de conscience dans l'opinion publique de l'ampleur et de la gravité du phénomène, notamment dans le premier degré, s'est accentuée avec l'usage des réseaux sociaux.

La volonté politique d'y remédier<sup>1</sup> se heurte à **d'importantes difficultés pour déployer l'information et former les équipes. Le réseau d'appui (référénts, équipes ressources, réseaux départementaux d'intervention) mis en place pour prévenir et repérer les situations de harcèlement, n'est pas encore suffisamment connu.**

<sup>1</sup> avec la mise en place du programme PHARE, notamment, qui s'inscrit dans la continuité de travaux conduits depuis plus de 10 ans en France sur l'amélioration du climat scolaire et du bien-être. L'objectif est de sécuriser à la fois les acteurs de l'éducation nationale en garantissant une approche systémique de prévention et de traitement des phénomènes de harcèlement

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

**Les médiateurs œuvrent dans le sens d'une prise en compte inconditionnelle de la parole de l'élève** et de sa famille, privilégiant une posture de « bienveillance active »<sup>1</sup> à une stigmatisation qui risquerait de se faire au détriment de l'enfant victime, en aggravant les tensions au sein de la communauté éducative.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

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

Les trois niveaux de traitement :

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

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



## La médiatrice recommande

- Évaluer la mise en œuvre du programme pHARe
  - pour s'assurer de sa réalisation effective dans toutes ses dimensions,
  - et, dans l'hypothèse où la mise en œuvre est bien réalisée de manière systémique, mettre en relief les conditions de son efficacité ;
- Privilégier le dialogue et établir une relation de confiance avec les parents, en particulier pour les élèves en situation de handicap.
- Mieux faire connaître l'ensemble des circuits de signalement existant en établissements, dans les services déconcentrés comme au niveau national, en intégrant une infographie dans chaque carnet de correspondance et dans chaque ENT.

<sup>1</sup> Voir à ce sujet la série de documents sur « l'attention à la vulnérabilité » mise en ligne sur le site de Canopé, et notamment les présentations de Christophe Marsollier, IGESR: <https://www.reseau-canope.fr/la-prevention-des-risques-comprendre-et-eduquer/prevenir-les-risques-en-milieu-scolaire/serie-lattention-a-la-vulnerabilite.html>

## • Mieux intégrer la démarche et les valeurs de la médiation en introduisant davantage dans les enseignements les compétences psychosociales

Depuis 2015, les programmes d'enseignement témoignent d'une évolution notable dans la prise en compte des émotions de l'enfant et soulignent la nécessité de favoriser dans le cadre scolaire, le développement de compétences comme « la capacité des enfants à identifier, exprimer verbalement leurs émotions et leurs sentiments ». Il s'agit de développer à l'école des compétences comportementales correspondant à « la capacité d'une personne à faire face efficacement aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne (...), à maintenir un état de bien-être mental et à le démontrer au travers d'un comportement adaptatif et positif lors de ses interactions avec les autres, sa culture et son environnement<sup>1</sup> » .

Au travers d'expériences comme la médiation par les pairs, qui se développent avec succès dans un certain nombre d'établissements scolaires aujourd'hui, en cohérence avec les dispositifs de prévention et de lutte contre le harcèlement à l'école (cf. la méthode de la préoccupation partagée évoquée précédemment<sup>2</sup>), les médiateurs ont acquis la conviction que leur démarche peut être propice au développement de ces compétences transversales et que le ministère aurait intérêt à la promouvoir à tous les niveaux du système éducatif, dès les petites classes, pour contribuer à la pacification du climat scolaire et permettre aux membres de la communauté éducative d'apprendre à « vivre ensemble » au sein des établissements.



### La médiatrice recommande

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

<sup>1</sup> Compétences psychosociales et bien-être scolaire chez l'enfant : une validation française pilote Pierre-Emmanuel Encinar, Damien Tessier, Rébecca Shankland, 2017 : <https://www.cairn.info/revue-enfance-2017-1-page-37.htm>

<sup>2</sup> La méthode de la préoccupation partagée (MPP) initiée par Jean-Pierre Bellon, Bertrand Gardette et Marie Quartier a fait ses preuves pour mettre fin aux situations d'intimidations entre élèves. Cette méthode, non stigmatisante, vise non seulement à accompagner et soutenir l'élève cible mais aussi à travailler avec les intimidateurs afin de les faire changer de posture. Mise en œuvre par des équipes de professionnels formés, elle s'appuie sur le repérage précoce de situations d'intimidation, et a permis, dans sa phase d'expérimentation du programme pHARE, de désamorcer près de 85 % des situations.

# MUTATIONS ET AFFECTATIONS : VERS UNE MOBILITÉ CONSENTIE

## FOCUS SUR LES ACADÉMIES D'OUTRE-MER

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

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

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

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

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

- D'une part, les **académies ou territoires dits « à forte attractivité » (Guadeloupe, Martinique, La Réunion, Polynésie, Nouvelle-Calédonie)** qui correspondent au **plus grand nombre de saisines de la médiation** du fait de départs contraints vers la métropole ou des difficultés pour en revenir.
- D'autre part, les **académies dites « à faible attractivité »** comme **la Guyane ou Mayotte** qui correspondent à un nombre peu important de saisines, les agents titulaires ne souhaitant pas toujours y rester ou y revenir.

Peuvent être associées à cette catégorie d'académies à faible attractivité, des **académies métropolitaines** déficitaires qui accueillent volontiers en début de leur carrière des professeurs originaires des académies d'outre-mer disposant de peu de points au barème. Or, elles ne sont pas toujours en capacité d'offrir à ces agents les conditions d'accueil et d'exercice qui les encourageraient à se stabiliser.

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

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

- **Des situations douloureuses cumulant difficultés familiales et problèmes de santé, qui traduisent les limites du système d'affectation « au barème »**

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

Les saisines de la médiation révèlent des situations très douloureuses de personnels, qui sont souvent des femmes isolées devant supporter parfois, en plus de la séparation de leurs enfants celle de leurs ascendants malades dont elles assurent la tutelle. L'éloignement géographique implique également la diminution importante de revenus financiers en raison du coût et des difficultés de logement de la région parisienne (doubles loyers, coût des déplacements...).

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

Dans la mesure où la priorité liée au rapprochement de conjoints ne les concerne pas, les bonifications pourraient plutôt être octroyées au titre du rapprochement familial vers les enfants et les parents âgés. L'attribution de points liés à leur situation particulière serait plus conforme à la réalité et pleinement justifiée.

Il semble que l'augmentation observable du nombre de contractuels en fonction depuis 3 à 5 ans soit en partie liée à une tendance assez généralisée de renoncement à passer les concours, à cause précisément de la crainte d'un départ, d'une perte du poste sur lequel ils exerçaient.

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

- **Un manque de visibilité sur les capacités d'accueil**

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

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

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

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

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



## La médiatrice recommande

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

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

## 2. SAVOIR FIDÉLISER DANS LES ACADÉMIES À « FAIBLE ATTRACTIVITÉ »

### • Des problématiques spécifiques à certaines académies (Guyane, Mayotte)

La médiation reçoit peu de saisines pour ces académies qui se caractérisent dans le cadre des mutations par un nombre plus faible de candidatures des agents que dans les autres départements d'outre-mer, et en conséquence par des taux de satisfaction plus élevés.

L'académie de Guyane se caractérise par une nette insuffisance de vivier de fonctionnaires. Il arrive fréquemment que des personnels nommés dans l'académie n'hésitent pas à préférer un détachement ou souhaitent mettre fin à leur affectation dans cette académie. Confrontée à une grande mobilité externe et interne, l'académie a recours à de nombreux contractuels (30 % des postes), notamment sur certains sites isolés.

Pour stabiliser et fidéliser ses agents, le rectorat de Guyane a initié depuis l'année dernière l'organisation d'un **concours national à affectation locale (CNAL)** pour les disciplines en tension.

Le rectorat de Mayotte a également mis en place **un recrutement original** au niveau du CAPES ouvert aux titulaires d'une licence pour 3 sessions (2021-2022-2023). Un autre dispositif incitatif a également été mis en place à Mayotte pour encourager les titulaires de la métropole à s'installer dans l'académie (voir le décret n°2014-729 du 27 juin 2014).

Il est intéressant de noter que pour répondre aux problèmes particuliers d'attractivité, dans ces deux académies, **des dispositifs spécifiques de recrutement et de bonifications ont pu être expérimentés**. Dans le même ordre d'idée, l'actuel recteur de Mayotte faisait valoir que face aux nombreux défis auxquels elle est confrontée, l'académie « offre de réelles opportunités d'expérimentation pédagogique qui devrait attirer les personnels ».<sup>1</sup>

### • Mieux accompagner les personnels d'Outre-mer arrivant dans les académies franciliennes

Ce sont les académies d'Île-de-France qui accueillent la majeure partie des stagiaires et de néo-titulaires arrivant d'outre-mer. En plus des situations de souffrance liées à l'éloignement de leur famille, de nombreuses saisines des réclamants font état de difficultés matérielles et financières.

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

L'information sur ces diverses mesures mérite d'être mieux diffusée ce qui suppose de pouvoir bien identifier au sein des rectorats les coordonnées des services chargés de ces questions et susceptibles d'informer les enseignants.

<sup>1</sup> AEF, enseignement scolaire, dépêche du 23 juin 2023





## La médiatrice recommande

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

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

P.97

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

Dans son rapport 2020, la médiatrice avait mis en avant l'attachement du Gouvernement à maintenir et développer un réseau scolaire présent dans 139 pays, représentant « un atout et un levier pour l'influence de la France » et souligné les freins statutaires à une mobilité des enseignants qui pourrait être mise au service de ce rayonnement et garantir aux élèves du réseau français de l'étranger un niveau égal de formation et d'encadrement.

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

### ● Inciter à la mobilité

L'éloignement par rapport à un autre territoire français et la limitation du nombre de postes ne favorisent pas la mobilité professionnelle tant géographique que fonctionnelle. En ce qui concerne les personnels des collectivités d'Outre-mer, l'absence de volonté de mobilité peut générer une rupture avec la dynamique globale du système éducatif français.

Leur proposer un système incitatif pour aller en métropole tout en leur garantissant un droit au retour après une certaine durée serait opportun et permettrait de créer une « noria » des départs et des retours entre la métropole et les collectivités d'Outre-mer selon le modèle des détachements à l'étranger.

Pour faciliter la mise en œuvre de telles mobilités, un cadre juridique plus favorable et une gestion prévisionnelle plus individualisée des effectifs et des compétences seraient souhaitables.

### ● Améliorer le déroulement de carrière des corps à faibles effectifs

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

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



## La médiatrice recommande

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

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des COM pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur 3 ou 4 années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales...).
- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d'inspection de l'éducation nationale qui sont dans l'obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).
- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, tant au niveau académique qu'à celui de l'administration centrale, sur les voies et procédures requises pour une mobilité dans les collectivités d'outre-mer, en expliquant les spécificités, et rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches à effectuer.
- Réfléchir à un moyen permettant l'avancement de carrière des corps à faible effectif, en regroupant par exemple au niveau national, les effectifs des petites structures qui ne permettent pas de générer des contingents de promotions.



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

110, rue de Grenelle

75 357 Paris CEDEX 07 SP

01 55 55 39 87

[mediateur@education.gouv.fr](mailto:mediateur@education.gouv.fr)