



MINISTÈRES  
ÉDUCATION  
JEUNESSE  
SPORTS  
ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
RECHERCHE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# FAIRE ALLIANCE REDONNER CONFIANCE

**Rapport de la médiatrice**  
de l'éducation nationale  
et de l'enseignement supérieur  
2023

# **FAIRE ALLIANCE, REDONNER CONFIANCE**

**Rapport de la médiatrice  
de l'éducation nationale et de  
l'enseignement supérieur 2023**

# SOMMAIRE

<b>ÉDITO</b> .....	p. 5
<b>INTRODUCTION</b> .....	p. 7
<b>TEMPS FORTS 2023 DE LA MÉDIATION</b> .....	p. 14
<b>L'ACTIVITÉ 2023 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES</b> .....	p. 22
1. Les saisines en 2023. ....	p. 22
2. L'origine des saisines en 2023 .....	p. 24
3. Le domaine des saisines en 2023 .....	p. 28
4. Le délai d'intervention des médiateurs. ....	p. 35
5. L'action des médiateurs et son résultat. ....	p. 36
<b>ANNEXE 1 – L'INSTRUCTION EN FAMILLE : UNE FLAMBÉE DES RÉCLAMATIONS EN 2023</b> .....	p. 40
<b>ANNEXE 2 – LES SAISINES RELATIVES AUX INSTANCES DISCIPLINAIRES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR</b> .....	p. 48
<b>CHAPITRE 1. PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA VULNERABILITÉ DES PERSONNELS</b> .....	p. 51
1. La montée de contestations portant sur les enseignements .....	p. 54
2. L'École inclusive : un système confronté à ses limites? .....	p. 60
3. L'anxiété des personnels face à la montée des comportements agressifs et au risque de passages à l'acte. ....	p. 71
4. Synthèse des recommandations .....	p. 80
<b>CHAPITRE 2. OFFRIR AUX CANDIDATS DE MEILLEURES CONDITIONS DE RÉUSSITE AUX EXAMENS</b> .....	p. 83
1. Une réglementation des examens parfois source d'incompréhension ou d'erreurs .....	p. 85
2. Un manque de souplesse dans la prise en compte des erreurs : l'exemple de l'inscription. ....	p. 93
3. La montée des contestations portant sur la notation .....	p. 99
4. Des absences d'enseignement préjudiciables aux candidats lorsque l'année scolaire débouche sur un examen .....	p. 109
5. Des difficultés demeurent pour les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap .....	p. 113
6. Synthèse des recommandations .....	p. 118

### **CHAPITRE 3. LES MOBILITÉS ÉTUDIANTES : UN ENJEU POUR LA FRANCE À L'INTERNATIONAL?**..... p. 123

- 1. S'inscrire dans l'enseignement supérieur, en France ou à l'étranger :  
des informations à la portée de tous? ..... p. 126
- 2. Poursuivre ses études en France ou à l'étranger : un chemin insuffisamment balisé. .... p. 134
- 3. Entrer sur le marché du travail ..... p. 140
- 4. Synthèse des recommandations ..... p. 147

### **RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION**..... p. 149

- 1. Les recommandations 2023. .... p. 149
- 2. Les recommandations 2022 ..... p. 161
- 3. Les recommandations antérieures à 2022 ..... p. 190

### **AU SUJET DES MÉDIATEURS**..... p. 211

- 1. Les textes instituant les médiateurs dans l'éducation nationale  
et dans l'enseignement supérieur. .... p. 211
- 2. La charte du Club des médiateurs de services au public. .... p. 216
- 3. Les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement  
supérieur : mode d'emploi. .... p. 219
- 4. Le réseau des médiateurs ..... p. 221

# ÉDITO



« Dans un contexte sociétal qui s'est considérablement tendu depuis quelques années, marqué par des phénomènes de violence, d'agressions verbales ou physiques et d'incivilités en tous genres qui rejaillissent inmanquablement sur l'École et l'Université, je tiens avant tout à saluer l'engagement et le travail des médiateurs académiques qui œuvrent, tout au long de l'année, à préserver des espaces de dialogue et de confiance entre les usagers, l'administration et tous les acteurs de la communauté éducative.

Aux côtés du pôle national, ils ont su répondre avec beaucoup de bienveillance, de diligence et de professionnalisme à une demande croissante d'écoute, d'explication et de considération de la part des familles, des étudiants et des personnels, qui souhaitent être mieux associés aux décisions les concernant et expriment, au cours des médiations, un sentiment d'anxiété et d'insécurité.

Les établissements d'enseignement et les territoires scolaires sont des microsociétés où se concentrent, au-delà des enjeux de formation et d'éducation,

« Être médiateur :  
faire d'une impasse un chemin<sup>1</sup>. »

des problématiques sociales et familiales parfois complexes. À cette complexité s'ajoutent les pesanteurs, voire l'opacité de certaines procédures administratives, de plus en plus dématérialisées, tendant à accentuer l'incompréhension et la défiance des usagers vis-à-vis de leur administration. Réciproquement, un sentiment d'essoufflement se fait sentir chez un certain nombre d'agents, au sein même de l'administration comme dans les établissements, lié à l'effort considérable qu'ils ont dû fournir pour s'adapter aux réformes et aux transformations de leur environnement, et faire face à des crises multiples. On ne peut oublier, en particulier, les événements tragiques qui ont frappé l'ensemble de la communauté éducative en 2023, depuis le suicide de plusieurs enfants victimes de harcèlement jusqu'à l'assassinat de Dominique Bernard, professeur de français, poignardé dans son établissement.

L'année 2023 a donc été une période très intense pour la médiation. La hausse du nombre de saisines s'est poursuivie à un rythme accéléré. Plus que jamais, nous appréhendons l'importance qu'il y a à promouvoir et à faire vivre, à tous les étages du système éducatif, les valeurs et les principes de la médiation, qui sont aussi ceux de notre République : le dialogue, la tolérance, le respect des différences, le débat démocratique et la recherche de l'équité, afin de ne jamais laisser s'enclencher la spirale de la haine ni prospérer une situation portant atteinte aux droits fondamentaux ou à la dignité des personnes. »

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

<sup>1</sup> Monique Sassier, ancienne médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

# INTRODUCTION

« Le mal ou ce qui cloche est beaucoup plus médiatique que le bien. Cela se comprend mais pose un véritable problème de société : à force d'entendre parler de ce qui ne va pas, on finit par oublier que partout les forces du bien sont à l'œuvre. Or, ces manifestations de la bonté humaine ont besoin, elles aussi, d'être médiatisées : elles auraient une force d'entraînement considérable, car l'exemple est contagieux. »

Abbé Pierre, *Fraternité*

« Une chose n'est pas juste parce qu'elle est loi, mais elle doit faire loi parce qu'elle est juste. »

Montesquieu, *L'Esprit des lois*

## Éducation nationale et enseignement supérieur : chiffres clés 2023

**12 737 800**  
élèves et apprentis  
des 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés

**2 935 300**  
étudiants

**1 204 631**  
personnels  
dont **853 700** enseignants

**20 400**  
saisines traitées  
par le médiateur

## LA HAUSSE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR S'ACCÉLÈRE

En 2023, les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont traité 20 400 saisines, dont 1 298 reçues en 2022 qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de l'année civile.

**Le nombre de demandes a progressé à un rythme plus rapide que les années précédentes :** un taux d'augmentation de **12% en un an**, contre 6% en 2022. La progression **sur les cinq dernières années est de +42%**. Cette hausse témoigne notamment d'une montée en visibilité de la médiation au fil des ans. Son organisation évolue, les médiateurs académiques font en sorte de mieux faire connaître leur action et d'en expliquer les enjeux auprès du public, mais aussi auprès des institutions : services RH, inspections académiques, référents de proximité (harcèlement, violence, valeurs de la République, etc.), délégués du Défenseur des droits, médiateurs territoriaux, partenaires associatifs, bénévoles de l'Autonome de solidarité laïque, etc.

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

**91% des demandes ont pu être traitées dans un délai inférieur ou égal à trois mois** – et en moins d'un mois pour 72% d'entre elles. Le nombre de saisines closes sur l'année 2023 dépasse ainsi le pic historique de 2020.

Ces chiffres, outre qu'ils témoignent de l'efficacité et de la diligence du réseau des médiateurs dans le traitement et le suivi des situations qui leur sont soumises, viennent conforter les propos de Bruno Lasserre, ex-vice-président du Conseil d'État, selon lesquels « beaucoup de litiges n'ont pas besoin d'un jugement pour être bien réglés ; ils peuvent trouver une solution peut-être plus rapide, moins onéreuse et plus efficace en co-construisant cette solution avec son adversaire du moment [...] et en essayant de résoudre de manière pacifique, autour d'une table, les points de désaccord<sup>1</sup> ».

De fait, depuis plusieurs années, le ministère de la Justice et le Conseil d'État reconnaissent et encouragent le développement de modes extrajudiciaires de règlement des litiges ; parmi ceux-là, la médiation a su faire la preuve de son efficacité, notamment parce qu'elle n'impose pas de décision, mais cherche à **faire émerger, du dialogue et de la concertation, des solutions inédites, équitables et durables**, co-construites par les parties en désaccord, pour surmonter le différend qui les oppose. Ainsi, **sans jamais s'écarter du droit**, la médiation favorise l'apaisement des relations entre les usagers, les personnels et l'administration. Elle facilite, en particulier, les démarches de tous ceux qui se sentent éloignés des services publics ou n'en possèdent pas les codes. Elle crée du lien, de la transparence et de la confiance entre les administrés et l'institution scolaire, au sein d'un système qui se complexifie.

Sur les 18 441 saisines ainsi reçues en 2023 par les médiateurs, toutes ne constituent pas des réclamations *stricto sensu*. **19%** d'entre elles sont plutôt des **demandes d'information, d'écoute ou de conseil**. C'est un pourcentage élevé, qui montre que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute. En lien avec les services du ministère, des rectorats ou des établissements, il s'efforce d'apporter à chaque requérant une réponse adaptée à sa situation ou de l'orienter vers le service compétent ou l'interlocuteur de proximité.

**79% des saisines sont des réclamations à l'encontre d'une décision administrative ou hiérarchique** et constituent donc des réclamations au sens strict.

<sup>1</sup> Bruno Lasserre, discours lors des Assises nationales de la médiation, décembre 2019.

**58%** de ces sollicitations ont été appuyées par le médiateur. Lorsqu'il est intervenu en soutien d'une réclamation, **l'intervention du médiateur a abouti dans 78% des cas à un succès partiel ou total.**

La répartition des saisines entre personnels et usagers reste assez stable depuis plusieurs années.

• **Les saisines émanant des personnels** constituent **23% du total des réclamations** et poursuivent leur progression en volume (4 278 saisines contre 3 954 en 2022). On relève dans un grand nombre de courriers ou d'appels l'expression d'une forme d'épuisement, liée à l'effort constant qu'ont dû fournir les personnels depuis plusieurs années pour s'adapter aux crises diverses, aux réformes et aux transformations de leur environnement de travail. **La plupart des agents sont en attente de reconnaissance, de protection et de rétribution de la part de l'institution.** La période de crise sanitaire avait mis en évidence la capacité exceptionnelle de mobilisation, d'adaptation et de solidarité des agents de nos deux ministères pour assurer la continuité et la réussite du service public d'éducation. Quatre ans plus tard, on a le sentiment d'un essoufflement, qui se traduit parfois par du désenchantement ou de l'amertume. Il est nécessaire de **prendre en considération** cette réalité si l'on veut éviter d'accentuer la désaffection vis-à-vis des métiers de l'éducation. Il faut néanmoins nuancer ce constat, car les médiateurs témoignent également, au-delà des difficultés dont ils sont quotidiennement saisis, d'un engagement constant des personnels dans leur mission. Les enseignants, en particulier, mettent en avant, dans leur grande majorité, leur attachement à leur profession, la conviction qu'elle garde tout son sens et qu'elle peut avoir un impact déterminant sur l'avenir de notre société et le maintien de notre démocratie et des valeurs qui la sous-tendent.

La part des réclamants qui a le plus augmenté est celle des non titulaires (+82% depuis cinq ans) et parmi eux, celle des **non enseignants**.

L'engagement de la médiation sur les thèmes de la souffrance au travail, du harcèlement ou des discriminations, de l'inclusion des personnes en situation de handicap peut également expliquer cette nouvelle augmentation des sollicitations.

• **Les saisines provenant des usagers** du système éducatif (élèves, parents, étudiants) représentent **77% des demandes**. Près de la moitié d'entre elles proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les établissements publics du second degré, même si les saisines concernent de plus en plus d'enfants du premier degré (plus d'un tiers d'augmentation en cinq ans).

Les saisines présentées par **les étudiants de l'enseignement supérieur**, public et privé confondus, constituent **30% de ces demandes**. La baisse constatée depuis deux ans ne se poursuit pas : le nombre de réclamations a progressé de 18% en un an et de 31% sur les cinq dernières années. On constate notamment une forte accélération de la hausse des saisines provenant des étudiants de l'enseignement supérieur privé.

➔ **Les domaines de saisine des personnels** restent comparables aux autres années.

**29%** des saisines portent sur des **questions financières** (rémunérations, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop perçus). Ce domaine est, depuis plusieurs années, **le premier sujet de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière et de mobilité. Il a connu une augmentation de **91% en cinq ans** et a franchi le seuil de 1 200 saisines en 2023.

**21%** concernent **le déroulement de carrière et les questions statutaires** (avancement d'échelon ou de grade, évaluation, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, procédures disciplinaires, ruptures conventionnelles, licenciements, etc.). Ces questions de carrière sont passées devant les mutations et affectations depuis 2021.



**15%** portent sur **les affectations et les mutations** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.) et révèlent parfois des situations familiales particulièrement difficiles (éloignement et séparation des familles) qui entravent le parcours professionnel des requérants.

**13%** portent sur **les relations professionnelles** (entre pairs ou hiérarchiques, organisation et conditions de travail, présomptions de harcèlement ou de discrimination, demandes de protection juridique; voir l'encadré Zoom sur l'organisation du travail et les relations professionnelles dans la partie du présent rapport consacrée à l'activité des médiateurs). Le domaine a beaucoup augmenté depuis quelques années (**+78% en cinq ans**), même s'il semble s'être stabilisé depuis un an – une stabilité qui masque certaines évolutions spécifiques, comme la **progression de 45% des saisines portant sur les relations entre collègues (+122% en cinq ans)**.

**11%** des demandes concernent les **questions de recrutement** (concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutement ou renouvellement de contrats), soit une **baisse de 12%** en un an (mais l'augmentation est de 97% sur cinq ans). Le nombre de réclamations des candidats aux concours a sensiblement diminué (-24% en un an) alors qu'il était en forte hausse l'année précédente. Ce sont les **questions liées au recrutement et au renouvellement de contractuels** qui représentent la part la plus importante des litiges dans ce domaine (44%).

**8%** des saisines concernent des **sujets de protection sociale** (arrêts de travail, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, prise en charge du handicap, demandes d'allègement de service, de temps partiel, mise à la retraite pour invalidité). La forte augmentation observée entre 2016 et 2021 (+93%) semblait s'être atténuée l'an dernier (+8% en 2022), mais elle se maintient à 23% en 2023.

Enfin, **3% des réclamations** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion), proportion stable d'un domaine en diminution de 9% sur les cinq dernières années, mais qui porte sur des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants, et nécessitant un traitement sur le temps long de la part des médiateurs.

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

- **39% concernent la vie quotidienne et les conflits en établissements.** Ce domaine, passé en première position depuis deux ans, a connu une très forte progression en 2023 et un **doublement en cinq ans**. La relation École-familles semble se dégrader. Une culture du rapport de force, aux antipodes de l'alliance éducative nécessaire pour assurer l'accompagnement et la qualité du parcours des élèves, semble se développer. Cette évolution, qui peut être constatée dès l'école primaire (30% des réclamations) a un impact sensible sur le bien-être des personnels (voir le chapitre 1 du présent rapport).
- **25%** des saisines des usagers portent sur **l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations). Elles sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectations** en lycée (30%), en collège (20%) et dans l'enseignement supérieur (17%). Le nombre de ces saisines tend à décroître, avec notamment un **taux de requêtes toujours en diminution concernant Parcoursup** (139 saisines en 2023, contre 287 en 2020). En revanche, les demandes concernant **l'accès au master**, malgré la création de la plateforme Mon Master, n'a pas encore connu la régression attendue (181 saisines en 2023, contre 165 en 2022, 295 en 2021, et 157 en 2018).
- **22%** des demandes concernent les **examens et concours**. Ces saisines sont **en augmentation constante depuis cinq ans (+78%)** (voir le chapitre 2 du présent rapport). Près de 60% de ces demandes sont des contestations portant sur les notes ou les résultats, sous-domaine qui a augmenté de 150% entre 2018 et 2023. Les changements de modes d'évaluation (contrôle continu), la possibilité de consulter ses copies et ses notes avant les résultats finaux et l'importance accrue que ces notes revêtent dans le parcours des candidats (notamment s'agissant du baccalauréat pour le dossier Parcoursup) contribuent à cette surenchère des réclamations. Parmi les autres motifs, 14% des réclamations concernent l'inscription à l'examen et 8% les aménagements d'épreuves.

- **14%** des saisines concernent des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine). Ces saisines qui avaient baissé en 2022 de 9% et de 16% en 2021, progressent à nouveau (+ 22%) en 2023.

**Près des trois quarts de ces réclamations sont liés aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur, domaine qui a augmenté de 41% en un an.** Cette progression est liée à la réforme des bourses et à l'attribution de points de charges supplémentaires aux étudiants boursiers sur critères sociaux, en situation de handicap ou aidants de parents en situation de handicap. Les saisines portant sur le logement étudiant ont progressé elles aussi de 51% (228 en 2023 contre 151 en 2022).

Le tassement constaté entre 2017 et 2022 sur ces sujets ne s'est donc pas poursuivi cette année. Le taux de progression depuis cinq ans est repassé à 52%.

## ZOOM

### LES SAISINES LIÉES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

La baisse du nombre de saisines présentées par les étudiants, qui s'était amorcée en 2022, ne s'est pas poursuivie en 2023. Les sollicitations ont progressé de 18% en un an et de 31% sur les cinq dernières années.

Cette hausse concerne l'enseignement supérieur public et privé, mais elle est beaucoup plus rapide pour le privé que pour le public (voir le chapitre 1 du rapport 2022 consacré à ce sujet<sup>2</sup>). La question d'une clarification nécessaire de la qualité des formations et de la création d'un nouveau label a fait l'objet de réflexions et de débats qui sont toujours d'actualité.

L'augmentation ne concerne pas l'orientation postbac, le nombre de requêtes liées à Parcoursup étant de plus en plus faible (139 saisines en 2023, contre 158 en 2022, soit moins de 3% des saisines). Toutefois, comme chaque année, la procédure continue à susciter en amont les angoisses des familles au moment des choix d'orientation vers l'enseignement supérieur. L'effort de clarification des attendus et des critères d'évaluation mis en place par les commissions d'examen des candidatures doit se poursuivre. La part importante des notes de contrôle continu et des épreuves anticipées de français dans l'évaluation des dossiers a eu un effet perceptible sur l'augmentation des saisines liées aux examens et aux résultats scolaires des lycéens – sujet faisant l'objet d'un chapitre du présent rapport.

La hausse observée du nombre de saisines concerne principalement deux sujets : les questions financières et sociales (bourses et logements Crous) et celles relatives à l'entrée en master. Toutefois, paradoxalement, cette augmentation doit être mise en relation avec de nouvelles mesures visant à l'amélioration du système d'information et d'aide aux étudiants :

1 – L'élargissement du vivier des étudiants boursiers (+ 35 000 nouveaux étudiants), la revalorisation des bourses sur critères sociaux et le nouveau paramétrage pour le classement des bénéficiaires ont généré mécaniquement une hausse du nombre de dossiers à traiter par les Crous, et eu pour conséquence de faire augmenter les contestations, qui restent toutefois relativement faibles en proportion de l'ensemble des nouvelles situations traitées.

2 – La création de la plateforme Mon Master permettant aux étudiants, sur le modèle de Parcoursup, de formuler des vœux d'inscription en master, d'être informés et de suivre l'avancement de leur candidature selon une procédure et un calendrier unifiés, a pu dérouter certains étudiants, notamment les candidats à des formations en apprentissage, dans la première année de son lancement.

<sup>2</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, rapport annuel 2022 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, chapitre 1, «L'enseignement supérieur privé – Des clarifications nécessaires pour sécuriser le parcours des étudiants», p. 47.

En 2022, la mise en œuvre d'un calendrier harmonisé entre établissements avait déjà 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.

Globalement, les médiateurs académiques témoignent de la diligence, de l'efficacité et de la disponibilité des SAIO<sup>3</sup>. Ces derniers 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 équipes en charge des formations, elles-mêmes très engagées.

## LES THÈMES DU RAPPORT

Cette année, la médiation a choisi de mettre en lumière **trois thématiques révélatrices d'un système de plus en plus complexe** et qui génère de l'incompréhension, un sentiment d'opacité dans les décisions prises et des contestations parfois virulentes de la part des familles, des étudiants ou des personnels. Ces sujets font ressortir la nécessité **d'apporter de la clarté et de la transparence** aux procédures décisionnelles afin de **redonner confiance** aux usagers et personnels du système éducatif, de faciliter leur adhésion et de restaurer leur engagement.

- **Dans un premier chapitre consacré aux saisines des personnels** – dans la continuité du rapport précédent qui avait mis en lumière une augmentation significative des conflits relatifs au climat scolaire (+106% en cinq ans) – la médiation s'attache à analyser ce phénomène du point de vue de **son impact sur les enseignants et les chefs d'établissements. Le sentiment d'une remise en cause de leur légitimité, de leur compétence et de leur autorité dans l'exercice quotidien de leurs missions s'accroît depuis plusieurs années.** Il se manifeste à travers la dégradation de leurs relations avec les familles, parfois empreintes de défiance, d'agressivité ou d'un esprit de contestation qui tend à saper leur engagement.

Face à l'expression de cette vulnérabilité, la médiation formule des préconisations allant dans le sens d'**une meilleure prise en compte de la souffrance de ces personnels** : un renforcement de leur accompagnement et de leur protection en cas de difficulté, une formation qui les prépare mieux à aborder certaines problématiques sociétales venant ébranler les fondements de leurs enseignements, des moyens consolidés pour les aider à mettre en œuvre l'École inclusive, en s'appuyant notamment sur des équipes pluridisciplinaires et la présence de professionnels du secteur médico-social au sein des établissements. Cette démarche nécessite également **une alliance nouvelle avec les parents** afin qu'ils puissent s'impliquer comme acteurs à part entière de l'éducation de leurs enfants.

La prévention, la gestion et la résolution de l'ensemble des situations complexes, génératrices de conflits et de violences au sein des établissements, constituent un enjeu majeur pour l'institution, qui doit trouver le moyen de redonner confiance à la communauté éducative afin de garantir le plein accomplissement des missions du service public, et de combattre la crise d'attractivité des métiers de l'éducation.

- **Concernant l'enseignement scolaire**, le choix a été fait de revenir sur **le sujet des examens**. En effet, l'augmentation des réclamations et des contestations dans ce domaine est notable et ce, malgré le temps et l'énergie considérables déployés par de multiples acteurs

<sup>3</sup> Services académiques chargés de l'orientation.

(établissements, professeurs, correcteurs, membres des jurys, centres d'examen, services académiques des examens, services centraux, etc.) afin de permettre aux candidats de se présenter aux épreuves dans des conditions optimales et de réussir.

La teneur des réclamations reçues, ainsi que les échanges que la médiation a pu avoir avec les différents acteurs de cette énorme machine que représente l'organisation des examens, mettent en évidence les difficultés rencontrées par de nombreuses familles pour comprendre une réglementation souvent complexe. Elles peinent notamment à s'approprier le fonctionnement du baccalauréat depuis la réforme de 2021. Or, cette complexité, qui peut être source d'erreurs, n'est pas de nature à renforcer la confiance des candidats dans le processus d'évaluation.

**Donner des explications claires, simplifier et faire preuve de souplesse dans l'application des règles** pourrait contribuer à lever les incertitudes susceptibles de créer d'inutiles tensions. Cette nouvelle approche serait de nature à **garantir l'égalité des chances des candidats et à éviter les décrochages, sans contrevirer au principe d'égalité de traitement**. Elle permettrait, également de résoudre les quelques situations humaines inextricables qui méritent une prise en compte spécifique et bienveillante de la part de l'administration.

• **Concernant l'enseignement supérieur**, la médiation s'est arrêtée sur le sujet de **la mobilité internationale des étudiants**, estimant que même si celle-ci représente une proportion des saisines du médiateur relativement faible, elle constitue un domaine suffisamment important et prégnant dans l'actualité politique. De plus, malgré tout l'intérêt accordé au plus haut niveau de l'État à cette aventure enrichissante pour la jeunesse, propice à l'ouverture et à la diversité des apprentissages, la mobilité internationale des étudiants **se heurte parfois à des incompréhensions et un certain nombre d'obstacles administratifs**. Les saisines reçues d'étrangers souhaitant suivre des études en France, mais aussi de Français souhaitant suivre ou poursuivre leur cursus à l'étranger et également de titulaires de diplômes français ou étrangers souhaitant pouvoir être recrutés dans un autre pays que celui les ayant délivrés, ont ainsi conduit la médiation à s'interroger sur la disponibilité et l'accessibilité de l'information pouvant favoriser une telle mobilité, ainsi qu'aux moyens qui pourraient faciliter l'entrée sur un marché du travail étranger.

Les recommandations de ce chapitre visent ainsi à mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur, à accroître la transparence sur les critères essentiels aux choix de parcours et à faciliter les mobilités professionnelles à l'international.

À partir de ces trois thématiques, la médiatrice souhaite **mieux faire connaître les marges de souplesse et d'adaptation qu'une médiation bien comprise peut autoriser**, sans jamais sortir du cadre du droit mais en privilégiant l'équité, l'empathie et le bon sens. Elle espère ainsi contribuer, avec l'ensemble de son équipe, à la pacification du climat scolaire et au **renforcement des liens de confiance et de solidarité** nécessaires au bon fonctionnement du service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur.



Réunion du réseau des médiateurs – France Éducation international.

# TEMPS FORTS 2023 DE LA MÉDIATION

## DES SAISINES EN AUGMENTATION

**Près de 20 500 saisines ont été traitées en 2023.**

L'année 2023 a été une période très intense pour la médiation, ce qui traduit un besoin croissant chez les usagers comme chez les personnels d'être écoutés, bien informés, conseillés ou accompagnés dans leurs démarches pour accéder aux services publics, faire respecter leurs droits et être pris en considération dans leurs difficultés par une administration « à visage humain ».

➡ La progression du nombre de saisines se poursuit dans **un contexte d'anxiété et de tensions**, avec un taux de 12 % d'augmentation en un an et de 42 % en cinq ans. Les conflits liés à la **vie quotidienne dans les établissements**, notamment, progressent de manière importante. Ce domaine représente désormais **39 % des saisines des usagers**. **Il a progressé de 113 % en cinq ans.**

L'apaisement du climat scolaire, la prévention des violences et du harcèlement et l'amélioration de la relation parents-établissement restent donc au cœur de l'activité des médiateurs.



➡ Les réclamations présentées par les personnels ont aussi connu une **progression significative** (+18 % en un an), notamment en matière de déroulement de carrières (+51 % en cinq ans) et de questions financières (+91 % en cinq ans).

## UN FORT ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ÉCOLE INCLUSIVE



L'équipe de la médiation a participé activement aux **travaux préparatoires de l'acte II de l'École inclusive**, qui reste un des sujets majeurs de l'action des médiateurs, près de 20 ans après la loi de 2005.

➡ Les travaux initiés en 2022 dans la perspective de la **Conférence nationale du handicap (CNH)** se sont poursuivis durant le premier trimestre 2023 et ont pu déboucher sur **10 engagements pour un État inclusif**. Dans ce cadre, la médiatrice a eu l'occasion de rappeler les recommandations formulées dans ses précédents rapports pour **développer l'accessibilité**

des études et améliorer les conditions de vie et de travail des élèves, des étudiants, et des personnels en situation de handicap. Elle a toutefois alerté sur un certain nombre de difficultés rencontrées par les équipes pédagogiques et éducatives pour une mise en œuvre concrète des objectifs fixés par nos ministères dans ce domaine.

➔ La médiatrice a été auditionnée sur le même sujet par les **inspecteurs généraux des affaires sociales (IGAS) et les inspecteurs généraux de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)**, dans le cadre d'une mission sur la mise en œuvre de l'acte II de l'École inclusive, portant sur l'évaluation des besoins des élèves en situation de handicap, l'accessibilité pédagogique, la diversité des dispositifs d'inclusion scolaire et le rapprochement entre le secteur médico-social et les établissements scolaires.

## UNE EXPERTISE TRÈS SOLLICITÉE



Les thématiques abordées dans le **rapport 2022 Apprendre à vivre ensemble** ont suscité l'intérêt de nombreux acteurs publics et donné lieu à plusieurs auditions parlementaires, rencontres ou séminaires de réflexion.

➔ Dans le prolongement du chapitre consacré à l'enseignement supérieur privé, la médiatrice a eu l'occasion de présenter son point de vue et de revenir sur ses recommandations :

- lors d'une audition par les députées Béatrice Descamps et Estelle Folest pour une **mission d'information sur l'enseignement supérieur à but lucratif** ;
- lors de deux rencontres avec des associations d'établissements privés, l'une avec les représentants de la **Fédération nationale de l'enseignement privé (Fnep)**, l'autre avec la déléguée générale de la **Fédération des établissements d'enseignement supérieur d'intérêt collectif (Fesic)** ;
- dans le cadre de la **mission parlementaire relative au financement de l'enseignement privé sous contrat**, conduite par les députés Paul Vannier et Christopher Weissberg.

➔ L'intérêt croissant pour la démarche de médiation en matière sociale, comme moyen de prévenir et remédier à l'augmentation des incivilités et des actes de violence, a conduit la députée Béatrice Piron à auditionner la médiatrice sur les relations entre l'école et les familles lors de la préparation d'une proposition de loi sur la médiation scolaire.

➔ Par ailleurs, la médiatrice a été sollicitée dans le cadre de deux **missions de l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR)** :

- l'une portant sur le protocole Parcours professionnel, carrière et rémunération (**PPCR**) pour les enseignants : place et rôle des rendez-vous de carrière dans l'évolution et la progression de carrière, sujet auquel elle avait consacré un chapitre de son rapport en 2020 ;

# TEMPS FORTS 2023 DE LA MÉDIATION

• l'autre sur la lutte contre le harcèlement et la prévention des violences, portant en particulier sur l'évaluation du programme Phare, « **Enseigner et apprendre en confiance et en sécurité, un enjeu essentiel pour la nation** ».

➔ Enfin, la médiatrice a été invitée à participer à un séminaire sur **l'équité dans la médiation institutionnelle** organisé par le médiateur du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, qui réunissait notamment les médiateurs du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique et de Pôle emploi (devenu France Travail au 1<sup>er</sup> janvier 2024).

## UN RÉSEAU PROFESSIONNEL DE MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

➔ **Quatre médiateurs académiques** ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2023 :

- **Patrick Brandebourg**, médiateur académique de Montpellier depuis janvier 2019;
- **Dominique Di-Pietro**, médiatrice académique de Lille depuis février 2021;
- **Thierry Geldhof**, médiateur académique de Montpellier depuis janvier 2022;
- **Simone Christin**, médiatrice académique de Lyon depuis janvier 2022.

Après des années d'engagement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par **Sylvie Le-Bolloch, Jean-Marie Trapani, Catherine Dumas et Viviane Henry**.

➔ **L'augmentation du nombre de demandes** a conduit la médiatrice à **renforcer plusieurs pôles académiques. Dix nouveaux médiateurs** ont été nommés en académie par arrêté ministériel :

- **Marie-Christine Culioli** à Créteil;
- **Jean-Charles Brunet** à Grenoble;
- **Claude Ezelin** en Guyane;
- **José Vazquez** à Lyon;
- **Corinne Brun-Wilhelm** à Nancy-Metz;
- **Dominique Bellanger** à Nantes;
- **Simone Bonnafous** à Paris;
- **Christian Wilhelm** à Rennes;
- **Marie-Estelle Godar** à Strasbourg;
- **Pierre Roques** à Toulouse.

## DE NOUVEAUX COLLABORATEURS AU PÔLE NATIONAL

➔ Au niveau du pôle national, trois collaborateurs ont quitté l'équipe :  
• **Imanne Agha Anane**, qui occupait les fonctions de chargée de mission à la médiation depuis décembre 2021, a réussi le concours de personnel de direction;

- **Ilyas Navailh**, qui avait rejoint la médiation comme stagiaire en 2021, puis comme chargé de mission auprès de la médiatrice, a quitté la médiation pour exercer des fonctions de conseil et d'audit en entreprise;
- **Bertrand Sens**, chargé de mission à la médiation depuis 1999, a fait valoir ses droits à la retraite le 1<sup>er</sup> avril 2024.

➔ Ont rejoint le pôle national :

- **Agnès Castel**, inspectrice de l'éducation nationale, précédemment chargée d'une circonscription dans le département de la Vienne (académie de Poitiers);
- **Gonzague Dutheil de La Rochère**, administrateur de l'éducation nationale et de l'enseignement

supérieur, qui était responsable de la cellule de veille et d'alerte au ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse;

- **Thomas Lewin**, attaché principal d'administration, précédemment chef du bureau des études et des affaires générales à la direction des affaires financières au ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse;
- **Agnès Varnat**, administratrice de l'État, précédemment directrice de projet égalité diversité à la direction générale des ressources humaines (DGRH).

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

**Clarence Garot**, étudiant en master 2 diplomatie et négociations stratégiques, a été stagiaire pendant six mois, puis a poursuivi sa mission comme contractuel pendant quatre mois au sein de l'équipe nationale.

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



➔ Les traditionnels **séminaires des médiateurs académiques** se sont déroulés en mars et en octobre 2023 dans les locaux de France Éducation international (FÉi). Quelques temps forts ont marqué ces journées.

- La présentation du **programme d'accompagnement à la transformation des services publics dans les académies (Services publics+)** par **Céline Kérenflec'h**, adjointe au secrétaire général, et le **déploiement de ce même programme dans l'enseignement supérieur** par **Catherine Thibault**, chargée de coordonner ce dispositif à la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'inspection professionnelle (Dgesip). Les médiateurs sont par nature particulièrement attentifs à l'évolution de ce programme qui vise à améliorer le service public en le rendant plus simple, plus efficace et plus proche des usagers.

- **La participation d'Albert Myara**, président de chambre au tribunal administratif de Montreuil et de **Victor Lespinard**, sous-directeur des affaires juridiques de l'enseignement scolaire, de la jeunesse et des sports à la direction des affaires juridiques, à une table ronde organisée sur le thème « **La vie scolaire à l'épreuve du juge** », invités à échanger avec les médiateurs académiques sur les problématiques de la laïcité, de la discipline et du règlement intérieur dans les établissements.

- La mise en place d'un groupe de travail pour partager et analyser les nombreuses réclamations reçues en 2023 par les médiateurs sur la question de **l'instruction en famille (IEF)**. En effet, la promulgation de la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République a généré **une hausse significative des saisines (plus de 300 en un an)** pour contester les refus de délivrance d'autorisation par les services académiques.



# TEMPS FORTS 2023 DE LA MÉDIATION

• **L'intervention de Luc Pham**, alors conseiller technique éducation jeunesse au cabinet de la Première ministre, sur « **les conflits de vie scolaire : nouveaux rapports des parents à l'école; quels apports de la médiation ?** ».



• **L'intervention de médiateurs du Club des médiateurs de services au public : Francis Lambert**, médiateur de l'Agence de services de paiement (ASP) et **Marielle Cohen-Branche**, médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sur **l'usage du droit à l'erreur en médiation**.

➡ La promotion 2023 a bénéficié, comme chaque année, d'une **formation spécifique à l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF)**, à Chasseneuil-du-Poitou au mois de février. Les nouveaux médiateurs ont pu s'approprier les outils et les démarches de la médiation (processus, postures, écoute active, approche de la médiation administrative et institutionnelle). Cette formation a été assurée par



**Catherine Garreta**, médiatrice et formatrice au Conservatoire national des arts et métiers (Cnam). **Éric Berti**, médiateur du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et **Nicole Catheline**, pédopsychiatre et praticien hospitalier, sont également intervenus au cours de ces journées, qui étaient encadrées par des médiateurs expérimentés du pôle national et de plusieurs pôles académiques.

➡ Comme l'an passé, plusieurs collaborateurs de l'équipe nationale ont suivi la **formation proposée par le Club des médiateurs de services au public** portant sur la médiation sous l'angle juridique. Le développement de la médiation administrative, dans le cadre de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle, rend de plus en plus nécessaire la participation des membres de l'équipe à ce type de formation.

➡ La médiation organise depuis plusieurs années une **session de formation à destination des cadres de l'administration centrale du ministère** pour mieux faire connaître les missions, les moyens d'action et la démarche de la médiation.

➡ La médiation intervient également lors de la **formation statutaire des personnels d'encadrement**, aussi bien auprès des personnels de direction que des corps d'inspection des 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés à l'IH2EF. Trois sessions par an sont organisées à cet effet.

➡ La médiatrice a participé à un petit-déjeuner-débat organisé par **l'Association des parents de l'enseignement libre (Apel) au Sénat** consacré à la relation parents-école sur le thème : « **Parents d'élèves, consommateurs ou acteurs ?** ».

## DE NOMBREUX PARTENARIATS AVEC LES DIRECTIONS DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

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

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

➔ Ainsi, la médiatrice a été sollicitée dans le cadre de l'audit concernant le maintien et l'extension du **label Afnor** (alliance Label diversité/Label égalité professionnelle) au ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et au ministère des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques.

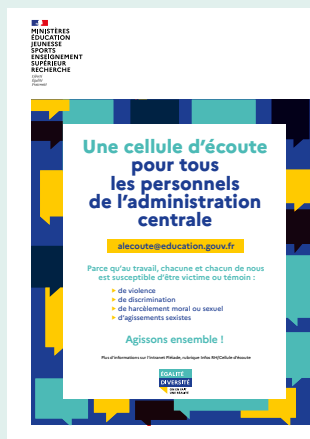


➔ La médiatrice a été associée aux travaux du ministère visant à mettre en place une large consultation, à fixer les objectifs et à déterminer le **contenu de la formation des représentants de parents d'élèves sur le harcèlement**.

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



➔ L'une des proches collaboratrices de la médiatrice, précédemment membre de la commission pluridisciplinaire adossée à la **cellule d'écoute du ministère**, a été désignée comme expert pour participer aux travaux de cette cellule dans le cadre du **nouveau dispositif d'écoute**, de recueil et de traitement des signalements des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes.



# TEMPS FORTS 2023 DE LA MÉDIATION

➔ La médiation a participé à des réunions organisées par la **DGRH** et a entretenu des relations régulières avec la direction de projet chargée des **politiques diversité, lutte contre les discriminations et égalité entre les femmes et les hommes**. Elle contribue très régulièrement aux travaux de la direction générale de l'enseignement scolaire (**Dgesco**) sur les questions d'accessibilité et d'aménagements de la scolarité et des examens pour **les élèves en situation de handicap**.

➔ Elle participe également aux travaux conduits par la **Dgesip** sur la **continuité des parcours des jeunes à besoins éducatifs particuliers** de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur.

## UNE COMPÉTENCE NOUVELLE : LES LANCEURS D'ALERTE

➔ Le décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte a désigné **le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur comme autorité externe** pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur **afin de recevoir et traiter les signalements émis par les lanceurs d'alerte**. La saisine du médiateur doit s'effectuer soit par courrier postal, en ayant recours au système de la double enveloppe, soit par téléphone sécurisé, en laissant un message vocal au 01 55 55 32 52. La procédure de saisine est désormais en ligne sur le site Internet.

➔ La médiatrice a adressé en fin d'année 2023 à la Défenseure des droits un **rapport sur le fonctionnement de sa procédure de recueil et de traitement des signalements**, comme prévu par l'article 3 de la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte et par l'article 13 du décret du 3 octobre 2022.

## DES LIENS AVEC L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

➔ La médiatrice a été invitée à s'exprimer lors d'un **séminaire regroupant les référents de plus de 80 établissements d'enseignement supérieur engagés dans la démarche Services publics+**, programme qui vise l'amélioration continue des services publics dans leurs relations avec les usagers, en juin 2023.

➔ Elle a rencontré **les représentants de France Universités** afin de renforcer le partenariat entre la médiation et les universités et grandes écoles et évoquer le renouvellement de la convention qui la lie à l'ancienne conférence des présidents d'université (CPU).

## LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MÉDIATION



➔ En partenariat avec la DNE et la Delcom, les travaux de **développement du futur téléservice pour sécuriser les échanges entre réclamants et médiateurs** se sont poursuivis tout au long de l'année 2023. Le téléservice sera mis à la disposition des réclamants en septembre 2024.

➔ La médiation travaille chaque année à **affiner son traitement statistique afin de prendre en compte l'ensemble des conflits** dont elle est saisie, dans leur nouveauté ou leur singularité. Au regard des tendances dégagées dans ses derniers rapports, pour l'année 2024, la médiation sera en mesure de quantifier avec plus de précision, par exemple, les saisines portant sur l'enseignement privé, grâce à une évolution de la nomenclature utilisée (avec une possibilité de suivre également l'enseignement à distance, la formation professionnelle et les CFA).

➔ Enfin, le pôle national, avec la participation d'anciens médiateurs expérimentés, a mis à jour le **livret**



**d'accueil des nouveaux médiateurs académiques**, pour faciliter et accompagner leur prise de fonction. Ce livret, fruit d'un travail collaboratif, est également devenu une ressource indispensable pour harmoniser la pratique et consolider la culture commune des 86 médiateurs exerçant dans le réseau.

## DES RÉCLAMATIONS À DIMENSION INTERNATIONALE SOUTENUES

➔ Dans un contexte international très difficile en raison des conflits et des débats sur la question migratoire, les **collaborations avec les acteurs du réseau de la coopération et de l'enseignement français à l'étranger** (Agence pour l'enseignement français à l'étranger, Mission laïque française, France Éducation international, etc.), ainsi qu'avec leurs **homologues européens et internationaux** se sont poursuivies.

➔ Les réclamations concernent en majorité les élèves scolarisés dans le second degré (40%) mais un nombre important de demandes portent sur la **mobilité étudiante (37%)**. Les médiateurs s'appuient en particulier sur le réseau Enic-Naric pour répondre aux nombreuses sollicitations concernant la reconnaissance des diplômes étrangers, qui est une condition essentielle de la fluidité des échanges internationaux et constitue un enjeu de rayonnement important pour la France.

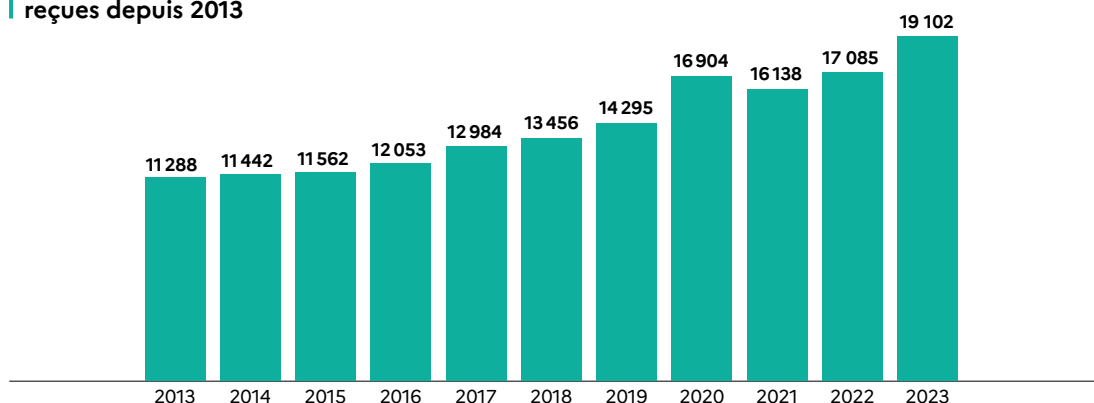
# L'ACTIVITÉ 2023 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

## LES SAISINES EN 2023

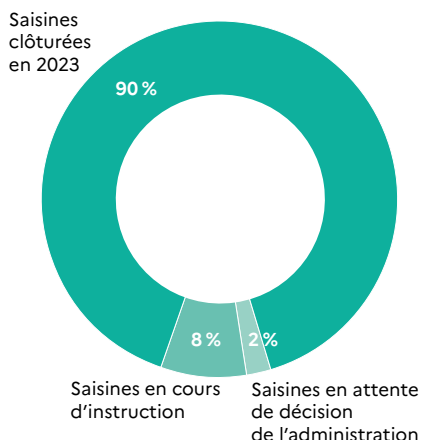
### Le nombre de saisines traitées en 2023

	Nombre de saisines	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2018
Saisines reportées des années antérieures (situation au 01/01/2023)	1 298		6%		
<b>Saisines reçues en 2023</b>	<b>19 102</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>+12%</b>	<b>+42%</b>
par les médiateurs académiques	17 646	92%	87%	+13%	+42%
par le médiateur national	1 456	8%	7%	+5%	+46%
<b>Saisines traitées en 2023</b>	<b>20 400</b>		<b>100%</b>		
<b>Saisines clôturées en 2023</b>	<b>18 449</b>		<b>90%</b>		
<b>Saisines reportées sur l'année suivante (situation au 31/12/2023)</b>	<b>1 951</b>		<b>10%</b>		
en cours d'instruction	1 529		7%		
en attente de réponse de l'administration	422		2%		

### L'évolution du nombre de saisines reçues depuis 2013



## L'état au 31/12/2023 des saisines traitées en 2023



Au terme de l'année 2023, les médiateurs **ont traité 20 400 saisines** – dont 19 102 reçues en 2023 et 1 298 restées en cours de traitement à la fin de l'année 2022.

Le nombre de saisines et leur taux d'augmentation continuent de progresser, avec une hausse de 12 % en un an contre 6 % en 2022, soit **une progression de + 42 % sur les cinq dernières années.**

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

**90 % des dossiers ont pu être clôturés en 2023.**

Au 31 décembre 2023, **2 %** des dossiers restaient en attente d'une réponse de l'administration. **8 %** étaient, à cette même date, en cours d'instruction par les médiateurs et seront reportés dans le bilan de l'année 2024.

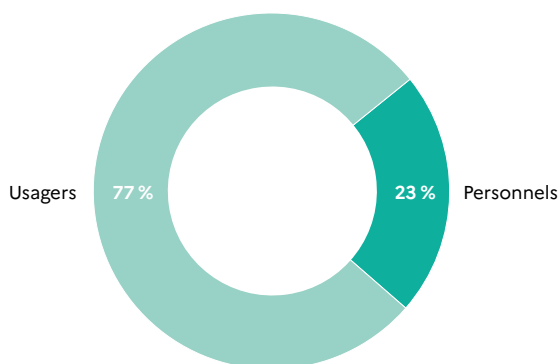
## L'ORIGINE DES SAISINES EN 2023

### L'origine des saisines clôturées en 2023

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2018
<b>Personnels</b>		<b>23 %</b>		
Personnels non titulaires	1 222	29 %	+9 %	+82 %
Enseignants stagiaires 1 <sup>er</sup> et 2 <sup>d</sup> degrés du public	222	5 %	-12 %	+28 %
Enseignants contractuels du public	442	10 %	+10 %	+60 %
Personnels non titulaires non enseignants	558	13 %	+19 %	+149 %
Personnels titulaires non enseignants	655	15 %	+21 %	+44 %
Personnels administratifs et ITRF* catégories A, B et C	365	9 %	+27 %	+36 %
Personnels d'inspection et de direction	95	2 %	+34 %	+17 %
Personnels social et santé	68	2 %	+45 %	+84 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	127	3 %	-5 %	+84 %
Personnels titulaires enseignants	2 246	52 %	+9 %	+20 %
Enseignants titulaires du 1 <sup>er</sup> degré public	652	15 %	+21 %	+17 %
Enseignants titulaires du 2 <sup>d</sup> degré public	1 245	29 %	+3 %	+14 %
Enseignants du supérieur public	101	2 %	+5 %	+46 %
Enseignants du privé sous contrat	233	5 %	+10 %	+57 %
Enseignants du privé hors contrat	15	< 1 %	-17 %	+150 %
Candidats concours recrutement	155	4 %	-30 %	+260 %
<b>Total personnels</b>	<b>4 278</b>	<b>100 %</b>	<b>+18 %</b>	<b>+41 %</b>
<b>Usagers</b>		<b>77 %</b>		
Enseignement premier degré public	2 060	15 %	+1 %	+37 %
Enseignement second degré public	6 790	48 %	+4 %	+46 %
Enseignement supérieur public	3 607	25 %	+18 %	+31 %
Enseignement privé sous contrat	677	5 %	+17 %	
Enseignement privé hors contrat	161	1 %	+41 %	
Enseignement supérieur privé	653	5 %	+40 %	
Enseignement privé divers (formation pro, etc.)	223	2 %	-2 %	
<b>Total usagers</b>	<b>14 171</b>	<b>100 %</b>	<b>+9 %</b>	<b>+53 %</b>
<b>Saisines clôturées en 2023</b>	<b>18 449</b>	<b>100 %</b>	<b>+9 %</b>	<b>+43 %</b>

\* Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation.

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



**La répartition des saisines entre les personnels et usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur reste stable en pourcentage. La part des usagers demeure importante : **77%** des demandes proviennent **des élèves, des parents et des étudiants**, soit **14 171** saisines.

On note toutefois que le nombre de **réclamations des personnels** poursuit sa progression (+18% en un an) : elles représentent **23% des saisines** adressées au médiateur, soit **4 278 saisines** (contre 3 954 en 2022).

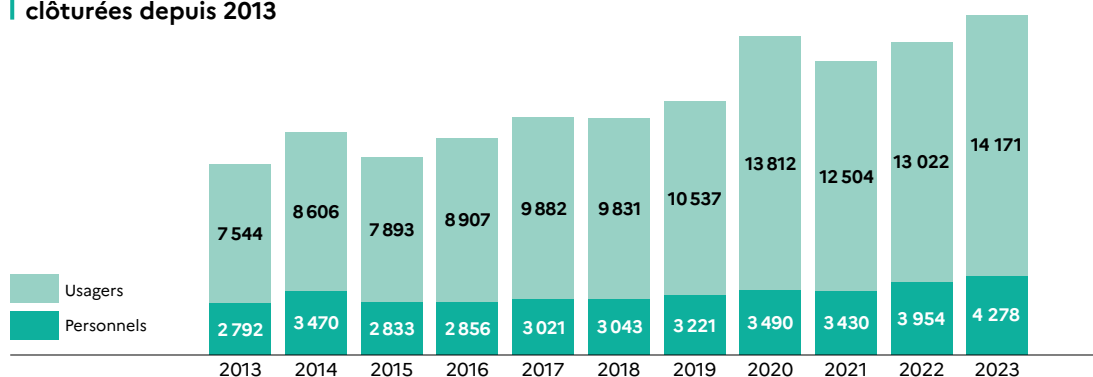
**L'engagement de la médiation dans l'accompagnement de la souffrance au travail et la prise en compte des conflits interpersonnels, des situations de harcèlement, de l'inclusion des personnes en situation de handicap**, débouchant chaque année sur des recommandations en faveur du bien-être des personnels, pourrait expliquer cette nouvelle progression des sollicitations.

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

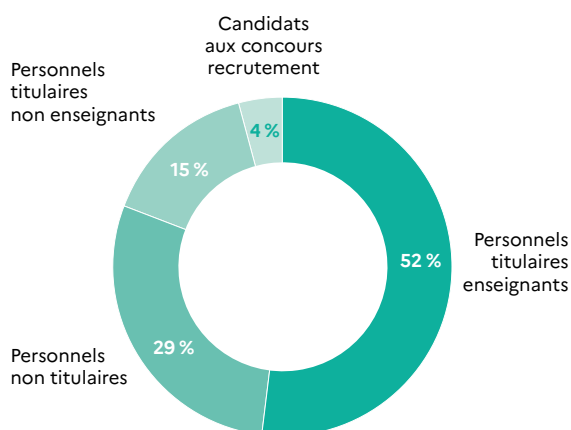
La médiation a gagné en visibilité au fil des ans. Son organisation évolue et les médiateurs académiques s'efforcent de mieux faire connaître leur action et d'en expliquer les enjeux auprès du public, mais aussi des partenaires (services RH de proximité et d'inspection des rectorats, délégués du Défenseur des droits, médiateurs territoriaux, bénévoles de l'Autonome de solidarité laïque, etc.).



## L'évolution de l'origine des saisines clôturées depuis 2013



## L'origine des saisines des personnels en 2023



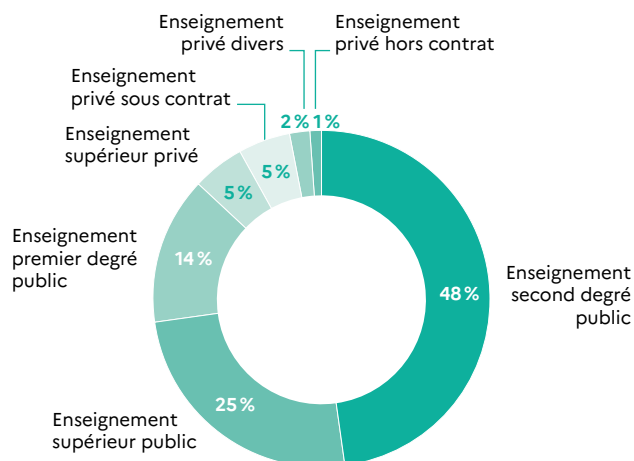
➔ **Parmi les saisines présentées par les personnels** la part des **non titulaires a augmenté de manière rapide depuis cinq ans (+82 %)**, surtout pour ce qui concerne les non enseignants (avec 558 saisines en 2023, soit **+149 % de progression en cinq ans**). Toutefois, elle reste plus lente que l'an dernier (+9 % en un an, au lieu de +26 % l'an dernier) et encore trop irrégulière pour permettre une analyse pertinente.

Les demandes des **enseignants contractuels** comptent pour **11 %** des dossiers. Ces saisines ont augmenté de 10 % en un an (et de 60 % depuis 2018).

En revanche, on constate un tassement du nombre des demandes des **personnels d'éducation, de documentation, et des psychologues de l'éducation nationale** cette année. Si ce nombre avait augmenté rapidement en 2022 (+61 % par rapport à 2021), il diminue cette année de 5 %. L'augmentation entre 2018 et 2023 s'élève encore à 41 %.

**Les enseignants titulaires, en particulier ceux du second degré**, constituent comme chaque année **la part la plus importante** des sollicitations des personnels (soit 52 % des dossiers présentés). Ces réclamations ont augmenté de 31 % en cinq ans. La part des professeurs des écoles croît à un rythme régulier, à hauteur de 17 % sur cinq ans. Elle représente 15 % des dossiers.

## L'origine des saisines des usagers en 2023



➔ **Parmi les saisines présentées par les usagers**, près de la moitié des demandes proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les **établissements publics du second degré (48%)**. Cette catégorie a augmenté en cinq ans de 46%. Les saisines concernent également de plus en plus d'élèves du **premier degré** (2 060 réclamations en 2023) : leurs demandes ont augmenté de 37% sur les cinq dernières années.

Viennent ensuite les saisines présentées par les étudiants de **l'enseignement supérieur public (25% des usagers, soit près de 3 600 saisines)**. **La baisse constatée depuis deux ans ne se poursuit pas : les demandes ont progressé de 18% en un an et de 31% sur les cinq dernières années.**

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

Les demandes provenant des élèves inscrits dans les **établissements scolaires privés sous contrat** **représentent moins de 5% des saisines des usagers, mais leur nombre a augmenté de 77% sur les cinq dernières années pour s'établir à 677 demandes.**

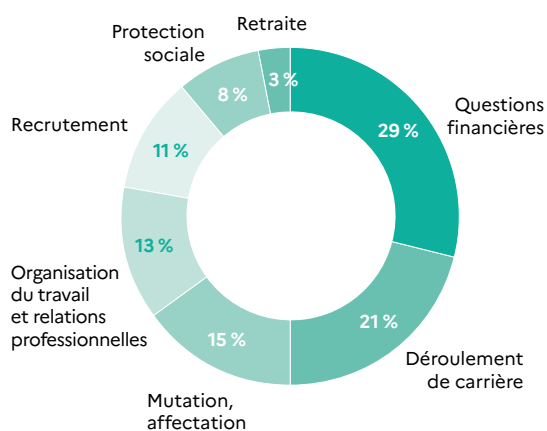
**Concernant les usagers des établissements de l'enseignement supérieur privé, qui ont fait l'objet d'un chapitre dans le rapport de l'an dernier, les saisines croissent 3 fois plus vite encore cette année (+40%) par rapport à l'an dernier (+12%), en s'élevant à plus de 650 demandes. Elles sont près de 4,5 fois plus nombreuses qu'en 2018.**

## LE DOMAINE DES SAISINES EN 2023

### Le domaine des saisines clôturées en 2023

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2018
<b>Personnels</b>	<b>4 278</b>	<b>100%</b>	<b>+18%</b>	<b>+41%</b>
Recrutement	473	11%	-12%	+97%
Protection sociale	351	8%	+24%	+82%
Mutation, affectation	649	15%	-2%	+9%
Retraite	142	3%	+1%	+9%
Déroulement de carrière	885	21%	+28%	+51%
Questions financières	1 235	29%	+13%	+91%
Organisation du travail et relations professionnelles	539	13%	-2%	+78%
Divers	4			
<b>Usagers</b>	<b>14 171</b>	<b>100%</b>	<b>+9%</b>	<b>+44%</b>
Inscription et orientation	3 593	25%	-7%	+11%
Examens et concours d'entrée dans les écoles	3 082	22%	+6%	+78%
Enseignement et vie dans l'établissement	5 460	39%	+19%	+113%
Questions financières et sociales	2 029	14%	+22%	+52%
Divers	7			
<b>Saisines clôturées en 2023</b>	<b>18 449</b>		<b>+9%</b>	<b>+43%</b>

### Le domaine des saisines présentées par les personnels en 2023



➔ **Les domaines de saisines présentées par les personnels sont tous en augmentation** en 2023 à des niveaux variables, sauf pour le domaine des recrutements qui avait, de manière conjoncturelle, fortement augmenté en 2022 avec le déplacement des concours de professeur des écoles et du Capes en master 2, et connaît une baisse de 12 % en 2023. Ils se répartissent de la façon suivante.

- **29 %** des saisines portent sur des **questions financières** (rémunérations, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop perçus, etc.). Ce domaine est depuis plusieurs années **le premier sujet de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière et de mobilité. Il a connu une augmentation de **91 % en cinq ans** et a franchi le seuil de 1 200 saisines en 2023.

## 🔍 ZOOM

### LA RÉMUNÉRATION, UNE QUESTION PARTICULIÈREMENT SENSIBLE

La question de la rémunération reste un sujet de forte sensibilité pour l'ensemble des personnels, mais plus particulièrement pour les personnels non titulaires, qui sont à l'origine de près de 36 % des plus de 1 230 demandes sur les questions financières, donc beaucoup plus que leur part relative parmi les personnels des deux ministères. Il s'agit également du premier domaine de saisine pour les accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) avec 55 % de leurs demandes, ou encore pour les assistants d'éducation (44 % de leurs demandes).

S'agissant des enseignants, il peut aussi être noté que plus de 15 % des demandes concernent des contractuels de l'enseignement public, alors que ces agents constituent seulement 3,5 % des personnels de l'enseignement scolaire.

Enfin, tous personnels confondus, et hors les questions de rémunération principale et accessoire (72 % des demandes sur les questions financières), plus de 210 dossiers ont été traités concernant le reversement de trop-perçus demandés par l'État aux agents de nos ministères.

- **21 %** des saisines des personnels concernent le **déroulement de carrière et les questions statutaires** (avancement d'échelon ou de grade, évaluation, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, procédures disciplinaires, ruptures conventionnelles, licenciements, etc.). Le nombre de ces saisines a progressé de **28 % en un an et de 51 % en cinq ans**. Ces questions de carrière, liées notamment à l'avancement d'échelon ou de grade, aux refus de détachement ou de ruptures conventionnelles, sont passées devant les mutations et affectations depuis 2021 et concentrent beaucoup d'animosité parce qu'elles mettent en jeu la reconnaissance de l'engagement et du travail.
- **15 %** des saisines concernent **les affectations et les mutations** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.). On note cette année un léger tassement des demandes dans ce domaine. Elles restent toutefois relativement nombreuses et conflictuelles (649 saisines) et occupent chaque année beaucoup les médiateurs, qui tentent de faire prendre en compte des situations familiales difficiles.
- **13 %** des saisines concernent **les relations professionnelles (entre pairs ou hiérarchiques, organisation et conditions de travail, présomptions de harcèlement ou de discrimination, demandes de protection juridique)**. Ces saisines sont souvent corrélées avec des difficultés dans le déroulement de carrière. Le domaine a beaucoup augmenté depuis quelques années (**+ 78 % en cinq ans**), même s'il semble s'être stabilisé depuis un an – une stabilité qui masque certaines évolutions spécifiques, comme la **progression de 45 % des saisines portant sur les relations entre collègues (+ 122 % en cinq ans)**.

## L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Notons qu'une cinquantaine des saisines liées à l'organisation et aux relations professionnelles comporte un élément de contexte lié à une **situation de handicap** (refus d'allègement de service, d'aménagement du poste, incompatibilité d'emploi du temps, etc.).

Une **situation de harcèlement** est également mentionnée dans près de 40 saisines de ce domaine, pour des cas liés à des conflits tantôt avec la hiérarchie, tantôt avec des pairs. Dans ce type de cas, le médiateur répond surtout à une demande d'écoute et de conseil et il s'assure que la situation est bien prise en charge par les services RH et que les personnels sont accompagnés dès l'identification d'un problème. En effet, **les difficultés à mettre en place un signalement, une enquête administrative, une protection fonctionnelle ou une remédiation adaptée sont toujours d'actualité**, même si des procédures ont désormais été mises en place dans les académies (voir le chapitre 2 de la partie 3 du rapport annuel 2020 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur<sup>1</sup>, qui avait fait l'objet d'une recommandation en ce sens).

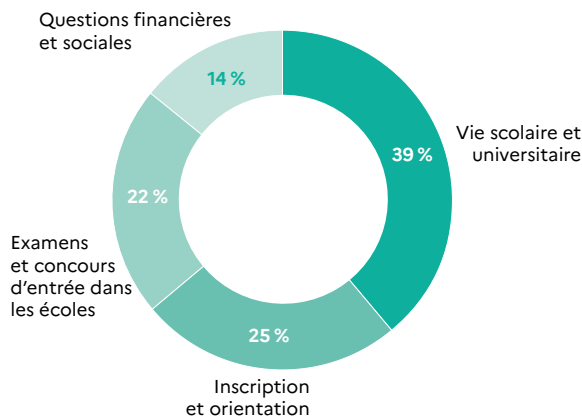
Par ailleurs, les chiffres peuvent occulter une réalité plus subtile : un certain nombre d'agents en souffrance qui font appel au médiateur pour des conseils ou un accompagnement ne souhaitent pas déposer de recours officiellement, par crainte de retours négatifs de leur hiérarchie. Les appels à l'aide de ce type, non comptabilisés dans la base de données Média, semblent en augmentation, notamment chez les **nouveaux chefs d'établissement** durant leur année de stage.

- **11%** des demandes concernent les **questions de recrutement** (concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutement ou renouvellement de contrats, etc.), soit une **baisse de 12%** en un an (mais l'augmentation est de 97% sur cinq ans). Le nombre de réclamations des candidats aux concours a sensiblement diminué (-24% en un an) alors qu'il était en forte hausse l'année précédente. Ce sont les **questions liées au recrutement et au renouvellement de contractuels** qui représentent la part la plus importante des litiges dans ce domaine (44%).
- **8%** des saisines concernent des **sujets de protection sociale** (arrêts de travail, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, prise en charge du handicap, demandes d'allègement de service, de temps partiel, mise à la retraite pour invalidité, etc.). La forte augmentation observée entre 2016 et 2021 (+93%), semblait s'être atténuée l'an dernier (+8% en 2022), mais elle se maintient à 23% en 2023.
- **3% des réclamations** concernent les **pensions et les retraites** (validation, réversion), proportion stable d'un domaine en diminution de 9% sur les cinq dernières années, mais qui porte sur des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants, et nécessitant un traitement sur le temps long de la part des médiateurs.

Depuis le rapport 2017, dont l'un des chapitres était consacré aux demandes des futurs retraités de nos ministères, on constate une stabilité sur ce sujet : 160 saisines en 2017, 138 en 2020, 142 en 2023. Dans ce domaine, **77% des demandes soutenues par le médiateur ont obtenu satisfaction**.

<sup>1</sup> Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun, rapport annuel 2020 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, partie 3, chapitre 2 « Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels ».

## Le domaine des saisines des usagers en 2023



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

- **39% concernent la vie quotidienne dans les établissements d'enseignement scolaire.** Ce domaine, passé en première position, a connu une très forte progression en 2023 : **+19%** de saisines en un an, et un doublement en cinq ans. S'il s'agit de questions liées aux usagers, elles ont un impact fort sur les personnels. Ce point fait l'objet d'un chapitre du rapport.

### ZOOM

#### LA VIE QUOTIDIENNE DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Depuis quelques années, la médiation alerte sur une forte augmentation du nombre de saisines ayant trait au climat dans les établissements scolaires et universitaires.

Dans des situations de plus en plus nombreuses, les médiateurs observent une dégradation de la relation entre l'école et les familles. Une culture du rapport de force, aux antipodes de l'alliance éducative nécessaire pour assurer l'accompagnement et la qualité du parcours de l'élève, semble se développer. Cette évolution peut être constatée dès l'école primaire (30% des réclamations traitées en 2022) et le collège (38%). Elle a aussi un impact sensible sur le bien-être des personnels (voir le chapitre 1 du présent rapport).

- 21% de ces saisines concernent des conflits entre parents d'élèves et établissement.
- 20% portent sur des problèmes de discipline et de comportement.
- 16% sont des contestations liées au fonctionnement de l'établissement.
- 10% des saisines relatent une situation de harcèlement.
- 9% ont trait à la notation et aux évaluations.
- 8% portent sur les aménagements de scolarité, pour les élèves à besoins éducatifs particuliers.
- 6% sont liées à des absences de professeurs.
- 3% concernent les stages en entreprise.
- 3% des saisines concernent le non-respect des notifications d'AESH.
- 4% concernent des sujets plus difficiles à classer, notamment les conflits intra-familiaux ayant une incidence sur le déroulement de la scolarité de l'enfant et les contestations de refus d'instruction en famille, ou IEF (voir l'annexe 1 de ce chapitre).

- **25%** des saisines des usagers portent sur l'insertion dans le **curriculum scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations, etc.). Elles sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectations en lycée (30%), en collège (20%) et dans l'enseignement supérieur (17%)**. Le nombre de ces saisines tend à décroître, avec notamment **un taux de requêtes toujours en diminution concernant Parcoursup** (139 saisines en 2023, contre 158 en 2022, 189 en 2021 et 287 en 2020). En revanche, les demandes concernant **l'accès au master**, malgré la création de la plateforme Mon Master, n'ont pas encore connu la régression attendue : 181 saisines en 2023, contre 165 en 2022, 295 en 2021, et 157 en 2018.
- **22%** des demandes concernent les **examens et concours** : contestations de notes et de résultats (59%), inscriptions à l'examen (14%), délivrance du diplôme (12%), aménagement d'épreuves (8%), et divers autres sujets comme les demandes de copies ou de procès-verbaux, la validation des acquis de l'expérience (VAE), la reconnaissance de diplômes étrangers, les suspicions de fraudes (9%). Après une diminution observée en 2021, qui s'explique par des raisons conjoncturelles consécutives à la crise sanitaire de 2020, on observe à nouveau une progression tendancielle des saisines dans ce domaine. Près de 60% de ces demandes sont des contestations de notes ou de résultats, sous-domaine qui a augmenté **de 18% entre 2022 et 2023** (et de 150% entre 2018 et 2023). Les changements de modes d'évaluation (contrôle continu), la possibilité de consulter ses copies et ses notes avant les résultats finaux et l'importance accrue que ces notes revêtent dans le parcours des candidats (notamment s'agissant du baccalauréat pour le dossier Parcoursup) contribuent à cette surenchère des réclamations. Tous sujets confondus, les saisines concernant les **examens et concours d'entrée** sont **en augmentation constante depuis cinq ans (+77%)**.
- **14%** des saisines traitées en 2023 concernent des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine). Ces saisines, qui avaient baissé de 9% en 2022 et de 16% en 2021, progressent à nouveau (+22%) en 2023. **Près des trois-quarts de ces réclamations sont liés aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur, qui ont augmenté de 41% en un an.** Cette progression est liée à la réforme des bourses et à l'attribution de points de charges supplémentaires aux étudiants boursiers sur critères sociaux en situation de handicap ou aidants de parents en situation de handicap. Les saisines portant sur le logement étudiant ont progressé elles aussi de 51% (228 en 2023 contre 151 en 2022). Le tassement constaté entre 2017 et 2022 sur ces sujets ne s'est donc pas poursuivi cette année. Le taux de progression depuis cinq ans est repassé à 52%.

## 🔍 ZOOM

### L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

#### Les étudiants

**Avec 4 201 saisines (3 546 pour l'enseignement supérieur public, auxquelles il convient d'ajouter 655 saisines pour les établissements privés), les réclamations des étudiants du supérieur représentent 30% des saisines des usagers.**

Pour l'enseignement public, il s'agit en majorité d'étudiants inscrits à l'université (65% des saisines). Les élèves préparant un brevet de technicien supérieur (BTS) représentent 19% des saisines. Les étudiants de classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), de grandes écoles, de l'enseignement à distance ou de la formation tout au long de la vie constituent 16% du total.

**Les sujets de saisines se répartissent de la manière suivante :**

- **38% concernent des questions financières et sociales** : parmi elles, 74% concernent les demandes de bourses, 14% les questions des logements Crous et 12% les frais d'inscription ou de scolarité;

- **31% portent sur les examens et concours** d'entrée dans les écoles : pour la plupart ce sont des contestations de résultats aux examens (58%), les autres portant sur des questions d'inscription, d'aménagements d'épreuves, de reconnaissance de diplômes, de consultation de copies ou de comptes rendus d'épreuve orale, ou encore de VAE;
- **19% concernent l'inscription et l'orientation** dans les formations du supérieur : parmi elles, 57% ont trait à des questions d'inscription et d'orientation dans le supérieur, 17% concernent l'orientation post bac (Parcoursup), 22% l'accès au master et 4% l'enseignement à distance. La question de l'accès au master est donc restée un sujet sensible en 2023, malgré la mise en place de la plateforme Mon Master;
- **12% portent sur la vie universitaire** : parmi elles, les saisines concernant l'évaluation et la notation en cours d'année sont nombreuses (26%), mais les sujets liés au fonctionnement de l'établissement (30%), à la réalisation de stages en entreprise (14%), à la discipline (10%), aux aménagements de scolarité, principalement pour les étudiants en situation de handicap (9%) et au harcèlement (3%) font aussi l'objet d'une attention croissante des médiateurs, même s'ils sont rarement saisis directement sur ces questions.

### Les personnels

Les sollicitations émanant des personnels de l'enseignement supérieur public sont plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs. **101 saisines ont été traitées en 2023.** Ce nombre a augmenté de 42% par rapport à 2018.

Elles se répartissent de la manière suivante :

- 21% des saisines émanent des professeurs des universités (PU);
- 32% des maîtres de conférence (MCF);
- 26% des enseignants du second degré affectés dans le supérieur (PRAG/PRCE);
- 15% des vacataires;
- 6% des attachés temporaires d'enseignement et de recherche (ATER) et des moniteurs.

Les domaines de saisines les plus concernés sont :

- les questions financières, pour la plupart des problèmes de rémunération ou d'indemnités (24%);
- l'organisation du travail et les relations professionnelles, en majorité des conflits entre pairs, dont 10 situations présentant une suspicion de harcèlement (27%);
- le déroulement de carrière (évaluation annuelle ou refus de décharge de service (33%).

Les autres saisines portent sur le recrutement (10%), en particulier la qualification des MCF, les mutations et affectations (4%) et, en dernier lieu, les questions relatives au calcul de la pension de retraite (3%).



## L'OUTIL D'ANALYSE DES SAISINES DE LA MÉDIATION S'AMÉLIORE

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

Sur quatre années, le nombre de réclamations que les médiateurs ont inscrites dans un contexte a crû de 50 %, même s'il est resté stable entre 2022 et 2023 (entre 3 860 et 3 890 réclamations, dont 6 % portent sur plus d'un contexte).

- 36 % des saisines contextualisées comportent une dimension relationnelle (quelque 1 400 saisines).
- 36 % ont trait à une situation de handicap (1 390 saisines).
- 18 % concernent une situation de harcèlement (700 saisines).
- 8 % ont une dimension internationale ou européenne (320 saisines).
- 4 % sont liées à une difficulté avec le numérique (160 saisines).
- 3 % font état d'une situation de discrimination (110 saisines).

Si les problèmes liés au numérique, qui avaient fait l'objet d'un chapitre dans le rapport 2018 du médiateur, s'estompent (-35 %), en revanche, ceux relatifs à des situations de harcèlement croissent rapidement (+156 % depuis 2020) – ce qui explique que la médiation ait fait le choix de s'arrêter sur ce sujet dans ses derniers rapports, qu'il s'agisse des personnels ou des élèves.

Les médiations prévues par le Code de justice administrative (CJA) peuvent également être identifiées dans la base Média :

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

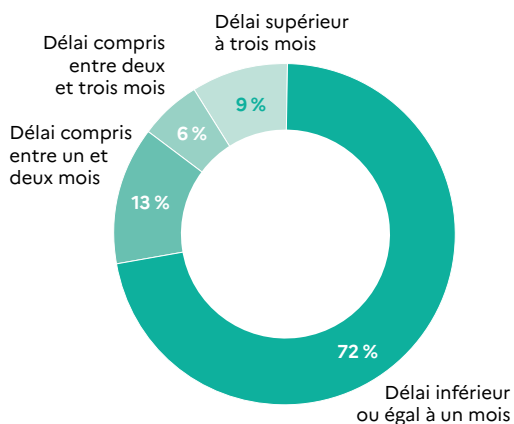
La généralisation de la MPO par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire s'applique depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2022 à l'ensemble des académies. Par conséquent, le nombre de médiations conduites dans ce cadre par les médiateurs a augmenté en 2023 (il était de 57 en 2022). Parmi les MPO, celles liées aux rémunérations représentent près de 31 %, celles relatives au détachement représentent près de 20 %, et celles liées à la disponibilité près de 13 %.

## LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

### Le délai de règlement définitif des saisines en 2023

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés
Délai inférieur ou égal à un mois	13 326	72%
Délai compris entre un et deux mois	2 447	13%
Délai compris entre deux et trois mois	1 083	6%
Délai supérieur à trois mois	1 593	9%
<b>Saisines clôturées en 2023 (au 31/12/2023)</b>	<b>18 449</b>	<b>100%</b>

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

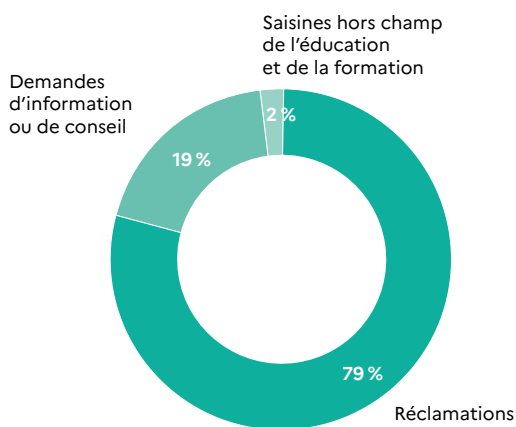


Pour les dossiers clôturés en 2023, le délai de règlement a été **inférieur à trois mois dans 91% des cas**. Ce taux varie peu d'une année à l'autre.

## L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT

### La nature des saisines et l'action des médiateurs en 2023

	Nombre de saisines	En % des dossiers clôturés	En % des réclamations
Réclamations	14 646	79%	100%
Réclamations sans recours administratif préalable	552		4%
Interventions du médiateur rendues inutiles	1 984		14%
Réclamations non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)	3 554		24%
Réclamations appuyées par le médiateur	8 556		58%
Demandes d'information ou de conseil	3 445	19%	
Saisines hors champ de l'éducation et de la formation	358	2%	
<b>Saisines clôturées en 2023 (au 31/12/2023)</b>	<b>18 449</b>	<b>100%</b>	



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

➔ **79 % des saisines sont des réclamations à l'encontre d'une décision administrative ou hiérarchique.**

Ces réclamations contestent une décision prise par l'administration ou signalent un problème lié au fonctionnement du système éducatif. Elles émanent aussi bien des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur que des usagers : parents d'élèves, élèves, apprentis ou étudiants.

L'action de la médiation lorsqu'elle est saisie d'une réclamation est traitée plus loin.

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

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

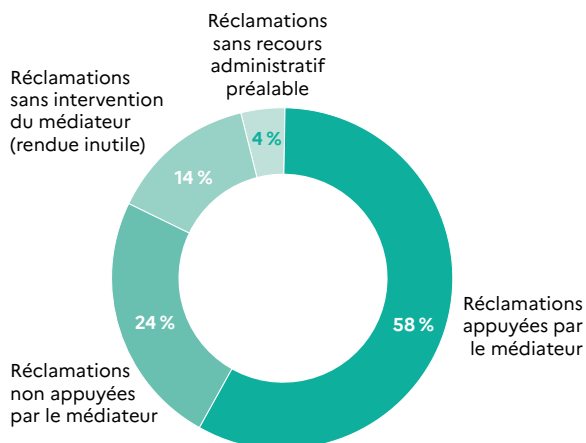
Le médiateur ne dispose pas toujours d'une information complète et actualisée et il doit veiller à ne pas se substituer aux services administratifs ou aux acteurs du système scolaire et universitaire. Son rôle est ici davantage d'accorder de l'attention à un besoin, qui peut révéler dans certains cas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

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

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

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

### L'action des médiateurs en 2023



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

➡ **4% des réclamations n'avaient pas donné lieu à une démarche préalable.**

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir préalablement fait une démarche ou introduit un recours devant l'autorité dont il conteste la décision ou l'agissement, le médiateur lui demande, si possible, d'effectuer d'abord une première démarche devant l'administration concernée. Si, par la suite, cette démarche n'aboutit pas ou qu'aucune réponse n'est intervenue dans un délai raisonnable, l'intéressé peut alors revenir vers

le médiateur. Néanmoins, dans des cas d'urgence (échéance imminente d'un délai, mise en danger de la personne, de sa santé ou de sa vie professionnelle ou familiale), il peut arriver que le médiateur accepte de traiter une affaire sans attendre, même en l'absence de démarche préalable, voire qu'il adresse lui-même le recours à l'administration concernée, ce qui peut permettre un gain de temps précieux.

### ➡ 14 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.

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

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

### ➡ 58 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur.

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

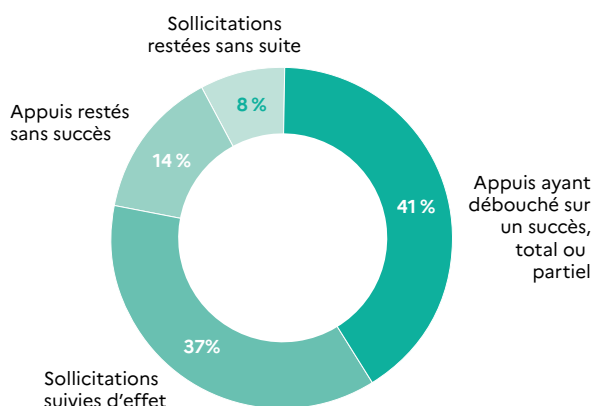
**Le nombre de saisines appuyées par le médiateur a augmenté de plus de 7% cette année** (8 556 contre 7 988 l'an dernier) même si, en valeur relative, le pourcentage a baissé de moins de 2 points.

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

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

## Le résultat de l'appui du médiateur en 2023

	Nombre de saisines	En % des réclamations
Réclamations appuyées par le médiateur	8 556	100%
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	3 480	41%
Sollicitations suivies d'effet	3 176	37%
Appuis restés sans succès	1 194	14%
Sollicitations restées sans suite	706	8%



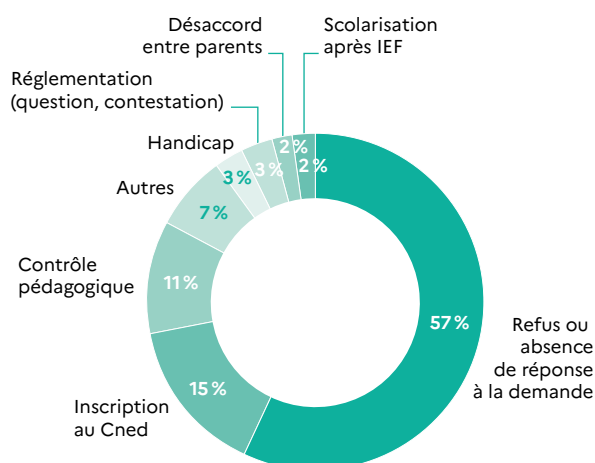
Lorsque le médiateur est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, son appui a débouché sur un succès total ou partiel dans 78 % des cas (37 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse utile et 41 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision, selon l'avis émis par le médiateur).

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 14 % des cas. Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Dans un certain nombre de situations toutefois, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet de ses demandes et/ou de ses recommandations (8 %) et l'explique au requérant.

# ANNEXE 1 – L’INSTRUCTION EN FAMILLE : UNE FLAMBÉE DES RÉCLAMATIONS EN 2023

En 2023, le nombre de saisines relatives à l’instruction en famille (IEF) reçues par les médiateurs a été multiplié par 10 par rapport à l’année précédente. 54% de ces demandes portent sur des situations de refus de l’IEF par l’administration, principalement en maternelle<sup>2</sup>.

## IEF sur l’année scolaire 2023-2024 : répartition des 300 saisines du médiateur selon l’objet de la demande



### ZOOM

#### DU PRINCIPE DE L’INSTRUCTION OBLIGATOIRE À LA SCOLARISATION OBLIGATOIRE

99,6% des enfants suivent leurs études dans un établissement scolaire, environ 83% dans les établissements publics et 16,6% dans les établissements privés sous contrat avec l’État ou hors contrat. Parmi les enfants, 0,4% ne sont donc pas inscrits dans un établissement scolaire. Ils reçoivent leur instruction à la maison. On peut alors parler d’instruction en famille.

La loi confortant le respect des principes de la République (loi n° 2021-1109 du 24 août 2021) a considérablement modifié le paysage existant en matière d’instruction en famille, en substituant au principe de l’instruction obligatoire celui de la scolarisation obligatoire.

<sup>2</sup> Voir « L’instruction dans la famille », <https://www.education.gouv.fr/l-instruction-dans-la-famille-340514> : « Il ne peut être dérogé à l’obligation de scolarisation obligatoire dans un établissement scolaire public ou privé de l’ensemble des enfants soumis à l’obligation d’instruction (enfants âgés de trois à seize ans), que sur autorisation délivrée par les services académiques, pour des motifs tirés de la situation de l’enfant et limitativement définis par la loi. »

Le Conseil d'État, dans son avis du 3 décembre 2020 n° 401549<sup>3</sup> indique que le Gouvernement justifie la réforme proposée par :

- la nécessité d'assurer l'instruction complète et effective de l'enfant ainsi que sa sociabilisation ;
- l'augmentation sensible et en accélération ces dernières années du nombre d'enfants concernés, avec les difficultés qui en résultent pour l'exercice des contrôles auxquels doivent procéder les services académiques ;
- les carences de l'instruction dispensée en famille que relèvent, dans une proportion non négligeable, ces contrôles ;
- certaines dérives dans l'utilisation par les parents de ce mode d'instruction, soit qu'elle dissimule le recours à des écoles clandestines, soit qu'elle conduise à mettre en danger la santé psychique de l'enfant.

## L'ÉVOLUTION DES SAISINES DEPUIS 2020

Dès 2020, la médiation avait été saisie par des associations et des collectifs de parents d'enfants instruits en famille faisant état de leur désarroi, après l'allocution du président de la République sur le thème de la lutte contre les séparatismes, de rendre obligatoire l'instruction dès 3 ans et de limiter l'instruction à domicile aux impératifs de santé. L'appui de la médiation était souhaité pour que soit maintenu le droit à l'IEF dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Une fois la loi promulguée, la médiation a reçu des courriers de parents annonçant leur **volonté de désobéir civilement** à l'obligation faite par l'article 49 de la loi de 2021 d'être autorisés préalablement à instruire leur enfant en famille. Les familles justifiaient alors leur démarche en indiquant que le processus de vote de la loi portait une atteinte inacceptable à la démocratie et que le passage du régime déclaratif à une demande d'autorisation constituait une entrave à leurs libertés fondamentales.

### EXTRAIT DE SAISINE

« En tant que citoyenne éclairée, je condamne vivement la loi du 24 août 2021 sur le séparatisme, en particulier son article 49, qui porte directement atteinte au droit à l'instruction en famille en le subordonnant à une demande d'autorisation préalable. Ce nouveau régime d'autorisation met ainsi en péril le bien être de milliers d'enfants et familles, dont la nôtre.

C'est pourquoi, par ce courrier, je souhaite vous informer de ma volonté de désobéir civilement à l'article 49 de la loi du 24 août 2021, afin de préserver l'intérêt supérieur de mon enfant.

<sup>3</sup> Avis sur un projet de loi confortant le respect, par tous, des principes de la République.



En effet, John Rawls définissait "la désobéissance civile [...] comme un acte public, non violent, décidé en conscience, mais politique, contraire à la loi et accompli le plus souvent pour amener un changement dans la loi ou bien dans la politique du gouvernement. En agissant ainsi, on s'adresse au sens de la justice de la majorité de la communauté et on déclare que, selon une opinion mûrement réfléchie, les principes de coopération sociale entre des êtres libres et égaux ne sont pas actuellement respectés<sup>4</sup>."

En conséquence, je refuse ouvertement et consciemment d'envoyer toute demande d'autorisation d'instruction en famille à la DSDEN.

Afin de permettre à l'État d'assurer ses responsabilités en matière de droit à l'instruction pour tous les enfants présents sur le territoire français, je continuerai de soumettre ma famille aux modalités d'encadrement de l'IEF que sont : l'envoi d'une déclaration d'IEF chaque année à la DSDEN et à ma mairie de rattachement, le contrôle pédagogique annuel mené par la DSDEN et l'enquête de mairie à réaliser tous les deux ans.»

Par la suite, la médiation a reçu des réclamations plus conformes aux saisines habituelles, adressées par des familles confrontées à la difficulté d'obtenir l'autorisation d'instruire en famille dans le cadre des motifs existants.

**En 2022**, la médiation (pôle national et médiateurs académiques confondus) a ainsi examiné **une trentaine de saisines** relatives à l'instruction en famille. Un certain nombre d'entre elles étaient des demandes d'informations ou de précisions. Les autres portaient sur des décisions de refus d'autorisation d'instruire en famille émanant des directions académiques des services de l'éducation nationale (Dasen) s'appuyant majoritairement sur le quatrième motif de dérogation introduit par la loi de 2021 : «l'existence d'une situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif».

Ces demandes ont considérablement augmenté en 2023, **passant d'une trentaine à plus de 300 saisines**.

**La loi a prévu une période dérogatoire** pour les années scolaires 2022-2023 et 2023-2024, concernant les autorisations accordées aux enfants régulièrement instruits dans la famille au cours de l'année scolaire 2021-2022 et pour lesquels les résultats du contrôle ont été jugés suffisants. On peut s'attendre à ce que le nombre de dossiers à instruire par les services académiques connaisse une augmentation significative, et il est probable qu'il en soit de même des saisines de la médiation. En effet, les familles qui mettaient déjà en place l'IEF avant la promulgation de la loi ne bénéficieront plus d'un régime dérogatoire permettant, lorsque les contrôles s'étaient avérés positifs, de poursuivre sans avoir à demander d'autorisation annuelle.

## UN NOUVEAU CADRE LÉGISLATIF QUI A FAIT CROÎTRE LA DÉFIANCE DES FAMILLES

### La loi du 24 août 2021 et les quatre motifs d'IEF

La loi promulguée le 24 août 2021 a prévu en son IV de l'article 49, l'entrée en vigueur, en septembre 2022, des dispositions relatives à l'IEF.

<sup>4</sup> John Rawls, *Théorie de la justice*, trad. française de C. Audard, Paris, Seuil, 1987, p. 405.

### LES QUATRE MOTIFS FIXÉS PAR LA LOI POUR DEMANDER L'AUTORISATION D'IEF

- **L'état de santé** de l'enfant ou son **handicap**.
- La pratique d'**activités sportives** ou **artistiques intensives**.
- **L'itinérance de la famille** en France ou **l'éloignement géographique** de tout établissement scolaire public.
- L'existence d'une **situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif, sous réserve que les personnes qui en sont responsables justifient de la capacité de la ou des personnes chargées d'instruire l'enfant à assurer l'instruction en famille dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant**.

Si les trois premiers points sont suffisamment explicites et permettent de constituer un dossier sur la base de pièces objectivables pour attester de sa recevabilité, les contours du dernier motif sont plus flous, susceptibles d'interprétations diverses, et à l'origine d'une réelle incompréhension, voire d'une défiance de la part d'un grand nombre de familles.

Il doit être précisé que « lorsque, après concertation avec le directeur de l'établissement d'enseignement public ou privé dans lequel est inscrit un enfant, il est établi que l'intégrité physique ou morale de cet enfant est menacée, les personnes responsables de l'enfant peuvent lui donner l'instruction dans la famille après avoir sollicité l'autorisation, dans le délai restant à courir avant que cette autorisation leur soit accordée ou refusée » (Code de l'éducation, article L. 131-5, alinéa 14).

### Le contrôle du juge sur l'IEF

Une décision de refus d'autorisation d'IEF ne peut pas être directement portée devant la juridiction administrative (article D. 131-11-13 du Code de l'éducation). Elle doit d'abord faire l'objet d'une contestation, dans un délai de quinze jours à compter de sa notification écrite, par les personnes responsables de l'enfant auprès d'une commission présidée par le recteur d'académie (article D. 131-11-10 du même code).

Comme les saisines de la médiation, il semble que les recours auprès de tribunaux ont essentiellement porté sur le quatrième motif. Les tribunaux statuant en référé suspension sur ce point durant l'année 2022 ont majoritairement rejeté les requêtes pour absence d'urgence, mais aussi pour absence de doute sérieux quant à la légalité de la décision attaquée. À cette occasion, il a pu être observé, au regard des ordonnances rendues, que n'était pas résolue la question de savoir si la présentation d'un projet pédagogique suffisait ou s'il fallait que l'enfant soit dans une situation particulière justifiant l'instruction en famille.

Le Conseil d'État, statuant lui-même en référé (CE, n°467550 du 13 décembre 2022 mentionnée aux tables), a apporté au point 4 les précisions suivantes : « en ce qui concerne plus particulièrement les dispositions de l'article L. 131-5 du Code de l'éducation prévoyant la délivrance par l'administration, à titre dérogatoire, d'une autorisation pour dispenser l'instruction dans la famille en raison de "l'existence d'une situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif", ces dispositions, telles qu'elles ont été interprétées par la décision n° 2021-823 DC du Conseil constitutionnel du 13 août 2021, impliquent que l'autorité administrative, saisie d'une telle demande, contrôle que cette demande expose de manière étayée la situation propre à cet enfant motivant, dans son intérêt, le projet d'instruction dans la famille et qu'il est justifié, d'une part, que le projet éducatif comporte les éléments essentiels de l'enseignement et de la pédagogie adaptés aux capacités et au rythme d'apprentissage de cet enfant, d'autre part, de la capacité des personnes chargées

de l’instruction de l’enfant à lui permettre d’acquérir le socle commun de connaissances, de compétences et de culture défini à l’article L. 122-1-1 du Code de l’éducation au regard des objectifs de connaissances et de compétences attendues à la fin de chaque cycle d’enseignement de la scolarité obligatoire».

Depuis lors, des tribunaux ont eu l’occasion de se prononcer au fond, vérifiant par exemple qu’il était démontré que le projet ne répondait pas aux critères permettant de prétendre à la délivrance d’une autorisation d’IEF.

Enfin, il est à noter que les parents qui pratiquent l’IEF sans en avoir demandé l’autorisation et refusent de scolariser leur enfant après avoir été mis en demeure de le faire encourent le risque d’être condamné à six mois de prison et 7 500 euros d’amende. À la mi-décembre 2023, dans le cadre de la nouvelle loi, des parents qui refusaient de se conformer à la procédure mise en place et qui, au nom de la « désobéissance civile », pratiquaient l’IEF sans en avoir demandé l’autorisation, ont été condamnés à des amendes de 500 euros avec sursis (tribunal correctionnel de Foix).

## Les principaux points d’incompréhension de la part de familles

Malgré un cadre plus restrictif et la charge que représentent la constitution du dossier de demande comme l’ensemble des démarches administratives à réaliser pour l’obtenir, de nombreuses familles continuent à demander l’autorisation d’instruire leurs enfants en famille. Cette insistance fait s’interroger sur la confiance que ces familles accordent à l’école et les motivations profondes qui les animent. Les argumentaires développés expriment souvent des craintes quant à la prise en compte des besoins réels de l’enfant, au respect de son rythme, et révèlent parfois une forme de défiance envers l’école.

### Le refus des premières demandes d’IEF en maternelle

Le refus des premières demandes d’IEF pour des enfants en maternelle est le principal motif de saisine du médiateur. Le ministère de l’éducation nationale indique : « sur les 5 304 demandes instruites effectuées au titre du motif 4, 1 993 ont donné lieu à un refus, soit 37,6 % des demandes<sup>5</sup> ».

Les saisines adressées à la médiation concernent majoritairement l’école primaire et plus particulièrement la première scolarisation en maternelle. On peut supposer que cette proportion est liée à l’instruction devenue obligatoire dès 3 ans, comme le prévoit [l’article 11 de la loi Pour une École de la confiance n° 2019-791 du 26 juillet 2019](#).

L’incompréhension de ces refus d’IEF en maternelle est particulièrement forte dans les familles qui ont déjà fait le choix de l’instruction en famille pour les aînés.

#### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Sur quel motif peut-on se fonder pour invoquer le fait que sa mère, professeur des écoles, ne pourrait l’instruire à la maison au même titre que son frère et sa sœur, quand on va l’envoyer dans une classe de 28 élèves ? J’ai beau lui expliquer qu’il va devoir aller à l’école le temps du recours, il ne comprend pas pourquoi son frère et sa sœur, eux, peuvent être instruits en famille... le sentiment d’injustice est déjà présent.

<sup>5</sup> Cité dans la proposition de résolution tendant à la création d’une commission d’enquête sur les nouvelles règles appliquées à l’instruction en famille n° 2445 enregistrée à l’Assemblée nationale le 5 avril 2024.

Nous avons toujours respecté les procédures en vigueur et nous nous sommes pliés à tous les contrôles : administratifs, pédagogiques, etc. Nos enfants, instruits en famille depuis 2020, sont inspectés chaque année et bénéficient toujours d'appréciations positives et d'avis favorables à poursuivre l'instruction en famille. [...] J'aimerais pouvoir continuer d'instruire mes trois enfants et/ou au moins pouvoir être entendue au cours d'une médiation auprès du rectorat.»

Dans cette situation, la tentative de médiation n'a pas permis d'infléchir la position de l'administration qui a maintenu son refus.

### **Le changement de paradigme entre projet de vie de la famille et projet éducatif propre à l'enfant**

Les saisines formulées par les familles témoignent de leur incompréhension de l'esprit de la loi et en particulier de la nature du motif 4. Dorénavant, le principe est bien celui d'une scolarisation pour tous les enfants et l'IEF requiert une démarche étayée, soumise à l'instruction préalable des services académiques et à la validation du recteur. Les familles ressentent cette évolution comme un recul de leurs droits et peinent à comprendre que leur projet de vie – qui motive leur choix de mode d'instruction – ne constitue pas en lui-même une « situation propre à l'enfant ».

### **Une autorisation accordée pour une seule année**

L'autorisation d'instruction dans la famille, lorsqu'elle est accordée, est donnée pour la durée de l'année scolaire au titre de laquelle elle a été validée, sauf lorsque la demande est motivée par l'état de santé de l'enfant ou par son handicap : dans ces cas, elle peut être accordée pour trois années scolaires. Ceci implique pour un grand nombre des familles, notamment celles qui formulent des demandes pour le motif 4, un fort sentiment d'insécurité quant à la continuité du parcours d'apprentissage de leur enfant, sans compter la charge administrative liée à la répétition des procédures annuelles.

## **DES STRATÉGIES DIVERSES SELON LES SITUATIONS**

### **S'imposer des mobilités géographiques pour éviter des territoires réputés particulièrement stricts dans l'analyse des demandes d'IEF**

Les personnes qui saisissent la médiation interpellent l'institution sur ce qu'elles perçoivent comme des inégalités selon les territoires, les autorisations d'IEF leur paraissant plus difficiles à obtenir dans certaines académies.

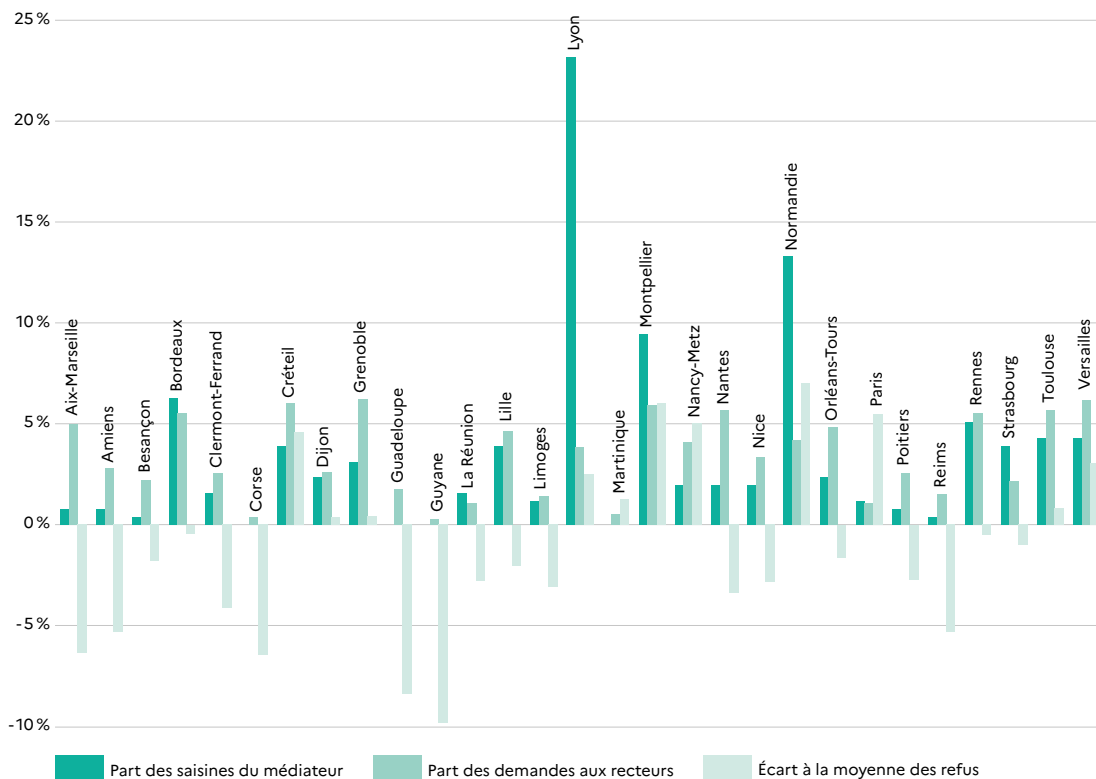
Certaines familles, particulièrement soucieuses d'obtenir le droit de proposer à leurs enfants l'IEF, qu'elles estiment nécessaire pour être en accord avec leurs convictions et leur projet de vie, développent en conséquence des stratégies particulières.

Ainsi, un chargé du dossier de l'IEF a témoigné de la rencontre avec plusieurs familles qui ont expliqué avoir déménagé dans une autre académie pour avoir plus de chance de voir leur demande validée.

Il ressort de l'analyse des données sur lesquelles la médiation a pu s'appuyer, qu'il n'y avait pas nécessairement corrélation entre le taux de refus d'une académie et le nombre de saisines adressées aux médiateurs. Ainsi, pour l'académie de Lyon, si le taux de refus s'écarte de seulement 2,5% par rapport au taux de refus national, et si l'académie est seulement la 14<sup>e</sup> en terme de demandes d'IEF (4% des demandes), elle est en revanche la première pour le nombre de saisines du médiateur relatives à une demande d'IEF (23% à elle seule).

## IEF sur l'année scolaire 2023-2024 : répartitions académiques des 300 saisines du médiateur et des 51 140 demandes aux recteurs

Écart par académie à la moyenne de 11,6% de refus de demande d'IEF



## Rechercher le soutien des inspecteurs qui effectuent les contrôles

Lors des contrôles, l'inquiétude des familles se fait également sentir de manière pressante pour la suite du parcours de leurs enfants. Certaines n'hésitent pas à demander aux inspecteurs des conseils quant aux stratégies à mettre en œuvre dans les dossiers de demande pour l'année suivante afin d'augmenter leur chance d'obtenir une réponse positive. Plusieurs inspecteurs consultés ont témoigné de la difficulté déontologique dans laquelle ils se trouvent alors.

## Quelques pistes de réflexion pour faire diminuer le taux de pression

- Dans un souci de cohérence, et même si doit demeurer au fondement du projet éducatif, une situation propre à chaque enfant, il pourrait être envisagé un traitement commun des fratries avec une analyse partagée entre inspecteurs des 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degrés, le cas échéant, afin d'éviter le sentiment d'injustice éprouvé par certains enfants et leurs familles.
- Pour réduire les écarts entre territoires dans l'analyse et le traitement des dossiers de demande d'instruction en famille, une formation commune des personnels administratifs et pédagogiques qui en ont la charge, ainsi que le partage de grilles précises d'évaluation des demandes afin de contribuer à la production de réponses argumentées aux familles en cas de refus, pourrait s'avérer utile.
- Il conviendrait de s'assurer que le pilote académique chargé du dispositif de contrôle de l'IEF soit effectivement nommé et identifié comme tel dans chaque académie afin d'harmoniser sur le plan national les calendriers et le suivi des décisions, et ainsi de sécuriser au maximum les réponses adressées aux familles.

### OBSERVATIONS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Dans un récent rappel à la loi du 12 avril dernier (RAL-2024-006 du 12 avril 2024) relatif aux modalités de mise en œuvre du régime d'autorisation de l'IEF, le Défenseur des droits a adressé ses observations au ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse.

#### Sur l'examen au fond des demandes d'IEF

Le Défenseur des droits a « invité le Dgesc<sup>6</sup> à préciser les consignes destinées aux services chargés de l'étude de ces demandes, afin d'assurer la cohérence de leurs décisions et de les rendre plus lisibles pour les familles, en particulier lorsque la demande est formulée sur le motif de la situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif.

Il l'a également invité à encourager les services chargés de l'instruction des demandes à rechercher si une demande qui ne satisferait pas les conditions de délivrance d'une autorisation au regard du motif légal invoqué, pourrait entrer dans le champ d'un autre motif prévu à l'article L. 131-5 du Code de l'éducation ».

#### Sur les justificatifs nécessaires à une demande d'instruction en famille

Le Défenseur des droits a « invité le Dgesc à s'assurer que la délivrance de l'autorisation d'instruction en famille ne soit pas conditionnée à l'existence d'un lien de filiation entre l'enfant et le demandeur, et que le caractère alternatif des documents à fournir pour justifier de l'identité de l'enfant soit bien respecté par les services académiques ».

#### Sur les modalités de réalisation des contrôles pédagogiques

Le Défenseur des droits a « invité le Dgesc, d'une part, à préciser les motifs pour lesquels l'enfant pourrait, à titre exceptionnel, être convoqué à un contrôle pédagogique en dehors de son domicile, et, d'autre part, à garantir le respect par les services académiques des consignes inscrites dans le vademecum sur l'instruction en famille de novembre 2020 ».

<sup>6</sup> Directeur général de l'enseignement scolaire.

# ANNEXE 2 – LES SAISINES RELATIVES AUX INSTANCES DISCIPLINAIRES DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Pour la première fois cette année, l'équipe du pôle national de la médiation s'est penchée sur cette activité certes secondaire à côté des missions de médiation (médiation institutionnelle, médiation préalable obligatoire, médiation à l'initiative du juge, médiation à l'initiative des parties) mais qui, au regard des résultats remontés par les médiateurs académiques, montre une progression très nette.

Ainsi, **pour l'année 2023**, les médiateurs ont reçu **618 dossiers, usagers et enseignants confondus**, alors que pour l'ensemble des années précédentes, on dénombrait 1 063 dossiers au total.

L'ensemble de ces dossiers est concentré sur 18 académies, ce qui signifie que pour 12 d'entre elles, comportant pour certaines des universités à forts effectifs, les médiateurs n'ont jamais reçu de dossier. Pour les années antérieures à 2023, les universités de 15 académies au moins (dont les 12 déjà mentionnées) n'avaient envoyé aucun dossier.

## ZOOM

### LA LOI N° 2014-873 DU 4 AOÛT 2014

Depuis la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 Pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes, les médiateurs académiques pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur doivent être rendus destinataires de la copie de la lettre de saisine (et des documents qui l'accompagnent) des sections disciplinaires compétentes à l'égard des personnels enseignants de l'enseignement supérieur et des usagers.

Si les dispositions du Code de l'éducation ont évolué avec la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de Transformation de la fonction publique – notamment du fait de la suppression du caractère juridictionnel des sections disciplinaires des conseils académiques des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel compétentes à l'égard des usagers –, les médiateurs académiques ont conservé leurs prérogatives en cas de suspicion de partialité de la section disciplinaire.

#### Les personnels enseignants

Le pouvoir disciplinaire est exercé à leur rencontre en premier ressort par le conseil académique de l'établissement constitué en section disciplinaire. Il est prévu que le médiateur académique puisse demander la récusation d'un membre d'une section disciplinaire s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité, et qu'il puisse également demander à ce que l'examen des poursuites soit attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement si le doute porte sur l'impartialité de la section disciplinaire (article L. 712-6-2 du Code de l'éducation).

Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (Cneser) statue en appel et en dernier ressort sur les décisions disciplinaires prises par les instances universitaires compétentes à l'égard des enseignants-chercheurs et enseignants. Il est également appelé à statuer en premier ressort lorsqu'une section disciplinaire n'a pas été constituée ou lorsqu'aucun jugement n'est intervenu six mois après la date à laquelle les poursuites ont été engagées devant la juridiction disciplinaire compétente (article L. 232-2 du Code de l'éducation). Les médiateurs académiques peuvent demander la récusation d'un membre du Cneser statuant en matière disciplinaire s'ils ont une raison objective de mettre en doute son impartialité (article L. 232-3 du Code de l'éducation).

### Les usagers de l'enseignement supérieur

Le médiateur académique peut, aux termes de l'article R. 811-23 du Code de l'éducation, demander que l'examen des poursuites concernant un usager de l'enseignement supérieur soit attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement s'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, ou en cas de risque avéré de trouble à l'ordre public ou au bon fonctionnement de l'établissement.

Pour les procédures engagées avant le 27 juin 2020, les recours contre les décisions rendues par la section disciplinaire pour les usagers relevaient de la compétence du Cneser. Les médiateurs devaient être également destinataires des dossiers des usagers en appel. Ce n'est plus le cas maintenant que les décisions rendues par la section disciplinaire pour les usagers sont des décisions administratives qui relèvent de la compétence du tribunal administratif.

Sur les 18 académies pour lesquelles les médiateurs ont reçu des dossiers en 2023, il a pu être observé des pratiques différentes entre les universités : dans une même académie, des établissements transmettent assez régulièrement au médiateur copie de leurs saisines, tandis que d'autres ne leur en envoient jamais – sans qu'il puisse être établi si cela résulte de l'absence de dossier, de la méconnaissance de l'obligation d'information, de négligence ou d'une volonté déterminée.

Il a été également observé que certains avocats commencent à soulever l'argument tiré du défaut d'information du médiateur (et du recteur de région académique) devant le Cneser ou devant les juridictions.

### EXEMPLES

Le Cneser, alors qu'il statuait en appel contre une décision rendue le 26 janvier 2023 contre un étudiant par la section disciplinaire de la commission de discipline a d'ailleurs annulé la décision rendue car « les éléments du **dossier** ne [permettaient] pas de faire la preuve que le recteur d'académie et le médiateur académique [avaient] été informés de l'ouverture de la procédure disciplinaire à l'encontre du requérant (article R. 712-31 du Code de l'éducation). »

Dans une décision du 6 avril 2022 n° 44832, le Conseil d'État a annulé la décision du Cneser au motif qu'en s'abstenant de viser un mémoire (dans lequel était notamment soulevé le défaut d'information du recteur d'académie et du médiateur académique), ainsi que les autres mémoires produits et d'examiner ces moyens dans les motifs de sa décision, le Cneser avait entaché sa décision d'irrégularité.



Les dossiers dont les médiateurs sont informés sont essentiellement **des dossiers d'usagers**. Ils représentent **96% des dossiers reçus**. Dans 4 des 18 académies qui ont eu connaissance de dossiers disciplinaires en 2023, les médiateurs n'ont jamais reçu de dossiers portant sur des personnels enseignants, sans qu'il puisse cependant en être tiré aucune conclusion.

Enfin, il est précisé qu'il n'y a jamais eu jusqu'à présent de demande par un médiateur académique de récusation d'un membre. En revanche, il y a eu deux demandes de renvoi à une autre section, dont une a été suivie d'effet.



## Chapitre 1

# PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA VULNERABILITÉ DES PERSONNELS

« Rendre le métier d'enseignant plus attractif, ce n'est pas (seulement) affaire de mesures techniques et de réformes institutionnelles, même si elles ont leur importance : c'est tout autant réconcilier les sociétés contemporaines avec le projet d'enseignement lui-même. [...] Les professeurs, quels que soient leur compétence et leur engagement professionnel, trop souvent mal reconnus, ont besoin de s'adosser à une ambition collective qui reste largement à redéfinir : c'est elle qui peut faire de l'enseignement un métier d'avenir. »

Alain Boissinot, « Enseignants : le défi de l'attractivité »,  
in *Revue internationale d'éducation de Sèvres*, n°94,  
« Enseignant, un métier d'avenir », décembre 2023

En 2023, **539 saisines** auprès des médiateurs émanaient de personnels faisant directement état d'un mal-être ou d'une souffrance au travail<sup>1</sup>. Bien qu'il ne représente que 13 % des sollicitations des personnels, ce nombre est en augmentation de 78 % depuis cinq ans – et il ne prend pas en compte les saisines portant sur d'autres domaines de réclamations, comme la protection sociale, les questions financières ou le déroulement de carrière, où peuvent également être exprimées des difficultés liées aux conditions de vie et d'exercice des personnels.

Dans ses précédents rapports, la médiation s'était principalement arrêtée sur des situations relatives au processus d'affectation et de mobilité des enseignants<sup>2</sup>, à leur déroulement de carrière<sup>3</sup>, ou encore aux problématiques de harcèlement et, plus largement, de prévention, de signalement et d'accompagnement des risques psychosociaux<sup>4</sup>.

Cette année, elle a fait le choix de centrer son analyse sur **des difficultés liées à la dégradation du climat scolaire, à l'augmentation des incivilités et des violences, et à leurs conséquences sur le bien-être et la motivation des personnels.**

Pour rappel, les saisines formulées par les usagers (élèves, parents et étudiants) concernant le domaine de l'enseignement et de la vie dans les établissements sont, depuis plusieurs années, en forte hausse, comme en témoignent les chiffres présentés dans la partie consacrée aux statistiques de la médiation<sup>5</sup> et le rapport de l'an dernier<sup>6</sup>.

En 2023, cette tendance se confirme, avec un total de **5 460 réclamations** (soit 30 % de l'ensemble des réclamations des usagers), qui constituent une progression de 19 % en un an et de 118 % en cinq ans.

Parmi les réclamations des usagers dans ce domaine, un certain nombre ont un impact direct sur le bien-être des personnels, celles relatives en particulier à des conflits relationnels entre parents et équipes d'établissement (21 % des saisines de ce domaine), ou celles qui ont trait à des contestations de mesures et sanctions disciplinaires (20 % des saisines), au fonctionnement de l'établissement (16 % des saisines), à des situations de harcèlement (10 % des saisines), ou encore à des contestations d'évaluations ou de notations en cours d'année scolaire (9 % des saisines).

Les enseignants, comme les personnels en fonction d'encadrement, se sentent mis en cause par l'ensemble de ces contestations qui s'expriment parfois de manière virulente, voire agressive, générant de l'anxiété et du découragement au sein des équipes.

Ces constats peuvent plus largement être mis en perspective avec la crise d'attractivité des métiers de l'éducation – le nombre d'inscrits aux concours de l'enseignement du second degré a diminué de 30 % en 15 ans – et avec l'augmentation sensible du taux de démissions.

<sup>1</sup> Il s'agit ici du seul domaine intitulé « organisation du travail et relations professionnelles » dans le tableau des statistiques par domaine de saisines (« L'activité des médiateurs en chiffres », p. 28 du présent rapport).

<sup>2</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, rapport annuel 2022 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, chapitre 3, « Affectations et mutations : vers une mobilité consentie », p. 83, et *Renouer le dialogue*, rapport annuel 2021 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, chapitre 2, « Mieux attirer et conserver les compétences dont le système éducatif a besoin », p. 55.

<sup>3</sup> *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, rapport annuel 2020 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, partie 3, chapitre 2, « Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli », p. 133.

<sup>4</sup> *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, op. cit., partie 3, chapitre 2, « Au-delà de la qualité de vie au travail, remédier au mal-être des personnels », p. 119, et *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, rapport annuel 1999 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, partie 3, chapitre 3, « Des dysfonctionnements plus globaux qui rendent incertaine la tâche des médiateurs », p. 73.

<sup>5</sup> Tableau des statistiques par domaine de saisines, *ibid.*

<sup>6</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, op. cit., chapitre 2, « Réduire les conflits en établissement : une responsabilité collective ? », p. 63.

Dès le rapport de 2015, le médiateur avait alerté sur ces questions qu'il avait mises en relation avec les conditions de bien-être et de réussite des élèves :

« Ne pas agir pour traiter la souffrance des enseignants, c'est s'exposer à donner une image dégradée du métier au risque d'en réduire encore plus son attractivité. Il ne faut également pas perdre de vue que le bien-être des élèves dans un établissement scolaire passe par le bien-être des enseignants. Il faut voir là les conditions qui président à l'élaboration d'un bon climat scolaire<sup>7</sup>. »

Dans le présent chapitre, trois sujets ont été retenus pour évoquer le malaise et la souffrance exprimés par les personnels à travers leurs saisines :

- les contestations portant sur la nature et le fondement même des enseignements;
- les problématiques liées aux difficultés de mise en œuvre de l'École inclusive;
- l'accroissement de l'agressivité, verbale ou physique, dans les relations entre les familles et l'école.

La prévention, la gestion et la résolution de ces situations génératrices de conflit constituent un enjeu majeur pour l'institution : il s'agit, pour combattre le « désenchantement de la profession<sup>8</sup> », de restaurer le lien de confiance indispensable entre les familles et les équipes pédagogiques ou éducatives, afin que celles-ci puissent accomplir sereinement leur mission d'instruction, d'éducation et d'émancipation, qui est au cœur du projet démocratique et républicain. Or ces dernières se sentent fréquemment délégitimées et fragilisées par ces agressions et sont en attente de soutien et de reconnaissance de la part de leur hiérarchie.

En 2015, le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur observait déjà :

« Loin du "sacerdoce" et de la "vocation", le métier d'enseignant s'est profondément modifié au cours de ces dernières années, imposant la définition d'une nouvelle professionnalité. L'hétérogénéité des classes, l'insuffisante préparation à aborder des publics divers, l'introduction d'autres modes de transmission des savoirs brisant un monopole plus que séculaire, des relations tendues avec des parents, une formation qui n'a pas préparé à des pratiques qu'imposent les évolutions pédagogiques nécessaires et une considération négative du métier portée par des citoyens et relayée par des médias, fragilisent de plus en plus d'enseignants<sup>9</sup>. »

<sup>7</sup> *Confiance et bienveillance*, rapport annuel 2015 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, partie 1, chapitre 3, « Une problématique émergente : les risques psychosociaux (RPS) », p. 73.

<sup>8</sup> Benjamin Castets-Fontaine *et al.*, 2019, « Maux et mots d'enseignants du second degré : carrières désenchantées et itinéraires contrariés », in *Déviance et Société*, p. 162.

<sup>9</sup> *Confiance et bienveillance*, *op. cit.*, partie 1, chapitre 3, « Une problématique émergente : les risques psychosociaux (RPS) », p. 71.

# LA MONTÉE DE CONTESTATIONS PORTANT SUR LES ENSEIGNEMENTS

Un nombre croissant de réclamations font état d'une remise en cause des enseignements, portant atteinte à l'autorité et à la légitimité des enseignants, mais mettant aussi en difficulté les personnels de direction, souvent désarçonnés et peu préparés à ce type de contestations.

## ENTRE MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES ÉDUCATIVES ET GESTION DES TENSIONS : UN ÉQUILIBRE DIFFICILE À TROUVER POUR LES CHEFS D'ÉTABLISSEMENT ET LES DIRECTEURS D'ÉCOLE

Chargés de l'organisation et de la mise en œuvre des programmes d'enseignement comme de la sécurité de leurs équipes, les responsables d'établissements sont les garants dans les écoles, collèges et lycées des orientations officielles et du respect des valeurs de la République. En même temps, ils doivent veiller à prévenir les conflits, apaiser les tensions au sein de leur établissement et sécuriser leurs équipes, sans pour autant céder sur les objectifs éducatifs, dans le souci d'accompagner avec une égale bienveillance les personnels, les élèves et leurs familles.

Cet exercice est aujourd'hui rendu plus difficile du fait du développement de contestations portant sur des sujets divers (évaluations, notation, discipline, etc.), et en particulier sur la nature et le fondement des enseignements. Les oppositions naissent fréquemment d'une incompréhension ou d'une confusion des familles, nourrie par la désinformation ou par des préjugés et positions de principe qui nécessitent des explications.

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Je me permets de vous écrire concernant plusieurs situations qui sont récurrentes. Pendant les réunions ou sur la messagerie, des parents demandent aux professeurs de connaître à l'avance le contenu des cours (CESCE<sup>10</sup> ou pour tout débat). Certains refusent que leurs enfants participent à des activités.

C'est la première année où des parents se permettent cette attitude. [...]

Serait-il possible de m'aider à préparer un texte que je pourrais afficher sur les espaces numériques de travail, expliquant la liberté pédagogique du professeur et l'obligation des élèves d'assister aux cours ? Dans un débat, dans un atelier, on apprend.

Ces contestations sont inadmissibles. »

<sup>10</sup> Comité d'éducation à la santé, à la citoyenneté et à l'environnement.

Dans le cas d'espèce (saisine par un chef d'établissement), la médiatrice académique, afin d'apporter aux parents une information objective et de dépassionner le débat, a fait appel à plusieurs responsables du rectorat : le directeur de cabinet du recteur, le responsable de la cellule juridique, les inspecteurs des disciplines concernées. Elle a réuni leurs contributions et préparé avec eux deux courriers à la signature de la principale : l'un en réponse au cas particulier à l'origine de la saisine, l'autre à portée plus générale, pouvant être exploité dans des situations comparables et/ou diffusé, le cas échéant, sur les ENT<sup>11</sup> pour l'information des familles et la prévention de nouvelles contestations. Ces courriers exposent le cadre légal et réglementaire qui fonde le programme éducatif et l'obligation d'assiduité des élèves (article L. 511-1 du Code de l'éducation). Ils rappellent que ce cadre s'impose à tous, indépendamment de toute considération d'ordre personnel sur le contenu des enseignements. Ils précisent que l'enseignement moral et civique vise à « amener les élèves à devenir des citoyens responsables et libres, à se forger un sens critique et à adopter un comportement réfléchi » et comporte une formation aux valeurs de la République. Enfin, ils expliquent l'esprit des programmes de français, pour les mettre en relation avec les objectifs éducatifs et l'activité décrite par le parent d'élève :

### “ EXTRAIT DE LA RÉPONSE

« Les programmes de français pour le cycle 4 précisent que "l'enseignement du français au collège constitue une étape importante dans la construction d'une pensée autonome, le développement de l'esprit critique et de qualités de jugement qui seront nécessaires au lycée".

Ainsi, c'est bien par la confrontation des idées entre pairs que se forment les compétences d'argumentation et de réflexion que le professeur doit exercer chez ses élèves. Les grandes œuvres de la littérature, outre leurs qualités esthétiques et leur dimension patrimoniale ou culturelle, servent aussi de tremplins à cette pensée réflexive en activité "tant par le développement de compétences à argumenter que par la découverte et l'examen critique des grandes questions humaines soulevées par ces œuvres littéraires." (programme cycle 4)

Les sujets soulevés par ces œuvres et les débats interprétatifs sur les valeurs qu'elles suscitent sont donc autant de matière à exercer son esprit critique et apprendre des stratégies d'écoute, d'argumentation, de délibération indispensables à la réussite des collégiens, futurs lycéens et futurs citoyens. L'une des activités recommandées par les programmes est d'ailleurs de : "participer à un débat, exprimer une opinion argumentée et prendre en compte son interlocuteur", sans discrimination de quelque ordre qu'elle soit. »

Comme on le voit, le rôle du médiateur a consisté principalement à réunir les compétences des acteurs et experts de l'établissement, de l'inspection et du rectorat pour concevoir une réponse adaptée qui a consisté dans :

- le rappel de la loi, offrant un cadre juridique sécurisant et redonnant de l'objectivité à la position du chef d'établissement ;
- la position institutionnelle, offrant un appui et une continuité à la légitimité du chef d'établissement sur le long terme, au-delà de la réponse au cas particulier ;
- l'explicitation du sens et des objectifs visés par le programme de la discipline, permettant de réassurer l'enseignant dans l'exercice de sa mission.

<sup>11</sup> Espaces numériques de travail, qui permettent notamment de communiquer avec les familles.

Cette démarche collective et concertée a permis à la fois de remédier à une situation de tension qui aurait pu dégénérer et de prévenir sa récurrence, en mettant en place les outils institutionnels nécessaires. Elle a également fait l'objet d'un échange au sein du réseau des médiateurs, dans la perspective d'un partage d'expérience à plus grande échelle.

Elle a surtout permis d'apporter une réponse rapide à une demande d'écoute et d'accompagnement de la part du chef d'établissement et de mettre en œuvre une priorité qui devrait toujours être celle de l'institution : ne pas laisser un cadre isolé dans une situation porteuse de risques, comme ceux qu'a dramatiquement mis en lumière l'actualité de ces derniers mois. Tout en intégrant le contexte particulier à chaque établissement, la réponse à ce type de situations ne peut être qu'institutionnelle, collective et reflétant des valeurs largement partagées par les membres de la communauté éducative.

## UN BESOIN CROISSANT DE PROTECTION ET DE RÉASSURANCE EXPRIMÉ PAR LES ENSEIGNANTS

Les enseignants sont la première cible des contestations exprimées par les élèves ou leurs parents, qu'il s'agisse des contenus ou des méthodes d'enseignement. Or, si les programmes de leur discipline leur offrent un cadre assez clair pour répondre aux critiques et mises en cause des familles, les enseignements transversaux, dont les « éducations à » qui sont venus s'ajouter à leur mission première afin de répondre aux transformations de la société et aux injonctions pédagogiques et éducatives qui en découlent, sont à l'origine d'un sentiment croissant d'insécurité ou d'incompétence chez de nombreux professeurs. La plupart du temps, il leur a manqué le temps d'appropriation, de concertation et de formation nécessaire pour intégrer les nouvelles priorités à leur pratique et faire face à de nouveaux défis pédagogiques complexes – notamment l'éducation à l'information et au numérique, visant à prémunir les élèves en particulier contre le complotisme et la désinformation ; l'éducation morale et civique dans ses dimensions d'enseignement de la laïcité et de transmission des principes républicains ; l'égalité femmes-hommes et la prévention du harcèlement ou des discriminations ; l'éducation à la sexualité ; ou encore la mise en œuvre d'aménagements et d'adaptations permettant l'inclusion d'élèves à besoins éducatifs particuliers.

Comme l'écrit Peggy Neville dans un dossier de veille de l'IFé<sup>12</sup>, « face à ce difficile agencement des multiples prescriptions, certaines personnes enseignantes se sentent incapables d'atteindre les objectifs prescrits ou d'enseigner de manière efficace. » Elle ajoute ensuite, citant Françoise Lantheaume : « La difficulté à stabiliser ces ajustements est source d'épuisement pour les personnes enseignantes, "faute de repères collectifs sur ce que serait 'bien travailler' dans telle ou telle situation, la solution est renvoyée à l'individu, la souffrance aussi<sup>13</sup>." »

C'est dans ce contexte que les médiateurs reçoivent des saisines illustrant le degré de pression que peuvent ressentir les enseignants lorsqu'ils sont contraints de faire face à des contestations de ce type, parfois virulentes, portant sur des sujets sensibles ou polémiques – comme les questions de genre, la laïcité ou l'éducation à la sexualité, pour ne donner que quelques exemples.

<sup>12</sup> Institut français de l'éducation.

<sup>13</sup> Françoise Lantheaume, *La souffrance des enseignants : une sociologie pragmatique du travail enseignant*, citée dans le Dossier de veille de l'IFé n°144, « Enseigner : un métier à risque... de décrochage », rédigé par Peggy Neville, septembre 2023.

## EXTRAIT DE SAISINE

« Bonjour,

Si les autres parents ne vous écrivent pas, moi c'est pas mon cas. Chaque année il y a des enfants qui subissent des harcèlements et autres. Le programme pervers d'éducation sexuelle que vous voulez mettre en place dès le plus jeune âge. Faites cela entre vous! Pensez ce que vous voulez je m'en fiche mais imposez cela à votre famille. N'importe quoi! Chaque année c'est de pire en pire. L'éducation des enfants n'avance pas mais recule. Au lieu d'apprendre des élites, des pédophilies imposent leurs fantasmes aux jeunes. »

Si certaines saisines restent à un niveau de généralité, d'autres portent sur des situations précises, comme le refus de laisser son enfant assister à certains cours.

Les médiateurs, lorsqu'ils sont sollicités, s'efforcent d'informer au mieux et d'éclairer les familles sur le sens et les objectifs éducatifs des programmes, afin de déconstruire certains préjugés ou perceptions erronées et de rétablir la légitimité du maître. Une bonne information des parents par l'équipe éducative le plus en amont possible apparaît nécessaire pour prévenir ces situations et éviter des incompréhensions, là où les sujets abordés en cours risquent de heurter des sensibilités religieuses ou morales. Elle est aussi un soutien pour l'enseignant, qui peut ainsi s'appuyer sur une parole extérieure et distanciée et n'a pas à porter à lui seul la responsabilité de ce qu'il enseigne.

Il peut arriver que les oppositions viennent des élèves eux-mêmes en classe, comme en témoigne cette tribune d'un enseignant face aux contestations de ses élèves devant les programmes de français<sup>14</sup> : « Mais parmi vous monte quelque chose qui m'inquiète et contre lequel je bute, quelque chose de bruyant et qui hurle : tout sera bientôt impossible. Le phénomène est si important dorénavant qu'il est dans la presse depuis quelques années. [...] Une partie du programme proposé par l'éducation nationale est à (vos) yeux indécente et, disons le mot, pornographique. [...] Alors que faire? Une seule solution : réaffirmer ce qu'est ou doit être la littérature, c'est-à-dire un art qui par essence remet en question, déstabilise et bouleverse le lecteur. [...] N'édulcorons pas, ne coupons pas, n'ayons pas peur. [...] Car voici notre rôle : vous permettre un mouvement intérieur de l'esprit et de l'âme. [...] Ce mouvement, nous devons vous l'imposer car lui seul permettra ce que votre nom d'élève vous a promis dès lors que vous êtes entrés dans une école et que nous nous sommes rencontrés : vous élever au-dessus de vous-mêmes. »

Si certains, comme Grégory Le Floch, résistent et combattent ouvertement ces représentations, d'autres, à l'inverse, sont désemparés et expriment de la peur – un sentiment exacerbé par la médiatisation d'événements récents et de passages à l'acte extrêmes. Ainsi, un médiateur académique a été saisi par un personnel qui souhaitait que le signalement d'incident qu'il avait effectué soit retiré du dossier de conseil de discipline, par crainte de la réaction d'un parent qui avait proféré des menaces contre lui. Le médiateur l'a accompagné dans la compréhension des procédures disciplinaires et, avec le chef d'établissement, il a fait appel à l'EMS<sup>15</sup> pour assurer sa protection.

<sup>14</sup> Gregory Le Floch, « Lettre à mes élèves d'hier, d'aujourd'hui et de demain », *L'Obs*, 9 janvier 2024.

<sup>15</sup> Équipe mobile de sécurité.



## UNE BRÈVE HISTOIRE DE L'ÉDUCATION À LA SEXUALITÉ EN MILIEU SCOLAIRE

De la mise en place des premiers enseignements dans les années 1970, principalement dans un souci de santé publique (prévention des grossesses non désirées, des maladies sexuellement transmissibles) à l'intégration plus récente d'enjeux sociaux et sociétaux (égalité filles-garçons, prévention des discriminations liées au genre, prévention des violences et lutte contre le harcèlement), l'éducation à la sexualité n'a cessé d'évoluer dans ses contours. Sujet hautement délicat, elle fait régulièrement l'objet de critiques et de polémiques, souvent nourries de désinformation.

En 2016, un rapport du Haut Conseil à l'égalité<sup>16</sup> pointait les disparités territoriales du déploiement de l'éducation à la sexualité en milieu scolaire alors qu'il s'agit d'une obligation légale, dont les modalités de mise en œuvre n'ont cessé d'être affinées.

En effet, le Code de l'éducation précise dans son article L. 312-16 : « une information et une éducation à la sexualité sont dispensées dans les écoles, les collèges et les lycées à raison d'au moins trois séances annuelles et par groupes d'âge homogène. Ces séances présentent une vision égalitaire des relations entre les femmes et les hommes. Elles contribuent à l'apprentissage du respect dû au corps humain. » Pour assurer ces enseignements, le Code de l'éducation prévoit en outre que des personnels médico-sociaux et des partenaires agréés peuvent être associés aux professeurs. Diverses circulaires sont venues préciser les modalités de mise en œuvre de ces dispositions<sup>17</sup>.

Le Conseil supérieur des programmes<sup>18</sup> a pour sa part publié en mars 2024, à la demande du ministre de l'Éducation nationale, une proposition de programme d'éducation à la sexualité.

Il précise ainsi que l'éducation à la sexualité :

- associe trois champs d'apprentissage : le champ biologique, le champ psycho-émotionnel, le champ juridique et social ;
- s'ordonne autour de trois enjeux : Comment vivre et grandir, sereinement, avec son corps ? Comment construire avec les autres des relations respectueuses et s'y épanouir ? Comment trouver sa place dans la société, y devenir une personne libre et responsable ?
- repose sur trois principes de mise en œuvre : l'unité du programme (enjeux communs de la maternelle au lycée), la progressivité (les contenus des séances sont adaptés à chaque classe d'âge et à la maturité des élèves), la complémentarité des enseignements, distincts selon les cycles de la scolarité (école maternelle, école primaire, collège, lycée).

Enfin, il articule l'éducation à la sexualité avec les programmes disciplinaires autant qu'avec le programme d'enseignement moral et civique, rejoignant en cela les recommandations d'un rapport de l'IGÉSR de 2019<sup>19</sup>.

<sup>16</sup> Le Haut Conseil à l'égalité entre les femmes et les hommes (HCE) est une instance nationale consultative indépendante chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes. Voir le rapport n°2016-06-13-SAN-021, *Répondre aux attentes des jeunes, construire une société d'égalité femmes-hommes*, 13 juin 2016.

<sup>17</sup> Le rapport n°2021-149-juillet 2021 de l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR) sur l'éducation à la sexualité en milieu scolaire mentionnait une « succession de circulaires assez complexe » et difficilement lisibles de ce fait.

<sup>18</sup> Créé par la loi d'orientation et de programmation Pour la refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013, le Conseil supérieur des programmes (CSP) est une instance indépendante placée auprès du ministre de l'éducation nationale pour émettre des avis et formuler des propositions dans son champ de compétences.

<sup>19</sup> Rapport de l'IGÉSR n°2021-149-juillet 2021, *L'éducation à la sexualité en milieu scolaire*, juillet 2021.



## La médiatrice recommande

- Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques, comme certaines « éducations à » :
  - faire, dès la réunion de rentrée scolaire, une présentation aux parents d'élèves des objectifs de ces enseignements transversaux afin qu'ils en comprennent le sens, la progression par niveau et le lien avec les autres programmes, et soient ainsi rassurés;
  - conforter et réassurer les enseignants dans leur mission et leur faire confiance pour la mise en œuvre de ces enseignements, tout en leur apportant un soutien en cas de difficultés;
  - prévoir, en accompagnement des programmes, des guides pédagogiques destinés aux parents et auxquels les équipes puissent faire référence pour mieux expliquer les enjeux et la cohérence des « éducations à » ainsi que leur caractère obligatoire;
  - veiller à bien définir, lorsqu'il est fait appel à des partenaires extérieurs, le cadre des co-interventions, en précisant dans les conventions de partenariat la place, le rôle et l'expertise de chacun;
  - associer autant que possible les parents à la conception d'activités liées à ces « éducations à », les impliquer et les responsabiliser dans leur mise en œuvre et leur suivi.
- Développer la formation initiale et continue des personnels d'encadrement et des équipes pédagogiques pour les aider dans la mise en œuvre d'enseignements complexes et leur permettre de faire face à des contestations ou des situations de crise, en privilégiant les formations inter-catégorielles.
- Renforcer la protection des personnels :
  - garantir à chaque personnel victime de contestations agressives ou de menaces les appuis institutionnels nécessaires (écoute, soutien moral et juridique, protection, accompagnement adapté);
  - généraliser les espaces de parole et de soutien, en s'inspirant des pratiques présentées lors des formations à la gestion de crise dispensées pour les personnels en académie;
  - mieux faire connaître les dispositifs d'appui aux personnels, par des campagnes de communication, avec des modalités de saisine simples et accessibles, au plus près des établissements et des territoires (numéro spécial d'appel, affichage, communication régulière à tous les niveaux).

# L'ÉCOLE INCLUSIVE : UN SYSTÈME CONFRONTÉ À SES LIMITES ?

La loi du 11 février 2005 Pour l'égalité des droits et des chances a consacré la priorité de la scolarisation en milieu ordinaire des enfants en situation de handicap. Les valeurs et principes portés par cette loi, comme le droit à la compensation du handicap et l'obligation de solidarité de l'ensemble de la société à l'égard des personnes handicapées, sont aujourd'hui largement approuvés par l'ensemble des personnels et des familles. Toutefois, l'idéal de l'École inclusive se heurte trop souvent à la difficulté pour les équipes, et notamment les enseignants, de résoudre certains dilemmes pédagogiques, tels que la nécessité de concilier la progression collective de leur classe et l'accompagnement individualisé qu'appellent certains élèves à besoins éducatifs particuliers. Ils se disent impuissants en particulier à faire face à des élèves présentant des troubles du comportement qu'ils ne savent ni interpréter, ni gérer seuls et qui nécessitent, pour une prise en charge adaptée, des moyens, des compétences et une formation spécifiques.

Le parcours d'un enfant en situation de handicap peut être difficile et douloureux, générer de l'incompréhension et fragiliser le lien de confiance entre les familles et l'institution scolaire. Une enquête de l'Autonome de solidarité laïque<sup>20</sup> auprès des personnels nous alerte : « Une bascule idéologique dangereuse est en cours, qui risque de remettre en cause la possibilité même de cet accueil à l'école ».

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a consacré à de nombreuses reprises des chapitres et recommandations de ses rapports à ces obstacles rencontrés dans la mise en œuvre de l'École inclusive, même s'il n'a jamais manqué de souligner les importants progrès accomplis depuis près de vingt ans. Ainsi, dans son rapport 2016, il constatait :

« Dans des établissements qui accueillaient auparavant 3 à 4 élèves à besoins particuliers, il arrive que ce même effectif se retrouve par classe avec un PPS, un PAP, d'autres encore un PAI, un PPRE<sup>21</sup> et des effectifs qui peuvent atteindre 30 élèves. Toutefois, quel que soit le protocole retenu, tout apprentissage, toute modalité pédagogique (travail de groupe, sortie scolaire, travail dans une salle spécialisée imposant un déplacement, etc.) deviennent compliqués. La préparation des cours est lourde [...]. Ces mêmes enseignants ont aussi à faire face à des parents inquiets et très impliqués dans la scolarité de leur enfant. L'enseignant qui découvre le handicap d'un élève de sa classe peut aussi être désemparé, n'étant pas en mesure d'en identifier les conséquences en termes d'apprentissage<sup>22</sup>. »

Face au désarroi des familles, qui s'expriment parfois avec véhémence pour faire respecter les droits de leur enfant, les enseignants se sentent souvent démunis et surtout mal préparés. La médiation, lorsqu'elle est sollicitée, s'efforce de clarifier les rôles, les compétences et les responsabilités de chacun. En mobilisant la constellation des acteurs concernés, elle fait en sorte de permettre aux différentes parties de se parler et de construire de nouvelles solutions partagées.

<sup>20</sup> Eric Debarbieux et Benjamin Moignard, *École primaire, école pour tous ? Enquête auprès des personnels – Évolution 2011-2023*, rapport d'enquête de l'Autonome de solidarité laïque, octobre 2023.

<sup>21</sup> PPS : projet personnalisé de scolarisation ; PAP : plan d'accompagnement personnalisé ; PAI : projet d'accueil individualisé ; PPRE : projet personnalisé de réussite éducative.

<sup>22</sup> *Des grands nombres vers l'individuel*, rapport annuel 2016 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, partie 1, chapitre 4, « Porter une attention particulière à la vie dans les classes » p. 46.

## DES ENSEIGNANTS DÉMUNIS FACE À DES SITUATIONS DE PLUS EN PLUS COMPLEXES

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Mon petit fils A souffre d'une forme d'autisme, il a 5 ans, est scolarisé et assisté très partiellement d'une AESH<sup>23</sup>. Le parcours du combattant mené par mon fils et son épouse m'amène à vous décrire ce qu'ils vivent au quotidien face à l'inertie des institutions normalement compétentes à traiter ce genre de cas.

L'inclusion dans une école non spécialisée ne peut se faire qu'avec une aide sur la totalité du temps de présence, ce qui n'est bien sûr pas le cas. C'est un enfant qui est non verbal, pour qui le stress d'être dans un milieu non adapté augmente les troubles du comportement, dont la propreté. Les enseignants sont contraints d'assumer la charge d'A, tout cela au détriment des autres élèves.

Toutes les demandes faites à la MDPH<sup>24</sup> sont traitées avec des délais totalement déraisonnables et tout ce qui a été mis en place l'a été par les parents pour augmenter ses chances de progression, psychomotricité, orthophonie etc. Le papa a réduit son temps de travail de 40% pour faire face. L'école devenant quasi-impossible dans les conditions actuelles, que faut-il faire de plus ?

Pendant deux ans, nous, les grands-parents, l'avons gardé deux après-midi par semaine pour lui permettre de faire la sieste et l'empêcher de perturber les autres enfants.

Il a besoin d'une prise en charge adaptée. Malgré le nombre impressionnant de demandes remplies et de dossiers rédigés, aucune solution satisfaisante pour A n'est prévue à court terme ni à moyen terme... pas de place, trop de demandes, pas de financement etc.

Les parents, submergés par les difficultés et la gestion du quotidien (ils ont deux autres enfants de 12 et 10 ans), s'épuisent. En tant que grand-mère, je me permets d'attirer votre attention sur ce cas, qui je le crains, n'est sûrement pas isolé. Quelle aide pouvez-vous leur apporter ?

Je vous remercie de l'attention que vous voudrez bien prêter à mon appel au secours. »

Dans le cas présent, la première démarche du médiateur a été de contacter la requérante et de lui accorder une écoute attentive. Il a ensuite contacté le service École inclusive de la DSDEN<sup>25</sup> pour comprendre finement la situation et être en capacité de revenir vers la famille et de la rassurer en lui apportant, autant que possible, des explications et des conseils. Grâce aux échanges qui se sont poursuivis entre le médiateur, la famille et les services, une solution a pu être mise en place pour la rentrée suivante. L'enfant, qui sera alors en âge d'entrer à l'école élémentaire, pourra être scolarisé en Ulis<sup>26</sup>, dispositif spécialisé susceptible de mieux répondre à ses besoins.

Comme l'illustre cet exemple, l'inclusion scolaire doit trop souvent être mise en place dans un environnement totalement inadapté aux besoins réels de l'enfant. Même lorsque les personnels sont disposés à fournir un véritable effort pour permettre à l'enfant de suivre

<sup>23</sup> Accompagnante pour les élèves en situation de handicap.

<sup>24</sup> Maison départementale des personnes handicapées.

<sup>25</sup> Direction des services départementaux de l'éducation nationale.

<sup>26</sup> Unité locale d'inclusion scolaire.

une scolarité en milieu ordinaire, ils ont un sentiment d'impuissance et disent subir une pression qui les dépasse. Le rapport avec la famille, elle-même très anxieuse, redouble ce sentiment. Faute d'interlocuteur direct, les parents déversent souvent sur les enseignants leur colère et leur épuisement psychologique. Il arrive même que des familles d'autres enfants<sup>27</sup> viennent interpellé le professeur ou la direction de l'établissement au sujet de l'impact négatif que pourrait avoir la présence d'un enfant porteur de handicap sur la scolarité de leur propre enfant, ce qui rend la tâche des responsables éducatifs d'autant plus complexe.

Les choses se complexifient encore pour l'enseignant lorsqu'à l'inverse de la situation présentée, la famille de l'enfant est dans le déni, sinon du handicap, du moins de son degré, entravant ainsi une prise en charge adaptée. En effet, la demande de reconnaissance du handicap doit être formulée par la famille. Sans celle-ci, fondée sur le GEVAsco (voir encadré ci-dessous), l'équipe enseignante ne dispose pas des outils nécessaires au projet de scolarisation et aucune compensation ne peut être mise en place.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le guide d'évaluation des besoins de compensation en matière de scolarisation, ou **GEVAsco**, est un outil clé d'aide à la scolarisation des élèves en situation de handicap.

Il s'agit d'un document national, renseigné – à la demande de la famille – par l'équipe éducative, qui évalue les connaissances et les compétences de l'élève concerné. L'objectif est d'identifier ses besoins pour évoluer en milieu scolaire ordinaire. La partie observation du GEVAsco peut être également partiellement remplie par les professionnels des structures d'accueil de la petite enfance comme les crèches ou halte-garderies.

Le GEVAsco est transmis à la MDPH<sup>28</sup>, qui prend appui sur son contenu pour définir le cas échéant un PPS<sup>29</sup>. Celui-ci précise les décisions relatives à l'orientation scolaire (individuelle, collective, en établissement médico-social), à l'attribution de matériels pédagogiques adaptés (ordinateur, etc.), aux mesures d'accompagnement (AESH, Sessad<sup>30</sup>, etc.), à l'aménagement de la scolarité, aux aménagements pédagogiques (adaptation des apprentissages, allègement du temps scolaire, etc.).

Le GEVAsco peut être présenté à la MDPH à l'appui d'une première demande de reconnaissance d'un handicap pour un enfant qui n'a pas encore de PPS (GEVAsco 1<sup>re</sup> demande), ou pour réévaluer les besoins de l'enfant (GEVAsco ré-examen) et faire évoluer le PPS.

Au-delà des difficultés spécifiques provoquées par les troubles sévères du comportement de certains élèves, les équipes enseignantes peuvent être tout aussi démunies face à des situations de handicap moins visibles, comme celles touchant les apprentissages ou l'acquisition de compétences sociales, qui ne demandent pas moins d'attention et d'énergie.

Ce type de situations mobilise tout particulièrement les enseignants de maternelle (du fait du temps nécessaire pour repérer le handicap, convaincre les familles d'engager des démarches, établir un diagnostic, puis la reconnaissance et la mise en place de compensations). Les équipes peuvent cependant avoir à y faire face à tous les niveaux de la scolarité.

<sup>27</sup> *Renouer le dialogue, op. cit.*, chapitre 3, « Mieux anticiper l'accompagnement des jeunes en situation de handicap pour mieux garantir la sécurité des parcours », p. 79 : « Des tensions avec les autres familles peuvent aussi apparaître, parce que ces dernières supportent mal la présence d'un élève présentant des troubles du comportement dans la classe de leur enfant. »

<sup>28</sup> Depuis la loi du 11 février 2005, les maisons départementales des personnes handicapées sont, dans chaque département, le guichet unique d'accès simplifié aux droits et prestations pour les personnes handicapées (enfants et adultes).

<sup>29</sup> Projet personnalisé de scolarisation.

<sup>30</sup> Service d'éducation spéciale et de soins à domicile.

## BONNE PRATIQUE

**La classe passerelle** est un dispositif d'accueil d'enfant de moins de 3 ans développé dans l'académie de La Réunion. Son fonctionnement est régi par une convention tripartite associant l'éducation nationale, la caisse d'allocations familiales et la municipalité partenaire. **Les objectifs** sont de quatre ordres :

- faciliter la séparation progressive de l'enfant de son milieu familial pour améliorer les conditions d'entrée à l'école ;
- proposer à l'enfant un accompagnement personnalisé vers les premiers apprentissages en respectant son développement ;
- permettre aux parents de tisser des liens avec l'école pour pouvoir accompagner l'enfant tout au long de sa scolarité ;
- accompagner et soutenir l'exercice de la fonction parentale et accompagner les familles dans leurs projets de développement personnel et professionnel.

**Trois professionnels** composent l'équipe éducative multi-partenaire et pluridisciplinaire :

- **le professeur des écoles** : il rédige et met en œuvre le projet d'accueil et de scolarisation de chaque enfant. Il organise le cadre des apprentissages et coordonne le travail de l'équipe de professionnels présents sur la classe. Il participe à la mise en place des relations avec les familles, assurant ainsi un travail de co-éducation ;
- **l'éducateur de jeunes enfants** : le matin, pendant le temps de classe, il participe à l'accueil des enfants et des familles. Il conduit des activités à visée éducative émanant du projet pédagogique mis en place par l'enseignant. L'après-midi, il propose différents ateliers d'accompagnement à l'exercice de la fonction parentale (groupes de parole, café des parents, activités, etc.) ;
- **l'Atsem**<sup>31</sup> : le matin, pendant le temps de classe, il participe à l'accueil des enfants et des familles. Il apporte soin et aide aux enfants durant le temps où ils sont à l'école ; il assure l'hygiène et participe à la sécurité des enfants. Si besoin, il veille à l'accueil des enfants qui accompagneraient les parents l'après-midi en leur proposant un moment de sieste ou d'activité.

Un temps de concertation hebdomadaire, en dehors du temps d'ouverture de la classe, est prévu pour permettre à l'équipe éducative de réguler ses actions.

Les parents sont présents dans la classe le matin jusqu'au processus de séparation parent-enfant. Ils participent à des ateliers d'accompagnement à l'exercice de la parentalité les après-midis.

Le dispositif est étendu à un fonctionnement en pôle d'enfants de moins de 4 ans dans les équipes d'écoles depuis la rentrée 2020. Il concerne, dès lors, tous les enfants, qui entrent à l'école et leurs parents, en classe de petite ou de toute petite section.

<sup>31</sup> Agent territorial spécialisé des écoles maternelles.

## “ EXEMPLE DE SAISINE

Le médiateur est contacté à propos de la situation d'un élève de CE1. La mère comprend les difficultés engendrées par le handicap de son enfant et n'est pas dans une relation de conflit avec l'école, mais elle demande une meilleure inclusion, avec une participation de son fils aux récréations.

En contactant les différents professionnels concernés, le médiateur comprend que cet enfant se trouve en situation de handicap avec notification Ulis et six heures d'accompagnement individualisé, l'orientation en institut médico-éducatif ayant été refusée par les parents. Cet enfant échappe très régulièrement à la surveillance de la famille, de sa « nounou », mais aussi des enseignants et des AESH : il en profite pour fuguer. Après quatre fugues, dont deux au cours desquelles il a couru loin de l'école, l'équipe est très inquiète et fait part d'un stress permanent. Sollicité, le Pial<sup>32</sup> a répondu en renforçant l'accompagnement humain. En revanche, les professeurs ont décidé de faire déjeuner l'enfant à l'écart et de le maintenir à l'intérieur pendant les récréations pour éviter les fugues. La directrice a tenté de joindre l'hôpital de jour pour étudier des solutions possibles, sans succès. Le Sessad n'a pas de place et ne travaille pas avec l'école. L'équipe a obtenu de la mairie une mise en sécurité des fenêtres et un équipement extérieur pour limiter les risques de fugue.

Chacun est fortement mobilisé, mais les professeurs, malgré le soutien de l'inspecteur de la circonscription, sont continuellement sur le qui-vive, avec un sentiment d'impuissance doublé d'une culpabilisation, conscients que leur réponse n'est pas satisfaisante.

Ici, la difficulté de l'équipe est accentuée par son investissement et son empathie avec l'enfant et sa mère. Les enseignants se heurtent à des limites qui ne relèvent pas de leurs compétences professionnelles et dont l'impact se fait sentir sur tous les membres de la communauté éducative. Malgré l'engagement de cette équipe bienveillante et soudée, qui entretient de très bonnes relations avec son environnement professionnel (parents, collectivité, hiérarchie), la qualité du travail des professeurs est altérée par cette situation, un sentiment d'incompétence se développe, et la famille exprime une profonde frustration – à laquelle s'ajoute le ressenti de l'enfant.

Lors du traitement de ces situations, les médiateurs académiques ne peuvent que constater une insuffisance de moyens qui touche non seulement le contexte scolaire, mais aussi très souvent l'ensemble du réseau d'appui (MDPH, instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques, personnels médicaux et de médecine scolaire, etc.) dont l'action est prévue pour faciliter la vie de la famille et de l'enfant, voire améliorer sa situation. Les conséquences de ce manque sont multiples : retards dans la reconnaissance du handicap<sup>33</sup>, calibrage insuffisant en amont des places pour les accueils dédiés qui permettraient de soulager les familles et d'organiser l'inclusion scolaire au plus près des possibilités de l'enfant, retards dans la mise en œuvre de dispositifs dont la rapidité d'action est pourtant une condition de réussite<sup>34</sup>, etc.

Dans l'incapacité d'apporter des réponses adaptées à l'enfant et satisfaisantes pour les familles, les équipes pédagogiques sont en souffrance et peuvent être tentées de sortir de leur posture professionnelle (sentiment de culpabilité ou réactions d'autorité, réponses disciplinaires, etc.), surtout lorsqu'elles n'ont pas reçu de formation spécifique.

<sup>32</sup> Pôle inclusif d'accompagnement localisé.

<sup>33</sup> *Renouer le dialogue*, op. cit., chapitre 3, « Mieux anticiper l'accompagnement des jeunes en situation de handicap pour mieux garantir la sécurité des parcours », p. 81 : « Mieux anticiper en début d'année scolaire [...] les besoins [...] sans attendre l'arrivée de la notification de la MDPH, pourrait permettre aux DSDEN d'avoir une approche prévisionnelle plus fine des besoins et de mieux dialoguer avec les conseils départementaux sur la nature et la réception des demandes d'accompagnement ». La question se pose de manière particulièrement aiguë en maternelle, d'autant plus avec la scolarisation obligatoire à 3 ans (loi n° 2019-791 du 26 juillet 2019 Pour une École de la confiance, art. L. 131-1 du Code de l'éducation).

<sup>34</sup> Voir le dossier de presse de la Conférence nationale du handicap 2023 : « Cette scolarisation dans l'école suppose donc que les professionnels de santé et du secteur médico-social, ainsi que les enseignants spécialisés, puissent intervenir dans les plus brefs délais en soutien aux élèves et aux équipes pédagogiques. »

Ces difficultés concernent également d'autres personnels et particulièrement les AESH, qui ont souvent en charge plusieurs élèves aux handicaps différents, sans avoir toujours reçu une formation adaptée. De plus, les élèves qu'ils accompagnent ne sont pas nécessairement tous dans le même établissement ou la même école. Or, les AESH sont en première ligne dans la gestion de situations difficiles : ils peuvent avoir à gérer des comportements imprévisibles, déstabilisants voire violents, et sont de fait particulièrement exposés aux risques de souffrance au travail. La médiation perçoit cela notamment lors de l'instruction de saisines de parents se plaignant de leur absence, motivée par des arrêts de travail. Enfin, au-delà de l'insuffisance d'effectifs pour couvrir les besoins (malgré la création de 4 000 postes par an depuis trois ans) et des problèmes de statut et de rémunération<sup>35</sup>, l'intégration des AESH à l'équipe pédagogique ne semble pas pleinement réalisée. La complémentarité et l'articulation des différents intervenants et dispositifs mis en place pour favoriser l'inclusion scolaire ne sont pas encore au rendez-vous.

## 🔍 ZOOM

### LE DISPOSITIF D'AUTORÉGULATION EN SOUTIEN DES ÉLÈVES PORTEURS DE TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

Inspirés de l'approche canadienne d'autorégulation pour l'autisme en milieu d'inclusion scolaire, dite Aramis, et expérimentés en France depuis 2016 dans une cinquantaine d'établissements, les DAR<sup>36</sup> réunissent une équipe (comportant un ou plusieurs enseignants, des éducateurs, voire un psychologue), un espace (salle de classe dédiée, où l'élève se rend selon ses besoins) et une méthode, visant à développer l'autorégulation chez les élèves<sup>37</sup>. Ils croisent évaluations fonctionnelles (comprendre qui est l'enfant) et évaluations pédagogiques (comprendre comment l'élève apprend).

Outre sa présence en salle dédiée, l'équipe accompagne aussi en classe l'élève en tant que de besoin, avec discrétion (intervention sur demande de l'élève, beaucoup de communication non-verbale). Pour appuyer son effort de contrôle de ses émotions et comportements, elle lui propose des stratégies et outils, soutenus par des attentes explicites (comportementales notamment). Leur assimilation est vérifiée avec l'élève avant le début du travail.

Le DAR vise à réduire progressivement la dépendance de l'enfant à l'égard de l'accompagnement humain comme des dispositifs matériels habituellement employés.

Une co-construction avec la famille en lien avec le PPS permet d'installer une cohérence grâce à laquelle l'enfant s'insère mieux dans tous les aspects de la vie sociale (scolaire, familial, amical, etc.).

L'autorégulation atteint son plein effet lorsqu'elle concerne l'ensemble des élèves, ce qu'induisent certains aspects du DAR<sup>38</sup>. Ainsi, durant les évaluations mais aussi les apprentissages, voire le temps périscolaire, l'équipe DAR veille au calme dans l'environnement de l'élève, ce qui améliore l'atmosphère de travail de la classe entière. De plus, les outils mis en place servent aussi pour d'autres élèves en difficulté. L'enfant porteur de handicap est dès lors simplement un enfant qui apporte des améliorations pour les autres, parmi les autres.

<sup>35</sup> Leur situation a toutefois été améliorée, notamment depuis la loi du 26 juillet 2019 Pour une École de la confiance et la loi n°2022-299 du 2 mars 2022 visant à combattre le harcèlement scolaire : contrat d'une durée de trois ans renouvelable pour une durée indéterminée à l'issue des trois ans, formation initiale d'au moins 60 heures, revalorisation des rémunérations en moyenne de 11% à 14% au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Voir également la circulaire relative à la prévention des risques professionnels dans les établissements relevant du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse (Bulletin officiel du 21 mars 2024), qui prévoit en III.1.3 que « les personnels des catégories B et C [...], ainsi que les AESH et les AED bénéficient en priorité de la surveillance de leur santé au travail ».

<sup>36</sup> Dispositif d'autorégulation. Cartographie des DAR en France : [autoregulation.fr](http://autoregulation.fr).

<sup>37</sup> Définie comme « la capacité que peut avoir une personne à maîtriser ses pensées, ses émotions et ses comportements », dans la fiche technique sur l'autorégulation établie par la Délégation interministérielle à la stratégie nationale pour l'autisme au sein des troubles du neuro-développement, 2020.

<sup>38</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, op. cit., « La médiation, force de proposition », p. 116 : « beaucoup de choses reposent sur la présence d'AESH alors que le système éducatif devrait plus largement se transformer pour accueillir et scolariser les élèves en situation de handicap (accessibilité pédagogique et responsabilité partagée) ».



## ENTRE TENSIONS ET INCOMPRÉHENSION : DES PERSONNELS D'ENCADREMENT SUR LA LIGNE DE CRÊTE

Les personnels d'encadrement sont également confrontés à des difficultés spécifiques. C'est le cas en particulier en matière disciplinaire, puisqu'ils peuvent être amenés à faire des choix éthiques difficiles lorsque des conflits éclatent entre les différents membres de la communauté éducative (personnels, élèves et familles) à propos d'une situation de handicap mal maîtrisée.

Dans son rapport 2022, la médiation avait évoqué en particulier la difficulté pour un chef d'établissement à concilier une demande de sanction suscitée par le comportement d'un élève souffrant de troubles du comportement et l'impunité normalement associée à une situation de handicap : « La solution résiderait certainement dans la possibilité d'un dialogue apaisé et d'une réflexion partagée entre les différents acteurs : les professeurs et personnels de l'équipe qui accompagnent l'enfant, ses parents, les parents des autres élèves (qui sont souvent à l'origine de plaintes visant à la protection de leur propre enfant), l'équipe de direction, le personnel médico-social, afin de trouver ensemble une solution acceptable. Mais on voit qu'en pratique, cette mobilisation est difficile et que le chef d'établissement, devant agir dans l'urgence, et pris en tenaille entre la pression de son équipe, l'exigence des parents et les injonctions de sa hiérarchie, a souvent du mal à mettre en œuvre l'obligation de moyens qui lui est faite en matière de scolarisation des élèves en situation de handicap<sup>39</sup>. »

La position des chefs d'établissement les rend très vulnérables aux attaques de parents, parfois désespérés, qui n'hésitent pas pour certains à médiatiser leur conflit avec l'établissement sur les réseaux sociaux et à réclamer avec une particulière véhémence le respect des droits de leur enfant.

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Bonjour je suis une maman de 2 enfants inscrits à l'école.

Nous avons actuellement un énorme problème avec la directrice qui a fait de la discrimination envers mon fils qui est en moyenne section à cause de son handicap. À l'heure actuelle je suis inquiète, car cette personne se permet maintenant de faire des signalements sur ma fille sur des faits de violence qui n'ont jamais eu lieu. Aucun moyen de pouvoir parler calmement avec la directrice sans qu'elle nous agresse verbalement. Je suis donc inquiète aussi que mon fils n'ait plus d'AVS<sup>40</sup> à l'école. Ils ne nous ont pas prévenus. J'ai dû demander car cela faisait un moment que je ne la voyais plus en classe, alors qu'ils nous ont demandé de refaire une demande MDPH pour renouveler l'AVS. Maintenant c'est définitif pour mon fils. Je ne trouve pas ça correct du tout, sachant que pour le CP nous sommes tous inquiets. Il ne pourra pas faire une classe de CP seul sans aide. Je me vois donc obligée de porter plainte contre la directrice de l'école pour discrimination et pour fausse accusation extrêmement grave. J'aimerais avoir un contact avec vous si possible car nous, parents d'élève, avons des droits et ces droits ne sont pas respectés du tout par la directrice de l'école. »

<sup>39</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, op. cit., chapitre 2, « Réduire les conflits en établissement : une responsabilité collective ? », p. 73.

<sup>40</sup> Auxiliaire de vie scolaire.

La médiatrice académique qui a reçu cette saisine s'est rapprochée de l'inspecteur de circonscription. Elle a pu constater qu'il était parfaitement informé de la situation et apprendre que la directrice de l'école l'avait en réalité traitée avec professionnalisme. Sur la base de ces échanges, la médiatrice a tenté d'apaiser la requérante en lui rappelant les entretiens qu'elle avait déjà pu avoir avec la directrice et l'IEN<sup>41</sup>, en lui expliquant à nouveau les responsabilités respectives de chacun des acteurs institutionnels, la directrice ne pouvant être tenue responsable des absences et du non-remplacement de l'AESH. Elle a enfin informé la requérante du risque auquel l'exposait le fait de diffuser ces accusations sur les réseaux sociaux.

Au regard de la véhémence des critiques portées, et de l'ampleur de leur diffusion, on peut aisément imaginer les conséquences d'une situation de ce type sur l'ensemble de la communauté scolaire si le directeur d'école ou le chef d'établissement se retrouve isolé dans l'exercice de ses responsabilités. Le soutien de proximité assuré par l'IEN, renforcé par l'intervention de la médiatrice auprès de la famille, a été ici déterminant.

## “ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation est saisie par une déléguée de la Défenseure des droits à la suite d'une demande de parents qui accusent un professeur de s'en prendre systématiquement à leur fils, collégien de 5<sup>e</sup> à fort potentiel. La famille considère que le collège soutient l'enseignant avec une stigmatisation de leur enfant : le jeune s'est vu infliger en conseil de discipline une exclusion définitive avec sursis car il a insulté cet enseignant. Elle demande une réaffectation dans un collège voisin car leur enfant montre des signes de détresse (propos suicidaires, scarification, etc.).

L'échange avec le principal du collège met en lumière une situation complexe. Le chef d'établissement est en grande difficulté malgré son professionnalisme et son engagement. Il reconnaît que le professeur peut avoir une attitude parfois déplacée, mais ce chef d'établissement doit faire face à une équipe enseignante excédée par l'attitude d'un élève soutenu systématiquement par ses parents.

L'enfant se trouve lui-même en grande difficulté (absence d'un cadre structurant présenté par le collège et la famille, du fait de leur conflit), accentuée par sa situation propre (du fait de son handicap, il entretient des relations difficiles avec les autres, peut tenir des propos inacceptables à l'encontre des personnels, etc.). Le principal œuvre avec le service médico-social pour qu'il rencontre un professionnel de santé (pédopsychiatre, psychologue, etc.), mais aucun adulte proche de cet enfant n'est en mesure d'entendre cette proposition. La défiance l'emporte et le positionnement des différents protagonistes interdit toute avancée.

Lors du conseil de discipline, le principal, qui a proposé une mesure d'exclusion temporaire assortie d'un sursis pour l'élève mis en cause, s'est ainsi trouvé en difficulté face aux autres membres de l'équipe pédagogique, partisans d'une exclusion définitive.

Saisi de cette situation, le médiateur a commencé par avoir un entretien avec chacune des deux parties pour tenter de les mettre en confiance, afin d'envisager ensemble une solution de sortie de crise. Le partenariat avec la déléguée de la Défenseure des droits a facilité l'adhésion de la famille à un protocole de dialogue. Le médiateur est en outre intervenu auprès du CT-EVS<sup>42</sup> du recteur pour qu'un soutien hiérarchique soit apporté au principal et qu'il sorte de son isolement.

<sup>41</sup> Inspecteur de l'éducation nationale.

<sup>42</sup> Conseiller technique-établissements et vie scolaire.

Ces échanges avec les deux parties ont abouti à ce que la famille présente une demande de changement de collège, soutenue par le principal avec le concours du service médico-social. L'IA-Dasen<sup>43</sup> a affecté l'enfant dans le collège demandé par la famille.

Il est de plus en plus fréquent que les médiateurs, sollicités directement par des personnels d'encadrement, interviennent ainsi en appui dans l'exercice de leurs fonctions, en les accompagnant dans la recherche d'alternatives négociées ou d'approches complémentaires aux dispositifs de sanction disciplinaire. Cette approche, au-delà de permettre de recréer du lien, d'apaiser les tensions et de rétablir la confiance entre les protagonistes, permet d'éviter qu'un conflit dégénère et que s'installe d'un côté la rancœur, de l'autre un sentiment d'insuffisance professionnelle, avec des répercussions préjudiciables sur l'ensemble de la communauté éducative. Cette démarche d'apaisement est d'autant plus nécessaire que les médiateurs ont pu constater un accroissement sensible des tensions entre certains chefs d'établissement et leurs équipes<sup>44</sup>.

### BONNE PRATIQUE

#### **PROTOCOLE D'AIDE POUR LES CONSEILS DE DISCIPLINE DES ÉLÈVES EN SITUATION DE HANDICAP – ACADÉMIE DE VERSAILLES**

Pour faire face à des situations complexes où le comportement d'élèves porteurs de handicap pouvait conduire à la convocation d'un conseil de discipline, l'académie de Versailles a réuni un groupe de travail qui a conçu un outil à destination des équipes de direction.

Le document présente deux parties :

- un outil d'aide à la décision :
  - qui permet de s'interroger sur la notion de discernement de l'élève au moment des faits qui lui sont reprochés,
  - qui liste les instances mobilisables et les personnes-ressources ;
- un ensemble de conseils pratiques pour les cas où il serait décidé de réunir le conseil de discipline. Le document, sous forme de tableau, est organisé en trois temps :
  - avant le conseil de discipline, en précisant notamment les mesures alternatives au conseil de discipline et l'importance de la communication avec la famille,
  - pendant le conseil de discipline, en rappelant des points stratégiques d'organisation tout en veillant aussi à la continuité des apprentissages,
  - après le conseil de discipline (en cas d'exclusion définitive sans sursis), en prévoyant l'accompagnement de l'élève et de la famille afin d'éviter une rupture de parcours.

<sup>43</sup> Inspecteur d'académie-directeur académique des services de l'éducation nationale.

<sup>44</sup> Benjamin Moignard, lors de la conférence « Le climat scolaire comme enjeu de pilotage : quelle expérience des personnels en faveur de l'expérience des élèves ? », le 13 mars 2024, a étayé ce constat par des données significatives. Depuis 2013, « 8% [des chefs d'établissement] en 2022 (vs 5% en 2013) évaluent négativement leurs relations avec la vie scolaire, 32% (vs 7%) avec les enseignants, 24% (vs 4%) avec les personnels de service, 16% (vs 3%) avec le personnel médico-social. ». Par ailleurs, en 2022, « 39% [des chefs d'établissement] (vs 19% en 2013) estiment que l'équipe n'est pas solidaire et 38% (vs 12%) que la discipline est mal appliquée ». Peuvent s'ajouter à ces tensions des divergences d'appréciation : « Contrairement aux enseignants, les chefs d'établissement notent une forte augmentation de la violence (33% vs 16%) ».



## La médiatrice recommande

- Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap :
  - pour toutes les situations dans lesquelles le handicap de l'enfant est reconnu ou en cours de reconnaissance, mettre en place, en amont de la première scolarisation, un temps bref d'accueil en classe pour une observation par des professionnels de l'éducation, afin de renseigner le GEVAsco 1<sup>er</sup> demande dans un délai qui permettra à la maison départementale des personnes handicapées d'analyser les besoins de l'enfant, de délibérer et de notifier les compensations avant la rentrée scolaire. Ceci pourrait permettre une première rentrée sereine, adaptée aux besoins de l'enfant, essentielle pour construire le lien de confiance avec la famille ;
  - renforcer le maillage territorial de soutien aux familles : d'un côté avec un interlocuteur unique pour les parents les plus démunis, qui pourrait les accompagner dans le parcours de reconnaissance et de soins, mais aussi dans la communication avec l'institution scolaire (personne dédiée à la maison départementale des personnes handicapées, dans le dispositif des pôles d'appui à la scolarité, etc.); de l'autre, pour les personnels en fonctions d'encadrement confrontés à des situations complexes de conflits liées à la mise en œuvre de l'école inclusive, avec un soutien renforcé par des référents de proximité clairement identifiés (proviseur vie scolaire, directeur vie scolaire, inspecteur de l'éducation nationale en charge de l'École inclusive).
- Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap :
  - dans la continuité des recommandations du rapport 2016<sup>45</sup>, renforcer l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation nationale, en intervenant notamment durant les études de médecine auprès des étudiants et prévoir des mesures incitatives pour encourager ces derniers à s'orienter vers la médecine scolaire, en poursuivant la réflexion sur le niveau de leur rémunération ;
  - privilégier la prise en charge de proximité et favoriser une meilleure coopération entre l'école et le secteur médicosocial<sup>46</sup> en créant des pôles pluridisciplinaires au sein des établissements. Avoir une attention particulière pour les quartiers les plus défavorisés dont les centres d'action médico-sociale sont souvent éloignés, ce qui accentue les difficultés de reconnaissance, de soins et d'accompagnement ;
  - systématiser l'approche pluri-catégorielle réunissant des expertises issues de plusieurs horizons professionnels (professionnels de santé, d'éducation, enseignants spécialisés, éducateurs, psychologues, accompagnants, etc.) et combinant les angles d'approche autour de l'enfant ;

<sup>45</sup> Le rapport annuel 2016 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur alertait sur le nombre insuffisant de médecins de l'éducation nationale dans son chapitre 4, « Porter une attention particulière à la vie dans les classes » (p. 46).

<sup>46</sup> Les évolutions récentes semblent aller dans ce sens (développement des unités d'enseignement en élémentaire autisme [UEEA], des DAR, des équipes mobiles d'appui à la scolarisation [Emasco], par exemple). Voir aussi le rapport d'information n°1856 de la Délégation aux droits des enfants datant de novembre 2023, *L'instruction des enfants en situation de handicap* et ses recommandations n°32, « Encourager la coopération entre les acteurs éducatifs et médico-sociaux », et 33, « Introduire une expertise médico-sociale dans l'école ordinaire ».

- développer les réseaux de référents pour l'appui et la coordination des équipes<sup>47</sup> et prévoir des temps d'écoute et de supervision pour celles qui en feront la demande<sup>48</sup>. La mise en place progressive d'un référent handicap dans chaque établissement et circonscription du premier degré, demandée par la Conférence nationale du handicap, contribuera à cette dynamique<sup>49</sup>.
- Renforcer la formation spécifique de tous les professionnels, notamment pour répondre aux situations de crise, conformément à la mesure annoncée lors de la Conférence nationale du handicap 2023<sup>50</sup> :
  - mettre en cohérence la formation des cadres et celles des autres personnels en établissement ;
  - s'inspirer de la dynamique portée dans les dispositifs d'auto-régulation en ce qu'ils permettent :
    - de penser l'inclusion d'abord comme un sujet pédagogique avant d'être une problématique organisationnelle,
    - de former les professionnels et de construire de nouvelles organisations de l'encadrement pédagogique dans une logique propre aux spécificités de l'établissement et des besoins des élèves.

<sup>47</sup> Dossier de presse de la Conférence nationale du handicap 2023 : « des enseignants référents "handicap et accessibilité pédagogique" appuieront leurs collègues dans chaque circonscription pour le primaire et chaque établissement secondaire. Les temps de coordination des équipes pour l'accompagnement des élèves en situation de handicap seront valorisés. »

<sup>48</sup> Rapport d'information n°1856 de la Délégation aux droits des enfants, *op. cit.*, recommandation n°18 : « Massifier la mise à disposition d'enseignants-ressources et d'équipes mobiles » ; recommandation n°26 : « Revitaliser les réseaux d'aides spécialisées aux élèves en difficulté (Rased) » ; et recommandation n°34 : « Investir massivement dans le recrutement de professionnels de santé et notamment des infirmières et de psychologues scolaires ».

<sup>49</sup> *Des grands nombres vers l'individuel*, *op. cit.*, « La médiation, force de proposition », p. 129.

<sup>50</sup> Dossier de presse de la Conférence nationale du handicap 2023 : « Pour permettre un plein accompagnement dans les classes, un grand plan de formation initiale et continue des équipes pédagogiques sera déployé ».

# L'ANXIÉTÉ DES PERSONNELS FACE À LA MONTÉE DES COMPORTEMENTS AGRESSIFS ET AU RISQUE DE PASSAGES À L'ACTE

En 2020, le rapport de la médiation *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun* rappelait :

« 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'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. »

Réciproquement, les personnels ont besoin de la bienveillance et du respect des autres membres de la communauté éducative pour pouvoir accomplir sereinement leur mission. Or cette année, dans l'analyse des saisines reçues, les médiateurs ont fait le constat d'une recrudescence des comportements agressifs, des violences verbales ou physiques et des situations d'affrontement, non seulement entre élèves, mais aussi envers les personnels, de la part des élèves ou de leurs familles – phénomène que l'usage des réseaux sociaux contribue fortement à amplifier.

## “ TÉMOIGNAGE

« La relation conflictuelle entre les familles et l'établissement est davantage présente dans le secteur de l'enseignement primaire. Les situations mettent en évidence un accroissement de l'agressivité verbale et parfois physique dans la relation entre parents et enseignants. »

Un médiateur académique

Cette dynamique est corroborée par les analyses de la Depp<sup>51</sup>, qui précise : « Dans le premier degré public, les IEN ont déclaré 4,6 incidents graves pour 1 000 élèves en 2022-2023, contre 3 en 2021-2022. Dans le second degré, les chefs d'établissement du public et du privé sous contrat en ont déclaré 13,7, contre 12,3 l'année précédente. Précisément, ce taux est de 15,8 dans les collèges, 5,1 dans les LEGT<sup>52</sup> et 20,2 dans les lycées professionnels<sup>53</sup>. »

<sup>51</sup> Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse.

<sup>52</sup> Lycées d'enseignement général et technologique.

<sup>53</sup> AEF info, dépêche n° 707786 : « Le nombre d'incidents graves dans les écoles et établissements scolaires en légère hausse (Depp) ».

Dans son intervention à l'IH2EF<sup>54</sup>, Benjamin Moignard, IGÉSR<sup>55</sup>, ajoute : « Nous sommes passés de 17 % à 42,7 % de personnels de direction insatisfaits du climat de leur établissement. C'est une augmentation drastique. Ils sont 30 % vs 6 % en 2013 à ressentir une appréhension avant de prendre leur service. »

Les personnels font souvent état, dans leurs échanges avec les médiateurs, des conséquences de ces événements sur leur santé ou sur leur choix de carrière. Selon l'IFé, « en France, les personnes enseignantes, en particulier les professeurs des écoles, sont considérées comme une population plus exposée aux risques psychosociaux que d'autres travailleurs (Jégo et Guillo, 2016). Selon cette étude, les personnes enseignantes du premier degré et les cadres en contact avec le public sont les plus touchés par les contraintes de temps, les pressions au travail, l'intensité et la complexité de leurs tâches<sup>56</sup>. »

### BONNE PRATIQUE

Le Centre académique d'aide aux écoles et aux établissements-équipe mobile de sécurité, ou C2A2E-EMS, de l'académie de Versailles propose un appui aux équipes et aux cadres confrontés à des situations complexes ou de crise mais également des actions de formation et de prévention des risques psychosociaux.

L'approche éducative globale ou approche « climat scolaire » du C2A2E s'inscrit pleinement dans la politique académique, en lien avec le GACS<sup>57</sup>. Elle constitue un dispositif original, précurseur dans la prévention et les réponses apportées aux situations de violence, et combinant toutes les dimensions :

- l'accompagnement des situations de tension, la gestion des crises et la mise en sécurité des élèves et des personnels, etc.
- un programme d'actions de prévention et de formation à moyen terme dans les différents champs du climat scolaire.

La composition pluri-catégorielle du C2A2E (psychologues, écoutants, formateurs, policiers) est garante de la réactivité, de l'agilité des réponses et des propositions d'intervention.

## DES PERSONNELS DE DIRECTION EN RECHERCHE D'APPUI

Les médiateurs reçoivent de plus en plus fréquemment des saisines concernant des personnels en fonctions d'encadrement qui témoignent d'importantes difficultés à faire face à des situations d'agression : chefs d'établissement, corps d'inspection, mais aussi directeurs et directrices d'école qui exercent une autorité fonctionnelle au sein de leurs établissements et dans les relations avec les élèves et leurs familles. Certaines saisines mettent en cause ces professionnels dans l'exercice de leurs missions, d'autres émanent directement de ces personnels. Leur nombre peut sembler peu significatif, mais il faut prendre en considération leur augmentation malgré « l'autocensure des victimes », pour reprendre les propos de Georges Fotinos<sup>58</sup>. En effet, il est très délicat pour un cadre de solliciter de l'aide

<sup>54</sup> Benjamin Moignard, conférence « Le climat scolaire comme enjeu de pilotage : quelle expérience des personnels en faveur de l'expérience des élèves ? » à l'Institut des hautes études, de l'éducation et de la formation (IH2EF) le 13 mars 2024.

<sup>55</sup> Inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche.

<sup>56</sup> Dossier de veille de l'IFé n°144, *op. cit.*

<sup>57</sup> Groupe académique climat scolaire. À ce sujet, voir la circulaire n°2016-045 du 29 mars 2016.

<sup>58</sup> Georges Fotinos, audition par la Commission d'enquête du Sénat, 13 novembre 2020.

alors même que les missions et responsabilités qui lui sont confiées semblent interdire toute manifestation qui pourrait être perçue comme un aveu de fragilité.

Il arrive même que la médiation soit saisie concomitamment par les différentes parties :

#### “ EXTRAIT DE SAISINE DE LA PRINCIPALE

« Depuis mon arrivée au collège en septembre 2021 en qualité de principale, j'ai alerté le rectorat concernant la situation complexe avec une enseignante de lettres.

Depuis cette année, j'ai également alerté la DPE<sup>59</sup> pour examiner le dossier de cette enseignante et être éventuellement conseillée pour une demande de procédure disciplinaire à son encontre. À l'heure actuelle, je dois répondre des agissements de cette enseignante auprès de l'ensemble des membres de la communauté éducative (parents, élèves, enseignants) épuisée par cette situation qui perdure.

Je tiens à préciser que cette enseignante de lettres a déjà pris contact avec un avocat à mon encontre. J'ai effectué une demande de protection fonctionnelle qui m'a été accordée. Cette situation est intenable.

Je vous remercie de votre aide. Bien cordialement »

#### “ EXTRAIT DE SAISINE DES PARENTS D'ÉLÈVES

« Bonjour

Je toque à toutes les portes.

Mon fils élève de 6<sup>e</sup> a un professeur de français qui n'a donné AUCUN cours depuis le mois de septembre. Elle refuse, par le biais de différentes techniques (arrêts / droit de retrait / s'enferme dans sa salle...) et refuse de la sorte de donner ses cours. Mon enfant et sa classe sont donc à cinq mois SANS aucun cours de français. Je ne comprends en rien cette situation. Il s'agit là d'une classe de 6<sup>e</sup>... avec quelques élèves perturbateurs effectivement (5) qui ne sont pas sanctionnés. (Par contre) le groupe classe (les autres font leurs cours normalement) est sanctionné directement. Ça me paraît INACCEPTABLE.

Cinq mois de lacunes où tout le monde reste les bras croisés. Mon enfant n'a jamais été aussi mal dans un établissement où les caïds sont bien vus par les surveillants et où les cours non assurés passent inaperçus. Qu'en est-il de ce système ? Faut-il constamment fuir ?

J'attends un retour vraiment sérieux et urgent. »

La famille met en accusation la principale du collège, dénonçant son incapacité à gérer la situation. Ces accusations sont relayées dans différentes instances (conseil de classe, conseil d'administration).

La principale, de son côté, a tout d'abord sollicité le rectorat pour accompagner cette enseignante en difficulté. Celle-ci exerce en effet chaque semaine son droit de retrait et n'assure pas ses cours en raison, dit-elle, « d'élèves perturbateurs » dans la classe. Les relations avec elles se sont dégradées et judiciairisées.

<sup>59</sup> Division des personnels enseignants.



Devant l'absence de réponse et la détérioration du climat, la cheffe d'établissement saisit également le médiateur. Le lien de confiance avec les parents d'élèves semble s'être rompu. Son sentiment d'efficacité personnelle s'est dégradé.

Le médiateur, après avoir pris le temps nécessaire pour écouter chaque partie, a expliqué aux parents les démarches que la principale avait entreprises (procédures disciplinaires pour canaliser les agissements des élèves en cause, démarches RH pour l'accompagnement de l'enseignante). Cet échange a permis de sortir d'une logique d'accusation et de reposer les bases d'un dialogue respectueux entre les protagonistes. Le médiateur a également relayé la demande de la cheffe d'établissement auprès du CT-EVS, ce qui a permis un échange rapide avec la Dasen<sup>60</sup>. L'enseignante a ainsi pu être prise en charge par un dispositif spécifique au sein du rectorat.

Cette situation illustre un rôle essentiel de la médiation, qui est de faciliter l'identification d'une constellation d'aides et de ressources sur laquelle les cadres vont pouvoir s'appuyer en département et en académie (CT-EVS, EMS, IPR<sup>61</sup>, services d'appui spécialisés dans la gestion des ressources humaines de proximité) et de les accompagner dans une prise de contact qui peut parfois s'avérer délicate. Elle met aussi en évidence la nécessité pour ces référents de disposer du temps nécessaire pour la prise en charge de chacune des demandes qui leur sont adressées. Cette question de la disponibilité est une problématique essentielle du médiateur, qui ne peut se substituer au travail des référents académiques.

## DES ENSEIGNANTS DÉSTABILISÉS, EN DEMANDE DE SOUTIEN ET DE FORMATION

« Qui est en première ligne face à la détresse des élèves ? Le professeur. Il est parfois l'un des seuls repères stables. Mais il faut qu'il soit ancré et soutenu<sup>62</sup>. »

Le nombre des saisines d'enseignants exprimant leurs difficultés à faire face à des situations de conflit est aussi en augmentation.

Ce sont d'abord les conflits entre élèves, et notamment des situations de harcèlement qu'ils ne parviennent pas à faire cesser, qui les plongent dans la difficulté et peuvent avoir des répercussions sur leur santé. Un professeur écrit au médiateur : « Je suis en arrêt maladie, pour dépression, suite à cette situation qui est intolérable pour moi ».

Dans le cas mentionné, la direction a pris en main la situation et le programme Phare a bien été mis en œuvre. Pourtant, cet enseignant saisit le médiateur car il éprouve encore de l'angoisse et se pose des questions avant son retour dans l'établissement. Il ressort des échanges qu'il n'a pas pu rencontrer son supérieur hiérarchique pour lui exposer son ressenti et ses interrogations vis-à-vis des décisions arrêtées au sujet de l'élève harceleur. Le médiateur a d'abord écouté et recueilli son émotion puis, après avoir pris contact avec l'établissement, s'est employé à le rassurer sur tout ce qui avait été mis en œuvre. Enfin, il l'a accompagné pour préparer la rencontre souhaitée avec l'IEN de la circonscription, que l'enseignant n'avait pas osé solliciter sans cet appui.

<sup>60</sup> Directrice académique des services de l'éducation nationale.

<sup>61</sup> Inspecteur pédagogique régional.

<sup>62</sup> Claire Marin, « Je continue à croire qu'enseigner, transmettre, a un sens », *Médiapart*, 13 novembre 2023.

Dans d'autres cas, c'est l'enseignant lui-même qui est la cible de comportements agressifs. Les médiateurs relèvent la tonalité particulièrement vive et critique de certains courriers qui remettent en cause la compétence des professeurs. On note que, bien souvent, ces reproches virulents des parents ne font que reprendre à leur compte des propos déjà formulés en classe par des élèves. Prenant fait et cause pour leur enfant, les parents mettent en doute les compétences et l'éthique de l'enseignant, allant parfois jusqu'à justifier une agression physique par l'élève. Le médiateur évite toujours de donner prise à des demandes qui cherchent à lui faire jouer un rôle d'avocat ou de censeur, comme ce courrier d'une mère qui l'intimait de « rappeler au professeur son devoir d'exemplarité ».

La médiation avait déjà évoqué ce sujet dans son rapport 2022 : « La qualité de la relation entre les professeurs et leurs élèves, en particulier, constitue un des premiers vecteurs de leur épanouissement et de la réussite scolaire. Les liens qui se tissent dans la classe avec les enseignants, et entre pairs, déterminent également en grande partie la conception que se feront les enfants de leur place et de leur rôle dans la société. Lorsque cette relation se dégrade, elle peut non seulement entraîner une "érosion de l'autorité" mais elle affecte également la fonction "d'hospitalité" de l'École, qui l'avait instituée comme lieu de vie autant que d'étude, un espace protégé où se forge le sentiment d'appartenance à une communauté<sup>63</sup>. » Pour restaurer l'autorité, une alliance éducative avec les parents est nécessaire.

Or, comme le rappelle Philippe Meirieu, la confiance des familles et l'autorité du professeur ne se s'imposent pas, elles se construisent : « Pour beaucoup d'élèves, la légitimité du professeur n'existe pas *a priori* ; il doit la construire. Avant de pouvoir "faire classe", le professeur doit "faire école", c'est-à-dire ré-instituer les règles spécifiques de l'espace scolaire<sup>64</sup> ». C'est une difficulté qui semble aujourd'hui très difficile à surmonter et nécessite sans doute, au-delà d'une volonté politique forte, une adhésion de l'ensemble de la communauté éducative et l'appui de professionnels spécifiquement formés.

Dans la situation évoquée plus haut, le médiateur, en parallèle des échanges avec la famille, a donc sollicité différents professionnels pour accompagner l'enseignant : d'un côté, la direction de l'école pour le soutenir dans la discussion avec les parents, renouer le dialogue et rétablir la confiance. D'un autre côté, le médiateur a facilité le lien avec l'équipe de circonscription pour l'accompagner pédagogiquement au sein de la classe afin de restaurer son autorité, sans être pour autant dans l'affrontement avec ces élèves qui s'opposent, qui provoquent et qui transgressent délibérément les règles.

Parfois, l'agressivité des élèves s'exprime également physiquement. Il est important de préciser que nombre des élèves auteurs de ces violences ne relèvent pas du handicap : « en 2023, 73,5 % de répondants disent avoir connu des difficultés fréquentes ou très fréquentes avec des enfants "gravement perturbés". Cela témoigne du sentiment d'impuissance de professionnels qui déclarent que 63,7 % de ces enfants n'appartiennent pas à un dispositif d'inclusion scolaire<sup>65</sup>. » C'est souvent lorsque l'instruction d'une demande nécessite l'échange avec les professionnels concernés que ces derniers expriment leur désarroi. Démunis dans leur établissement et parfois découragés, ils insistent sur leur besoin de formation et de soutien par des spécialistes pour être en mesure de répondre aux besoins de ces élèves.

En effet, la détérioration du climat scolaire enclenche souvent un cercle vicieux : découragement, épuisement, puis problématiques de santé et arrêts de travail. Ainsi, nombre de saisines reçues dans les académies déplorent à cet égard l'absence d'enseignants – et d'AESH – et leur non-remplacement, ou l'instabilité du remplacement mis en place. Lorsque les médiateurs analysent les demandes qui leur sont adressées, il n'est pas rare qu'ils découvrent une équipe en souffrance, qui fait état d'une situation de classe très difficile ayant provoqué l'épuisement d'un collègue, contraint dès lors à des arrêts de travail perlés.

<sup>63</sup> *Apprendre à vivre ensemble*, op. cit., chapitre 2, « Réduire les conflits en établissement : une responsabilité collective ? » p. 64.

<sup>64</sup> Philippe Meirieu, « L'enfant entre autorité et liberté », *Le Point références*, mars-mai 2014.

<sup>65</sup> Communiqué de presse de l'Autonome de solidarité laïque au sujet de l'étude climat scolaire dans le 1<sup>er</sup> degré, octobre 2023.

Les remplaçants, lorsqu'il est possible d'en trouver, rencontrent les mêmes difficultés et eux non plus ne résistent pas très longtemps. Les familles deviennent alors revendicatives devant le manque de continuité de l'enseignement – ou de l'accompagnement – et fragilisent un peu plus la position de la direction d'école, déjà éprouvée par ces problèmes d'organisation, ainsi que les nouveaux personnels qui peuvent arriver sur ces postes.

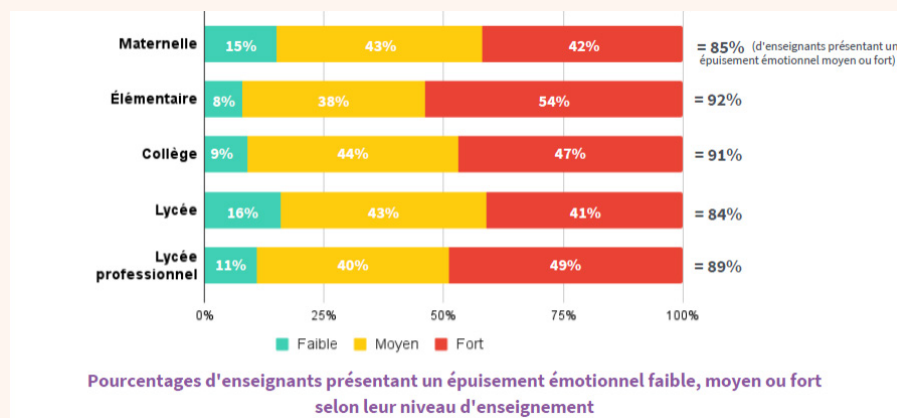
## ZOOM

### ENQUÊTE DU SYNLAB<sup>66</sup> : LEVER LE TABOU SUR LA SANTÉ MENTALE DES ENSEIGNANTS

Cette enquête sur la santé mentale à l'école a été menée du 27 avril au 11 mai 2022 auprès de 1 056 enseignants sous la forme d'un questionnaire en ligne transmis via la plateforme ÊtrePROF et ses réseaux sociaux.

Elle fait ressortir l'importance du stress chez les élèves tout au long de leur parcours scolaire, mais aussi chez les enseignants :

- 38% des enseignants interrogés se sentent émotionnellement vidés par leur travail une fois par semaine au moins ;
- plus de 80% des enseignants présentent un score faisant référence à un épuisement émotionnel moyen ou fort.



L'inspecteur général de l'éducation, du sport et de la recherche Christophe Marsollier ajoute : « Jamais la question du "prendre soin" n'a été aussi prégnante qu'aujourd'hui. Elle ne concerne pas uniquement les élèves : les résultats soulignent que les enseignants aussi sont exposés et qu'un nombre croissant a besoin de soutien et d'accompagnement. »

Un certain nombre d'enseignants, usés par ces conditions d'exercice, souhaitent quitter leurs fonctions<sup>67</sup> pour s'engager dans un nouveau projet de carrière. La médiation est parfois saisie par des personnels qui sont confrontés à un refus de l'administration. Ainsi un médiateur a-t-il permis à un couple d'enseignants, dont la demande de rupture conventionnelle avait été rejetée, de pouvoir être reçu par le secrétaire général de l'académie. Ils ont présenté leurs motivations avec beaucoup d'émotion : « lassitude, usure après vingt-cinq ans d'enseignement dans des conditions vécues comme de plus en plus difficiles, amertume à l'endroit d'une hiérarchie et d'une institution qui ne considèrent pas le facteur humain. »

<sup>66</sup> SynLab, « La santé mentale à l'école », Paris, 2022, étude réalisée par un comité scientifique composé de Fernando Núñez-Regueiro, chercheur en post-doctorat en sciences de l'éducation à l'université de Grenoble et de Hélène Romano, docteure en psychopathologie et psychothérapeute. Elle a été pilotée par Marine Portex, docteure en psychologie cognitive.

<sup>67</sup> Depp, *Panorama statistique des personnels de l'enseignement scolaire 2022-2023*, octobre 2023, chapitre 11, p. 297 : 862 ruptures conventionnelles sur 2 836 départs volontaires.

## DEUX EXEMPLES DE DISPOSITIFS MIS EN PLACE DANS LES ACADÉMIES DE RENNES ET DE POITIERS

### Un constat partagé, un même objectif

Les deux académies développent chacune un dispositif en réponse à la hausse des situations d'élèves mettant en grande difficulté des enseignants et ayant des répercussions sur le climat de classe et la communauté éducative. Comme en témoigne le registre santé sécurité au travail, les solutions existantes (y compris avec l'appui des ARS<sup>68</sup>) n'étaient pas toujours idoines, ni assez réactives.

Les deux dispositifs visent une intervention rapide et pertinente par des pairs auprès d'équipes en souffrance, pour outiller celles-ci, rétablir un climat d'apprentissage et la continuité du parcours de l'élève.

### Des interventions cadrées et ciblées

La DSDEN déclenche le dispositif sur demande de l'équipe de l'école, après épuisement des autres dispositifs<sup>69</sup>. À Rennes, chaque enseignant-ressources suit plusieurs situations. À Poitiers, la brigade d'appui assure une présence continue au sein d'une école, en général une dizaine de jours.

Dans les deux académies, après observations et échanges, plusieurs modalités d'accompagnement sont proposées. Les actions engagées résultent d'un travail collaboratif avec l'équipe concernée.

Dans l'académie de Rennes, les interventions s'articulent autour de trois volets :

- intervention directe auprès de l'élève, y compris en situation individuelle si nécessaire ;
- co-intervention en classe ;
- prise en charge de la classe pour permettre à l'enseignant de participer à des rencontres et réunions avec les partenaires mobilisés autour de la situation de l'élève.

À Poitiers, la présence quotidienne au sein de l'école pendant la période d'intervention permet :

- une écoute, un soutien à tous les personnels de l'école ;
- une médiation entre tous les acteurs et leur accompagnement lors des concertations ;
- une aide pratique dans le cadre d'une démarche concertée : co-intervention, prise en charge de groupes, propositions d'adaptations, d'aménagements de l'espace et du temps ;
- un accompagnement des situations de gestion de crise auprès des élèves ;
- une prise en charge de certaines démarches sensibles ou chronophages : rencontres de familles et de partenaires, démarches auprès de services spécifiques, gestion de conflit, rédaction de documents administratifs ;
- une aide à la mise en œuvre d'outils pédagogiques.

<sup>68</sup> Agences régionales de santé. Voir la circulaire n° SG/POLE SANTE-ARS/DGCS/DGOS/2019/182 du 31 juillet 2019 relative à la mobilisation des agences régionales de santé en faveur du plan de lutte contre les violences scolaires.

<sup>69</sup> Les réponses proposées suivent une logique à trois niveaux : le premier concerne l'action de l'équipe éducative de l'établissement ; le deuxième intègre l'intervention des autres professionnels de l'éducation nationale (membres du réseau d'aides spécialisées aux élèves en difficulté, psychologues scolaires, infirmières, etc.) ; et, en dernier lieu, le troisième concerne l'intervention de professionnels spécialisés (par exemple sous la coordination de l'ARS lorsque le besoin en est exprimé par les inspections académiques ou les rectorats).

## Des recrutements différents

Inaugurée en 2017 à titre expérimental, la brigade d'appui de Poitiers compte en 2024 13 personnels, enseignants et directeurs d'école recrutés selon leur profil et leur expertise (connaissance systémique, gestion de crise, communication, École inclusive, etc.) et exerçant ces missions à temps plein. À Rennes, l'expérimentation débute en janvier 2024 : trois enseignants contractuels, au parcours initial d'éducateurs spécialisés, complètent l'action des équipes mobiles de sécurité sur chacun de leurs secteurs.

## Des retours positifs dans les deux académies

Récemment à Rennes, plus éprouvé à Poitiers, ces dispositifs incarnés font l'objet de retours positifs par les équipes de terrain. Ces interventions contribuent fortement à la restauration d'un climat favorable aux apprentissages, à la continuité du parcours scolaire de l'élève et à la prévention de l'épuisement professionnel des enseignants.



## La médiatrice recommande

- Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels<sup>70</sup> :
  - clarifier l'organisation et le rôle des professionnels pouvant venir en appui en département et en académie : conseiller technique-établissements et vie scolaire, directeur vie scolaire, équipe mobile de sécurité, inspecteur pédagogique régional, cellule d'écoute et service Ressources Humaines de proximité, médiateurs. Faire connaître ce schéma d'appui à tous les personnels avec l'aide du référent départemental violences ;
  - évaluer la mise en œuvre du Plan de lutte contre les violences scolaires<sup>71</sup>, notamment en s'assurant d'une appropriation harmonisée de ses outils<sup>72</sup> sur l'ensemble du territoire ;
  - rendre plus automatique, pour les personnels qui se sentent menacés, l'obtention de la protection fonctionnelle<sup>73</sup> dans toutes ses dimensions (écoute, reconnaissance, constellation de soutiens, aide juridique, suivi à moyen terme, accompagnement psychologique et médical) ;
  - réfléchir à la mise en place d'un deuxième acte du déploiement des groupes académiques climat scolaire avec un volet opérationnel consacré spécifiquement à l'accompagnement des personnels.

<sup>70</sup> Dans la continuité de la recommandation 20-3 du rapport annuel 2020 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur : « 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). » et « 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. » (« La médiation, force de proposition », p. 184).

<sup>71</sup> Voir la circulaire n° 2019-122 du 3 septembre 2019 : <https://www.education.gouv.fr/bo/19/Hebdo32/MENE1925181C.htm>.

<sup>72</sup> Voir la circulaire pré-citée et les *Guides d'accompagnement en cas d'incivilité ou d'agression dans le cadre de vos fonctions* élaborés par la DGRH à destination des personnels du 1<sup>er</sup> et 2<sup>d</sup> degré.

<sup>73</sup> Mission conjointe de contrôle sur le signalement et le traitement des pressions, menaces et agressions dont les enseignants sont victimes, **Laurent Lafon**, et **François-Noël Buffet**, recommandation n° 26 : « afin d'améliorer le recours à la protection fonctionnelle du personnel, rendre automatique l'octroi de la protection fonctionnelle pour les agents de la communauté éducative victimes de violences et outrages du fait des élèves, des parents d'élèves ou de tiers ; l'administration aurait la faculté de la retirer dans un second temps ».

- Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour :
  - accueillir les professionnels spécialisés intervenant en appui et en complément de l'action des enseignants et des cadres (éducateurs spécialisés, médiateurs, etc.);
  - renforcer la concertation et le dialogue avec les familles au service des alliances éducatives.
- Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes :
  - développer la formation des cadres, notamment sur les méthodes de communication au sein de la communauté éducative, la résolution amiable des conflits et les connaissances juridiques nécessaires à la prise de décision;
  - étendre la formation « prévention et gestion de crise » dispensée aux cadres académiques à l'ensemble des personnels, et en priorité aux directeurs d'école;
  - inscrire le climat scolaire comme axe essentiel du projet d'établissement, partagé avec l'ensemble de la communauté éducative et permettant de concevoir des actions de formation ciblées et inter-catégorielles.

# SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

## La montée des contestations d'enseignement

- Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques, comme certaines « éducations à » :
  - faire, dès la réunion de rentrée scolaire, une présentation aux parents d'élèves des objectifs de ces enseignements transversaux afin qu'ils en comprennent le sens, la progression par niveau et le lien avec les autres programmes, et soient ainsi rassurés;
  - conforter et réassurer les enseignants dans leur mission et leur faire confiance pour la mise en œuvre de ces enseignements, tout en leur apportant un soutien en cas de difficultés;
  - prévoir, en accompagnement des programmes, des guides pédagogiques destinés aux parents et auxquels les équipes puissent faire référence pour mieux expliquer les enjeux et la cohérence des « éducations à » ainsi que leur caractère obligatoire;
  - veiller à bien définir, lorsqu'il est fait appel à des partenaires extérieurs, le cadre des co-interventions, en précisant, dans les conventions de partenariat, la place, le rôle et l'expertise de chacun;
  - associer autant que possible les parents à la conception d'activités liées à ces « éducations à », les impliquer et les responsabiliser dans leur mise en œuvre et leur suivi.
- Développer la formation initiale et continue des personnels d'encadrement et des équipes pédagogiques pour les aider dans la mise en œuvre d'enseignements complexes et leur permettre de faire face à des contestations ou des situations de crise, en privilégiant les formations inter-catégorielles.
- Renforcer la protection des personnels :
  - garantir à chaque personnel victime de contestations agressives ou de menaces les appuis institutionnels nécessaires (écoute, soutien moral et juridique, protection, accompagnement adapté);
  - généraliser les espaces de parole et de soutien, en s'inspirant des pratiques présentées lors des formations à la gestion de crise dispensées pour les personnels en académie;
  - mieux faire connaître les dispositifs d'appui aux personnels, par des campagnes de communication, avec des modalités de saisine simples et accessibles, au plus près des établissements et des territoires (numéro spécial d'appel, affichage, communication régulière à tous les niveaux).

## L'École inclusive : un système confronté à ses limites ?

- Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap :
  - pour toutes les situations dans lesquelles le handicap de l'enfant est reconnu ou en cours de reconnaissance, mettre en place, en amont de la première scolarisation, un temps bref d'accueil en classe pour une observation par des professionnels de l'éducation, afin de renseigner le GEVASco 1<sup>re</sup> demande dans un délai qui permettra à la maison départementale des personnes handicapées d'analyser les besoins de l'enfant, de délibérer et de notifier les compensations avant la rentrée scolaire. Ceci pourrait permettre une première rentrée sereine, adaptée aux besoins de l'enfant, essentielle pour construire le lien de confiance avec la famille;
  - renforcer le maillage territorial de soutien aux familles : d'un côté avec un interlocuteur unique pour les parents les plus démunis, qui pourrait les accompagner dans le parcours de reconnaissance et de soins, mais aussi dans la communication avec l'institution scolaire (personne dédiée à la maison départementale des personnes handicapées, dans le dispositif des pôles d'appui à la scolarité, etc.); de l'autre, pour les personnels en fonctions d'encadrement confrontés à des situations complexes de conflits liées à la mise en œuvre de l'école inclusive, avec un soutien renforcé par des référents de proximité clairement identifiés (proviseur vie scolaire, directeur vie scolaire, inspecteur de l'éducation nationale en charge de l'École inclusive).
- Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap :
  - dans la continuité des recommandations du rapport 2016, renforcer l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation nationale, en intervenant notamment durant les études de médecine auprès des étudiants et prévoir des mesures incitatives pour encourager ces derniers à s'orienter vers la médecine scolaire, en poursuivant la réflexion sur le niveau de leur rémunération;
  - privilégier la prise en charge de proximité et favoriser une meilleure coopération entre l'école et le secteur médicosocial en créant des pôles pluridisciplinaires au sein des établissements. Avoir une attention particulière pour les quartiers les plus défavorisés dont les centres d'action médico-sociale sont souvent éloignés, ce qui accentue les difficultés de reconnaissance, de soins et d'accompagnement;
  - systématiser l'approche pluri-catégorielle réunissant des expertises issues de plusieurs horizons professionnels (professionnels de santé, d'éducation, enseignants spécialisés, éducateurs, psychologues, accompagnants, etc.) et combinant les angles d'approche autour de l'enfant;
  - développer les réseaux de référents pour l'appui et la coordination des équipes et prévoir des temps d'écoute et de supervision pour celles qui en feront la demande. La mise en place progressive d'un référent handicap dans chaque établissement et circonscription du premier degré, demandée par la Conférence nationale du handicap, contribuera à cette dynamique.
- Renforcer la formation spécifique de tous les professionnels, notamment pour répondre aux situations de crise, conformément à la mesure annoncée lors de la Conférence nationale du handicap 2023 :
  - mettre en cohérence la formation des cadres et celles des autres personnels en établissement;
  - s'inspirer de la dynamique portée dans les dispositifs d'auto-régulation en ce qu'ils permettent :
    - de penser l'inclusion d'abord comme un sujet pédagogique avant d'être une problématique organisationnelle,
    - de former les professionnels et de construire de nouvelles organisations de l'encadrement pédagogique dans une logique propre aux spécificités de l'établissement et des besoins des élèves.



## L'anxiété des personnels face à l'accroissement de l'agressivité et au risque de passage à l'acte

- Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels :
  - clarifier l'organisation et le rôle des professionnels pouvant venir en appui en département et en académie : conseiller technique-établissements et vie scolaire, directeur vie scolaire, équipe mobile de sécurité, inspecteur pédagogique régional, cellule d'écoute et service Ressources Humaines de proximité, médiateurs. Faire connaître ce schéma d'appui à tous les personnels avec l'aide du référent départemental violences ;
  - évaluer la mise en œuvre du Plan de lutte contre les violences scolaires, notamment en s'assurant d'une appropriation harmonisée de ses outils sur l'ensemble du territoire ;
  - rendre plus automatique, pour les personnels qui se sentent menacés, l'obtention de la protection fonctionnelle dans toutes ses dimensions (écoute, reconnaissance, constellation de soutiens, aide juridique, suivi à moyen terme, accompagnement psychologique et médical) ;
  - réfléchir à la mise en place d'un deuxième acte du déploiement des groupes académiques climat scolaire avec un volet opérationnel consacré spécifiquement à l'accompagnement des personnels.
- Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour :
  - accueillir les professionnels spécialisés intervenant en appui et en complément de l'action des enseignants et des cadres (éducateurs spécialisés, médiateurs, etc.) ;
  - renforcer la concertation et le dialogue avec les familles au service des alliances éducatives.
- Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes :
  - développer la formation des cadres, notamment sur les méthodes de communication au sein de la communauté éducative, la résolution amiable des conflits et les connaissances juridiques nécessaires à la prise de décision ;
  - étendre la formation « prévention et gestion de crise » dispensée aux cadres académiques à l'ensemble des personnels, et en priorité aux directeurs d'école ;
  - inscrire le climat scolaire comme axe essentiel du projet d'établissement, partagé avec l'ensemble de la communauté éducative et permettant de concevoir des actions de formation ciblées et inter-catégorielles.



## Chapitre 2

# OFFRIR AUX CANDIDATS DE MEILLEURES CONDITIONS DE RÉUSSITE AUX EXAMENS

« Nous devons avoir de la persévérance et surtout de la confiance en nous-mêmes. »

Marie Curie, physicienne et chimiste,  
première femme à avoir reçu le prix Nobel

Le nombre de saisines de la médiation concernant les examens<sup>1</sup> peut apparaître relativement modeste rapporté au nombre de candidats qui se présentent chaque année<sup>2</sup>.

Il convient, avant toute chose, de souligner le travail remarquable effectué par les institutions scolaires et universitaires pour préparer et accompagner les élèves et étudiants jusqu'à l'obtention d'une certification ou d'un diplôme. En effet, tous les acteurs de ces institutions (établissements, professeurs, correcteurs, membres des jurys, centres d'examen, services des examens, services centraux, etc.) partagent les mêmes objectifs et déploient chaque année des moyens considérables pour permettre aux candidats de se présenter aux épreuves d'examens dans des conditions optimales et de réussir.

Cependant, en 2023, la médiation observe un taux d'évolution des réclamations de 6 % dans ce domaine par rapport à 2022 et de 78 % depuis 2018.

Parmi ces saisines, plus de la moitié (59 %) portent sur la contestation des résultats. Cette prédominance s'explique sans doute par l'importance croissante des évaluations et des notes durant le parcours scolaire ou universitaire des candidats.

L'autre partie importante des saisines (14 %) concerne les inscriptions, qui constituent aussi une étape cruciale, non seulement parce qu'elle conditionne la possibilité même de passer les épreuves, mais aussi parce que des choix déterminants sont faits à ce moment-là, bien souvent irréversibles.

L'ensemble des réclamations reçues, ainsi que les échanges que la médiation a pu avoir avec les différents acteurs de cette énorme machine que représente l'organisation des examens, mettent en évidence les difficultés rencontrées par de nombreuses familles pour comprendre une réglementation souvent complexe. Elles peinent notamment à s'approprier le fonctionnement du baccalauréat depuis la réforme de 2021.

Or cette complexité, qui peut être source d'erreurs, n'est pas de nature à renforcer la confiance des candidats dans le processus d'évaluation. Donner des explications claires, simplifier et faire preuve de souplesse dans l'application des règles pourrait contribuer à lever les incertitudes et à offrir de meilleures chances de réussite aux candidats.

---

<sup>1</sup> En 2023, la médiation a reçu 3 082 saisines concernant les examens et concours.

<sup>2</sup> Par exemple, 718 723 candidats se sont présentés au baccalauréat en 2023 et 396 147 se sont présentés aux épreuves anticipées de français – Chiffres issus du dossier de présentation du baccalauréat 2023 du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse.

# UNE RÉGLEMENTATION DES EXAMENS PARFOIS SOURCE D'INCOMPRÉHENSION OU D'ERREURS

La médiation est régulièrement saisie par des familles ou des candidats qui se trouvent dans une situation inextricable car ils n'ont pas été en capacité de comprendre les règles applicables ou parce que la réglementation ne permet pas de résoudre leur situation. Les exemples qui suivent illustrent les multiples difficultés qui en découlent et qui peuvent avoir, dans certains cas, de graves conséquences.

## DES ÉPREUVES NOTÉES ZÉRO À CAUSE D'UN CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Une jeune fille était scolarisée en 3<sup>e</sup> dans un collège public. À la mi-juillet, comme elle n'avait reçu sur Affelnet<sup>3</sup> aucune proposition d'affectation en lycée public, ses parents, inquiets, ont décidé de l'inscrire dans un établissement hors contrat, sans en mesurer les conséquences en termes de scolarité et d'examen.

Leur fille n'a eu de cesse de vouloir revenir dans l'enseignement public. Elle a été scolarisée à nouveau dans un lycée public le 23 mars 2023. Pour ces parents et cette jeune fille, la page était tournée sur l'enseignement hors contrat.

Ils ont pensé qu'à compter de sa réintégration dans l'enseignement public, les dispositions concernant la scolarité et l'examen du baccalauréat relèveraient de l'établissement public. Ils ne se sont inquiétés auprès du lycée du déroulement de l'épreuve orale de français que lorsqu'ils ont eu besoin de savoir comment la liste de textes serait constituée. En revanche, dans leur esprit, le reste des épreuves se déroulait comme pour les autres élèves du lycée, et ils pensaient que les convocations aux épreuves de contrôle continu et à l'épreuve de spécialité mentionnées sur Cyclades concernaient l'ancienne scolarité et qu'elles n'étaient plus d'actualité.

La candidate ne s'est donc pas rendue aux convocations. Sur son relevé de notes de 1<sup>re</sup>, la mention « absent » a été portée, aboutissant à une note de 0 pour les épreuves non présentées.

<sup>3</sup> Affelnet est la plateforme qui permet aux collégiens en dernière année de formuler des vœux en ligne pour poursuivre leurs études en 2<sup>de</sup> et être affectés dans un lycée.

Il paraît difficile, pour une famille, de comprendre qu'un changement d'établissement en cours d'année aura pour conséquence le maintien d'une inscription précédente à l'examen, faite à un moment où l'élève était scolarisée dans un autre type d'établissement – d'autant plus que les cours délivrés depuis l'arrivée de cette jeune fille dans l'enseignement public étaient identiques à ceux de ses camarades. Même l'équipe du lycée a éprouvé des difficultés pour comprendre le régime applicable à la scolarité de cette élève.

Le service des examens, sollicité par la famille, l'établissement et la médiation, a accepté de procéder à la modification du relevé de notes, à quelques heures de la fermeture de Parcoursup, en autorisant cette candidate à se présenter en terminale aux épreuves non passées en 1<sup>re</sup>.

## UNE ÉLÈVE CONVOQUÉE À UNE ÉPREUVE DONT ELLE AVAIT ÉTÉ DISPENSÉE

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Au mois de mai 2023, la médiation a été sollicitée par la famille d'une élève en situation de handicap qui avait obtenu des aménagements d'épreuves, parmi lesquels une dispense de LVB<sup>4</sup> à l'écrit et à l'oral.

Les parents ont été très surpris de recevoir une convocation de son établissement à une épreuve de remplacement pour cette matière. Le proviseur adjoint, contacté par la médiation, a justifié cette convocation par le fait qu'une note devrait apparaître dans Cyclades, l'application n'acceptant pas l'absence de note.

De fait, pour apporter une solution à ce problème, une communication avait été faite par les corps d'inspection dans laquelle il apparaissait que « les élèves en situation de handicap qui bénéficient d'un aménagement de scolarité pouvant conduire à une dispense d'enseignement ne sont pas dispensés de note pour le contrôle continu ; il convient donc de leur prévoir une épreuve de remplacement avec les compensations utiles ».

La médiation s'est rapprochée du ministère, qui a indiqué que cette élève n'avait pas à passer d'épreuve de remplacement et pouvait apparaître dispensée dans le LSL<sup>5</sup>. D'ailleurs, dans ce document s'affichait le message suivant :

« Attention, les moyennes périodiques doivent être des nombres compris entre 0 et 20 et ne doivent pas contenir plus de 2 chiffres après la virgule. Une moyenne peut également être remplacée par les valeurs suivantes :

- NE (non évalué) est destiné aux enseignements en épreuve terminale ;
- D (dispensé) est autorisé pour la LVB et à l'EPS si l'aménagement aux examens demandé par le candidat l'autorise ;
- EA (en attente) est réservé aux enseignements en contrôle continu, B pour bénéficiaire des anciennes notes et A pour élève en période d'apprentissage. »

<sup>4</sup> Langue vivante B.

<sup>5</sup> Livret scolaire du lycée.

Il convenait donc d'annuler la convocation, de prévenir l'élève et sa famille et de compléter le livret scolaire comme mentionné ci-dessus. S'agissant de Cyclades, il appartenait ensuite au service des examens de compléter l'application en mettant aussi un D pour dispense.

Tous ces processus sont nouveaux et on peut comprendre qu'un temps d'appropriation de la réforme soit nécessaire. Un document qui ferait la synthèse de toutes ces particularités serait précieux.

## UN REDOUBLANT DE TERMINALE EN DIFFICULTÉ POUR UN DES ENSEIGNEMENTS DE SPÉCIALITÉ

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Après un échec au baccalauréat, un élève redoublant son année de terminale avait demandé à pouvoir présenter l'épreuve de spécialité abandonnée en 1<sup>re</sup> et à requalifier la spécialité responsable de son échec au baccalauréat en « spécialité abandonnée en fin de 1<sup>re</sup> ».

Le chef d'établissement avait donné son accord. Mais la réglementation ne le permettait pas : un élève redoublant avait la possibilité soit de conserver les deux spécialités de terminale, soit de conserver une des deux spécialités et de prendre une nouvelle spécialité qui n'avait jamais été étudiée auparavant par l'élève.

Dans ce dossier, la médiation est intervenue pour solliciter une modification de la réglementation. Elle a plaidé pour la possibilité d'un échange de spécialité entre la 1<sup>re</sup> et la terminale, afin d'éviter un nouvel échec à l'examen.

Suite à cette intervention, le ministère a finalement autorisé les candidats à poursuivre, dans la nouvelle terminale, l'EDS<sup>6</sup> abandonné en 1<sup>re</sup>.

## UNE ENTRÉE EN TERMINALE AVEC DES ZÉROS AUX ÉPREUVES ANTICIPÉES DE FRANÇAIS

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Notre fille, compte tenu de son état de santé en 2023, a arrêté en mars les cours de 1<sup>re</sup> générale qu'elle redoublait [...] et ne s'est pas présentée aux épreuves anticipées du baccalauréat de français en 2023. Son état de santé actuel, en amélioration, lui permet de reprendre un cursus scolaire. [...] Nous comprenons parfaitement les règles et les conséquences d'une absence

<sup>6</sup> Enseignement de spécialité.

injustifiée à tout examen, néanmoins nous vous demandons de bien vouloir accorder une dérogation pour notre fille en lui permettant de se présenter aux épreuves de français.

En effet, toute notre attention a été portée sur l'état de santé de notre fille depuis mars 2023 qui [...] exigeait un arrêt scolaire. Aussi, nous n'avons pas réagi à la convocation pour informer le service des examens de son absence compte tenu du fait que cette convocation a été directement adressée à notre fille, bien loin de cette préoccupation. Nous n'avons pas non plus été alertés par le lycée qu'il serait nécessaire de réagir lors de la convocation.

[...] C'est en toute sincérité que nous découvrons les conséquences de cette situation pour notre fille, si son absence se concrétise par un 0 [...], cela rajoutera une souffrance alors qu'elle cherche à guérir.»

Le service des examens a appliqué l'article D. 334-8 du Code de l'éducation dans lequel il est mentionné que «l'absence non justifiée à une épreuve que le candidat doit subir est sanctionnée de la note zéro». En effet, lorsqu'un candidat est absent à une épreuve, il doit transmettre au service des examens un justificatif d'absence relevant d'un cas de force majeure, en respectant les délais indiqués au verso de sa convocation. Il peut être alors convoqué à la session de septembre. En revanche, un certificat médical daté du 20 septembre 2023 pour des épreuves qui se déroulaient au mois de juin n'a pas été accepté.

Depuis la période de confinement lié au Covid, la médiation a fait le constat d'une nette augmentation des recours concernant des problèmes pour passer des épreuves d'examen consécutifs à une déscolarisation pour phobie scolaire. *Le Quotidien du médecin* du 8 mars 2024 évoque le fait que le «refus scolaire anxieux» pourrait toucher 15 à 20% des enfants et adolescents.

S'il est bien sûr nécessaire d'établir une réglementation et de la faire respecter, la prise en compte de ces situations nouvelles liées au phénomène de phobie scolaire ou de refus scolaire anxieux devrait être envisagée et donner lieu à des dispositions spécifiques, adaptées aux besoins de candidats qui ne rentrent pas dans le cadre classique de la scolarité.

## UNE ÉLÈVE OBLIGÉE DE S'INSCRIRE EN CANDIDATE LIBRE POUR CONSERVER SES NOTES AUX ÉPREUVES ANTICIPÉES DE FRANÇAIS

### EXTRAIT DE SAISINE

«Je vous écris pour vous demander de l'aide sans plus savoir quelle forme peut prendre cette aide tant je suis désespérée par les refus que nous avons reçus de la part de l'éducation nationale et leurs conséquences dramatiques sur l'état de santé de ma fille, âgée de 20 ans et souffrant d'anorexie mentale depuis l'âge de 14 ans.

À sa sortie de l'hôpital en août 2022, [...] seule, elle a entrepris de passer les épreuves anticipées du bac français en candidat libre et a obtenu 18 à l'écrit et 20 à l'oral. Encouragée par cette victoire, elle a entrepris de s'inscrire en classe de 1<sup>re</sup> [...] pour travailler les autres matières du programme en 2023-2024, mais on lui a expliqué que ce serait un redoublement, qu'elle perdrait le bénéfice de ses notes [...].

Elle a alors demandé un étalement de session de sa classe de 1<sup>re</sup> [au titre de sa situation de handicap] pour conserver ses notes des épreuves anticipées de français et maintenir son inscription au Cned<sup>7</sup> en 1<sup>re</sup>. Cela lui a été refusé pour la raison qu'elle aurait dû le demander un an avant... mais comment pouvait-elle le savoir ? [...] Elle est inscrite en terminale comme candidate libre [...] pour ne pas perdre ses notes du bac français, doit travailler seule les programmes de 1<sup>re</sup> et de terminale après des années de déscolarisation, et contre tout avis médical.

Les conséquences sont très nettes sur son état de santé car elle souffre d'une angoisse de la performance que cette situation aggrave considérablement. [...] Je suis dans l'incompréhension totale quand je vois toutes les actions mises en œuvre par l'éducation nationale pour aider les jeunes à obtenir leur bac et quand je regarde ma fille en me disant qu'en plus d'être malade, elle est aujourd'hui mise à l'écart du système scolaire. »

Comme on le voit, il s'agit une fois de plus d'une situation très particulière pour laquelle la réglementation applicable n'est pas du tout adaptée et ne peut proposer de solution. Pour l'examen du baccalauréat, l'article 334-13 du Code de l'éducation ne permet que le maintien du bénéfice des notes égales ou supérieures à 10 **aux épreuves terminales**.

Un échange a eu lieu entre la mère de cette candidate et la médiation. Toutes les informations utiles ont été apportées pour rassurer au maximum la candidate sur le fait que le service des examens avait essayé de gérer au mieux sa situation singulière en lui conseillant de s'inscrire comme candidate libre, ce qui lui permettait de conserver ses notes obtenues aux sessions précédentes et ainsi obtenir, d'une certaine manière, une mesure d'étalement des épreuves.

Il serait opportun de permettre aux candidats de **conserver leurs notes de 1<sup>re</sup> égales ou supérieures à 10/20** afin qu'ils n'aient à passer que les épreuves restantes, comme cela se passe lors d'un redoublement de la classe de terminale.

Ces deux années sont en effet complètement articulées pour aboutir au diplôme du baccalauréat.

Il convient de saluer, une fois de plus, le travail très complexe mené en matière de réglementation par les équipes ministérielles et rectorales pour mettre en place la réforme du baccalauréat. Toutefois, il semble que des ajustements apportant de la souplesse dans la mise en œuvre de cette réglementation seraient bienvenus pour ne pas laisser des candidats méritants et des établissements dans l'impasse.

## POURQUOI REDEMANDER LE DÉPÔT D'UN MÊME DOSSIER D'UNE SESSION D'EXAMEN À UNE AUTRE ?

Il arrive que des candidats se voient refuser de repasser une épreuve d'examen pour « absence de dépôt du dossier dans les délais impartis », alors que leur dossier a été déposé et considéré comme valide à la session précédente.

<sup>7</sup> Centre national d'enseignement à distance.



## “ EXEMPLE DE SAISINE

Un candidat au BTS gestion de la PME<sup>8</sup> était redoublant et avait choisi de repasser l'épreuve professionnelle E4 à la session 2023 afin d'améliorer sa note de 13/20. Il avait déjà déposé un dossier complet à la session 2022 montrant qu'il avait effectué les stages nécessaires pour se présenter à l'épreuve. Il n'avait pas imaginé qu'il devrait recommencer les mêmes démarches, ayant atteint une note supérieure à 10/20. Il est convoqué à l'épreuve et la passe, mais il reçoit au mois de mars un courrier l'informant que l'épreuve est déclarée non valide pour absence de dépôt du dossier. Dans ce courrier est annoncé un courrier de relance qu'il n'a pas reçu. Cet incident constitue une véritable catastrophe pour le candidat : il va à nouveau retarder d'une année l'obtention de son diplôme.

La médiation est intervenue auprès du service des examens en se prévalant de l'objectif constant de simplification des démarches administratives pour les usagers, qui apparaît dans plusieurs textes récents<sup>9</sup>.

Plus précisément, elle s'est appuyée sur le principe du « Dites-le-nous une fois » traduit dans le décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations qui consacre un changement de taille dans les relations entre usagers et administrations. Ce texte prévoit que, désormais, un usager – qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise – entreprenant une démarche administrative n'est plus tenu de fournir certaines informations ou pièces justificatives déjà détenues par l'administration.

Si ce texte ne s'applique pas directement aux examens, son esprit pourrait conduire l'institution scolaire à ne plus rejeter un dossier dès lors qu'elle dispose déjà des pièces justificatives nécessaires.

Dès lors, il semblait à la médiation que le recours formé par l'intéressé, qui était accompagné des relevés de notes des sessions 2022 et 2023, devrait pouvoir être réexaminé en prenant en considération la note qui avait été attribuée à la session 2023 ou celle arrêtée à la session 2022.

Ce candidat précisait qu'il ne pouvait plus être inscrit dans un établissement et que, si sa demande n'aboutissait pas, il devrait se présenter en tant que candidat libre. Il serait alors soumis à d'autres modalités pour l'épreuve. Il serait donc doublement pénalisé (perte d'une année, préparation d'une nouvelle modalité de l'épreuve) pour un dossier complet déposé avant la date impartie.

Le service des examens a accepté de revoir le dossier et la médiation a été entendue. Après avoir considéré que le dossier du candidat était valide, il a contacté le jury d'examen qui lui a attribué la note de 10/20 obtenue à la session 2023. Cette note a permis au candidat d'obtenir son diplôme, à son grand soulagement.

Plus généralement, il serait opportun de conserver la trace de la validation des pièces justificatives déposées par un candidat pour un précédent examen ou une précédente session.

<sup>8</sup> Brevet de technicien supérieur, gestion de la petite et moyenne entreprise.

<sup>9</sup> Par exemple, la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 Pour un État au service d'une société de confiance, dite loi Essoc.

## DES CANDIDATS DISPENSÉS DE L'ENSEIGNEMENT D'EPS<sup>10</sup> QUI NE COMPRENNENT PAS LEUR NOTE AU BACCALAURÉAT DANS CETTE DISCIPLINE

### EXTRAIT DE SAISINE

« J'ai eu plusieurs dispenses de sport qui ont été fournies à l'établissement, mais cela n'a pas été mis dans mon dossier du bac, donc cela a baissé ma moyenne de sport alors que je ne suis pas censée être notée vu mon état de santé. »

Dans ce dossier, pour une même période, l'élève était dispensée des cours d'EPS, mais n'a pas été présente lors d'une épreuve de CCF<sup>11</sup>. Constatant cette absence et ne trouvant pas de certificat médical, la commission d'harmonisation a prononcé la note de 0/20 à cette épreuve.

Depuis la réforme du baccalauréat, 60% des notes sont arrêtées sur des épreuves terminales ponctuelles en fin de classes de 1<sup>re</sup> et de terminale sur des sujets nationaux. Par ailleurs, 40% des notes le sont en CC<sup>12</sup>. Il demeure toutefois une survivance des précédentes dispositions pour l'EPS, qui reste évaluée par le biais de notes de CCF pour les candidats scolaires. Or, nombreux sont les candidats qui ne comprennent pas ces subtilités. En effet, dans le cadre du CCF, la note ne résulte pas de la moyenne des notes des bulletins (comme pour les notes de contrôle continu), mais de la moyenne des notes obtenues aux trois épreuves. De plus, l'absence non justifiée (dans les délais impartis) à une des trois épreuves fait chuter la moyenne d'un candidat de manière importante à cause de l'attribution de la note zéro. Du fait des modalités particulières pour arrêter la note d'EPS par rapport aux notes de contrôle continu, certains élèves-candidats sont perdus lors de la transmission des dispenses de sport au sein de l'établissement et/ou à la commission d'EPS. Ils peuvent avoir transmis un certificat médical pour la scolarité, mais celui-ci n'est pas valable s'agissant des épreuves. Il est difficile pour les candidats d'appréhender toutes ces subtilités.

De nouvelles modalités pour évaluer l'EPS rentrent en vigueur pour cette matière à la session 2024. Cela risque de constituer un élément de complexification supplémentaire<sup>13</sup>.

Lorsqu'une réglementation est composée d'anciennes règles et de nouveaux dispositifs qui se trouvent dans des textes différents, on peut comprendre que les candidats, leurs parents et même les établissements aient parfois du mal à s'y retrouver. Les services d'examen peuvent être démunis pour répondre favorablement aux situations singulières car des restrictions apparaissent çà et là dans la réglementation.

Un chef de division a indiqué à la médiation qu'il avait l'impression, pour l'organisation du baccalauréat, d'un grand placard rempli de casiers qu'il fallait ouvrir les uns après les autres pour vérifier ce qu'ils contiennent, sachant que des ajouts ont été faits et que des règles particulières ont été mises en place lors des périodes de crise sanitaire. Selon lui, la réglementation a tellement changé qu'il est devenu difficile de lister tous les cas particuliers possibles et d'avoir une vision correcte de la règle applicable à un moment donné : Covid1,

<sup>10</sup> Éducation physique et sportive.

<sup>11</sup> Contrôle en cours de formation.

<sup>12</sup> Contrôle continu.

<sup>13</sup> <https://eduscol.education.fr/727/detail-des-epreuves-du-baccalaureat-general>.

Covid2, règles applicables aux doublants, aux triplants. On peut ajouter à cette liste la situation d'élèves qui ont dû interrompre leur scolarité pour des problèmes de santé ou ont changé de voie en cours de scolarité.



## La médiatrice recommande

- Rassembler dans une seule version consolidée et mise à jour les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.
- Simplifier et rendre plus lisible la réglementation applicable à l'examen du baccalauréat en veillant à supprimer le maximum de modalités particulières, sources de complexité et d'erreurs, pouvant compromettre les résultats des candidats, comme :
  - l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de 1<sup>re</sup> dans un contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 pour une durée de cinq ans;
  - le déroulement des épreuves d'EPS en contrôle en cours de formation dans un contexte de contrôle continu;
  - l'obligation d'organiser l'épreuve de remplacement durant l'année de 1<sup>re</sup> pour les candidats qui n'ont pas de notes dans une matière présentée en contrôle continu.
- Conduire une réflexion sur :
  - les pièces indispensables à fournir pour se présenter à un examen professionnel afin d'éviter que des candidats, à chaque session, soient empêchés de se présenter en raison de l'absence d'une pièce justificative;
  - la simplification de la communication de ces pièces, en mettant en place les moyens de sécuriser l'envoi dématérialisé, les courriers postaux pouvant être égarés;
  - la conservation de la validité de pièces justificatives d'examens ou de sessions précédents en application du principe « Dites-le-nous une fois » – s'inspirant du décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, qui consacre un changement important dans les relations entre usagers et administrations<sup>14</sup>.
- Demander aux divisions et services des examens et concours (DEC et Siec) d'accompagner au plus près les candidats qui changent de statut d'établissement en cours d'année scolaire pour éviter, autant que faire se peut, les erreurs pouvant découler de ce changement et qui les empêchent de se présenter aux épreuves.
- Demander aux chefs de centre d'examen :
  - d'établir un rapport d'incident quand des outils dysfonctionnent le jour de l'épreuve (ordinateurs, logiciels, etc.);
  - de porter une mention sur la fiche d'appréciation de chaque candidat concerné montrant que l'incident a été pris en considération dans la note attribuée à l'épreuve afin que le jury soit informé du problème rencontré et que le candidat sache que le problème a bien été signalé.

<sup>14</sup> Désormais, un usager entreprenant une démarche administrative n'est plus tenu de fournir les informations ou pièces déjà détenues par l'administration.

# UN MANQUE DE SOUPLESSE DANS LA PRISE EN COMPTE DES ERREURS : L'EXEMPLE DE L'INSCRIPTION

## UN CANDIDAT INDIVIDUEL QUI N'A PAS SU FINALISER SON INSCRIPTION

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Un jeune homme fait une pré-inscription au baccalauréat STMG<sup>15</sup> au mois de septembre. Une trace de cette pré-inscription figure sur Cyclades. Par la suite, ce candidat et sa famille indiquent être retournés sur le site pour confirmer cette pré-inscription entre mi-octobre et mi-novembre. Ils ne se seraient pas rendu compte qu'ils n'étaient pas allés jusqu'au bout de la procédure et n'ont donc découvert leur erreur qu'en février de l'année suivante, en tentant de valider les vœux sur Parcoursup.

Lors de la saisine de la médiation, les parents ont précisé que leur fils a connu un parcours scolaire délicat, ponctué de harcèlement au collège. De ce fait, il a développé une phobie scolaire conduisant à son redoublement en 2<sup>de</sup> puis à un décrochage scolaire jusqu'à ses 18 ans. Cette année, il avait décidé de redoubler sa classe de terminale pour obtenir son baccalauréat. N'ayant pas pu s'inscrire en enseignement réglementé auprès du Cned, il s'est retrouvé sans aide d'un établissement pour effectuer son inscription à l'examen. Pourtant, il était très motivé et obtenait des notes estimables. Le fait de ne pas lui permettre de se présenter au baccalauréat va le renvoyer vers un échec et une sortie du système éducatif sans diplôme.

La médiation, qui avait déjà fait des recommandations dans ce sens, avait espéré que le passage de la plateforme Ocean à la plateforme Cyclades serait l'occasion d'introduire plus de souplesse dans la régularisation, même tardive, de dossiers révélant des situations humaines délicates. Or, ce n'est pas l'objectif qui a été poursuivi. Les experts du groupe de travail ont choisi de sécuriser l'organisation des examens plutôt que d'assouplir les contraintes.

Cyclades ne permet donc pas, à un stade avancé du processus d'organisation de l'examen, d'accepter l'inscription de candidats supplémentaires. Une telle opération, si elle n'est pas impossible, contraindrait les services à une gestion manuelle chronophage de la candidature, entraînant au demeurant des risques d'erreurs dans le déroulement des épreuves pour le candidat et l'organisation de l'examen (nombre de sujets à reprographier, ajout sur la liste d'émargement, impossibilité de numériser la copie, etc.).

<sup>15</sup> Sciences technologiques, du management et de la gestion.

Le service des examens, dans le cas d'espèce, n'a pu que confirmer au candidat qu'il n'était pas possible, à ce stade, d'introduire son inscription pour cette session d'examen.

N'aurait-il pas été souhaitable, pour tenir compte de son parcours scolaire chaotique consécutif à une situation de harcèlement scolaire, de l'autoriser à s'inscrire pour la session de septembre ?

D'une manière plus générale, au-delà de la souplesse attendue dans les procédures d'organisation des examens, y compris à un stade avancé, ne devrait-on pas envisager, à tout le moins, de permettre plus largement le report de candidatures à la session de remplacement quand une telle session existe ?

## UNE ERREUR DE CHOIX DE SPÉCIALITÉ COMMISE AU DÉPART PAR UN ÉTABLISSEMENT

### EXTRAIT DE SAISINE

« L'élève D n'a pas été inscrit au bac avec la bonne spécialité. En effet, il faut remplacer NSI<sup>16</sup> par physique-chimie. Cette famille ne parle pas bien le français et n'a pas compris. [...] Étant moi-même en arrêt maladie durant cette période et notre établissement n'ayant pas de proviseur-adjoint, notre pauvre CPE s'est retrouvée seule à assumer la charge des inscriptions au bac alors qu'elle ne connaissait rien. Du coup, nous avons eu quelques bugs mais celui-ci est le plus important. N'ayant pas suivi la spécialité NSI en 1<sup>re</sup>, cet élève déjà faible n'aura aucune chance d'avoir son bac l'année prochaine. »

Ce message émanant du secrétariat d'un établissement étant parvenu très tardivement à la médiation, il n'a pas été possible de venir en aide à ce candidat.

Dans ce dossier, comme dans beaucoup d'autres portant sur une erreur d'inscription, l'erreur de départ provient de l'établissement lui-même. Ainsi, de plus en plus fréquemment, la médiation est sollicitée directement par un chef d'établissement ou par un secrétariat.

Les erreurs de saisie par les services peuvent avoir des causes multiples : notamment une insuffisance de personnel, un manque de formation, la charge de travail, la complexité de la phase d'inscription avec de nombreux choix à effectuer, etc.

Il faut être conscient que les élèves et leurs familles font confiance au document complété par l'établissement. En outre, les mentions et mises en garde relatives à l'importance de la vérification préalable, avant de transmettre tout document à l'administration, peuvent s'avérer insuffisantes si la famille ou le candidat ne possède pas la technicité nécessaire pour détecter l'erreur.

En effet, cette offre de choix de spécialités dont les notes comptent tant pour l'obtention du baccalauréat que pour s'inscrire dans Parcoursup s'avère déroutante ou difficile à gérer pour certaines familles.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer ces difficultés.

<sup>16</sup> Numérique et sciences informatiques.

En premier lieu, l'offre de choix des spécialités apparaît, pour certains parents, comme un monde opaque, fait de sigles qui ne leur parlent pas ou qu'ils peuvent confondre. Ils ont connu les épreuves de français en 1<sup>re</sup> et les séries scientifiques, littéraires et économiques qui n'offraient pas de choix dans les épreuves obligatoires. Seules les langues et les options devaient faire l'objet d'une attention particulière.

En second lieu, les formulaires peuvent aussi rebuter et susciter du stress, ce qui peut conduire à commettre une erreur ou à la non-correction d'une erreur.

Enfin, la médiation observe également que l'organisation complexe de certaines familles du fait de la garde partagée de l'enfant, de mauvaises relations entre les parents ou des emplois du temps très chargés, ne laisse guère de temps serein aux parents pour effectuer correctement les vérifications.

## QUAND L'ERREUR PROVIENT DE LA DÉNOMINATION D'ENSEIGNEMENTS QUI SE RESSEMBLENT

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Ma fille passe le baccalauréat en juin. Elle a pris une option maths complémentaires. L'établissement a omis d'inscrire cette option mais a indiqué mathématiques spécifiques. Nous avons cru que c'était bon, mais l'académie a indiqué que c'était faux et qu'il était désormais trop tard [saisine du 28 mars] alors qu'il s'agit d'une erreur. Est-il possible de réintégrer cette option car elle travaille dur et il serait quand même dommage que cette option ne soit pas prise en compte ?

Une autre réclamation est arrivée aussi tardivement à la médiation :

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Nous avons signé au mois de novembre un document préalablement rempli par l'établissement pour l'inscription au baccalauréat 2024. Sur ce formulaire, il est indiqué comme spécialité Langues, littératures et cultures étrangères et régionales (LLCE) – Anglais. Ma fille a demandé si c'était Anglais monde contemporain (AMC), il lui a été indiqué que c'était bien la même chose. Le 21 mars 2024, le proviseur-adjoint convoque ma fille en lui disant qu'elle n'est pas inscrite à la bonne spécialité, AMC. Elle a été inscrite sur le bac LLCE, alors que dans cet établissement il n'y pas cette spécialité.

Je ne vois pas comment ma fille peut passer un bac en spécialité LLCE qu'elle n'a jamais étudiée. »

La médiation a également été alertée sur les erreurs pouvant être commises lors de l'inscription au DNB<sup>17</sup> pour une épreuve optionnelle pouvant rapporter un bonus de 10

<sup>17</sup> Diplôme national du brevet.

à 20 points. En effet, l'option LCA<sup>18</sup> concerne soit le latin, soit le grec, soit les deux. Or, ces deux options apparaissent dans Cyclades sous le sigle LCA, ce qui a pour conséquence que des établissements saisissent parfois mal, dans l'application, l'épreuve choisie par le candidat.

Il faudra encore du temps à tous les acteurs concernés pour s'approprier une réforme qui est très riche en nouveautés. Il restera aussi toujours, à la marge, un risque d'erreur, inhérent à toute procédure, qu'il convient de prendre en considération.

Par ailleurs, la médiation n'a pu obtenir gain de cause pour des candidats au DCG<sup>19</sup>, qui avaient transmis leur dossier d'inscription dans les délais impartis mais n'ont pas réussi à payer leurs droits d'inscription dans les temps (à un ou deux jours près), en raison de difficultés avec leur banque. Il leur a été opposé un refus au nom de l'égalité de traitement entre les candidats. Or, la médiation considère, au cas d'espèce, que valider l'inscription de ces candidats, inscrits dans les délais, mais pénalisés par un dysfonctionnement sur lequel ils n'ont pas de prise, ne remet pas en cause le principe d'égalité de traitement.

## L'APPORT DE LA LOI ESSOC

Dans son rapport 2019<sup>20</sup>, la médiatrice a salué l'étape importante qu'a constitué l'adoption de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 Pour un État au service d'une société de confiance (loi Essoc).

Le rapporteur de cette loi, Stanislas Guérini, dans son rapport pour la commission spéciale de l'Assemblée nationale<sup>21</sup>, précisait que ce texte « constitue la première brique du chantier qui nous permettra d'aller vers une administration qui conseille et accompagne nos concitoyens ».

Cette loi de portée générale n'est pas applicable aux erreurs qui peuvent être commises par un élève ou un étudiant lors de l'inscription à un examen car elles ne sont assorties d'aucune sanction au sens juridique du terme.

Au regard des différents exemples précédemment développés concernant les erreurs d'inscription, force est de constater que les effets de ces erreurs peuvent avoir des conséquences équivalentes, voire supérieures, à ceux d'une sanction au sens de la loi comme, par exemple, un redressement prononcé par l'administration fiscale ou les services des Urssaf. En effet, ne pas corriger une erreur commise par un élève ou un étudiant peut engager son avenir en lui interdisant de s'inscrire à un examen, en réduisant substantiellement ses chances de réussite, ou encore en compromettant son parcours de formation.

<sup>18</sup> Langues et cultures de l'antiquité.

<sup>19</sup> Diplôme de comptabilité et de gestion.

<sup>20</sup> *Prendre soin, une autre voie pour éviter les conflits*, rapport annuel 2019 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, avant-propos, p. 5 : « Cette loi a consacré le développement des « voies amiables de règlement des litiges ». En effet, les principes de cette loi ont largement fait écho aux valeurs et méthodes privilégiées par le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, depuis plus de 20 ans, pour aborder les situations conflictuelles au sein de nos ministères : la reconnaissance du droit à l'erreur, une souplesse accrue dans l'application des textes réglementaires permettant de prendre en compte la spécificité de situations humaines particulières, la priorité donnée au dialogue et à l'écoute, par opposition au contentieux, comme garants du respect et de l'attention que le service public doit à ses usagers – ces exigences allant de pair nécessairement avec une gestion bienveillante et équitable des personnels, sur lesquels repose l'équilibre d'ensemble et le bon fonctionnement du système éducatif. Ces objectifs de qualité de service ont constitué un véritable tremplin de diffusion pour la culture de la médiation au sein de nos administrations, dans les académies comme dans les établissements scolaires ou d'enseignement supérieur. »

<sup>21</sup> Voir le [rapport n° 575 du 22 janvier 2018](#) rendu par la Commission spéciale chargée d'examiner le projet de loi Pour un État au service d'une société de confiance sur le projet de loi, après engagement de la procédure accélérée, Pour un État au service d'une société de confiance (n° 424).

À cet égard, dans un jugement récent, le tribunal administratif de Melun<sup>22</sup> a écarté l'application de la loi Essoc pour les raisons précédemment développées. Pour autant, les juges n'ont pas exclu le principe de l'obligation de corriger une erreur si l'intérêt supérieur de l'enfant (issu du paragraphe 1 de l'article 3 de la Convention internationale des droits de l'enfant) ou le droit à l'éducation (prévu par l'article L. 111-1 du Code de l'éducation) étaient méconnus.

Ainsi, il est permis de considérer que l'administration aurait très probablement été obligée de corriger l'erreur commise par le candidat si elle avait eu pour effet de ne pas lui permettre de s'inscrire à l'examen, pour respecter le droit à l'éducation et l'intérêt supérieur de l'enfant.

Il ne s'agit pas de permettre à toute personne ayant dépassé les délais, sans entreprendre aucune démarche, de s'affranchir de son oubli, mais de prendre en considération **les erreurs commises de bonne foi**, qui affectent substantiellement les chances de réussite à un examen. En d'autres termes, l'enjeu est de traiter avec bienveillance les situations humaines particulières les plus graves.

Au demeurant, ces erreurs, comme il a été exposé précédemment, peuvent parfois provenir de l'administration elle-même qui, par exemple, n'a pas été en capacité d'effectuer les contrôles nécessaires dans les délais impartis.

Les informations fournies par les médiateurs académiques montrent, en outre, qu'en l'absence d'orientation générale sur la prise en charge de ces situations particulières, les pratiques divergent selon le service d'examen ou l'établissement scolaire qui traite la demande de rectification.

Sans méconnaître la charge de travail que représente, pour les établissements d'enseignement et les services académiques, l'organisation des examens pour des milliers de candidats, et tout en saluant le travail remarquable que ces services effectuent dans la très grande majorité des cas, la médiation considère que les erreurs aux conséquences les plus graves devraient être systématiquement régularisées, en suivant des orientations générales ministérielles.

Cette approche éthique et bienveillante des relations entre l'administration et les usagers du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est de nature à renforcer le sens des missions accomplies par ses personnels et la confiance que les élèves, les étudiants et leur famille lui portent.



## La médiatrice recommande

- S'assurer de la mise en place dans tous les services d'examens :
  - d'une cellule téléphonique dédiée à l'aide aux inscriptions pendant la période d'ouverture des serveurs (comme cela existe pour la cellule de rentrée scolaire à disposition des chefs d'établissement), pour aider en particulier les candidats individuels, en prévoyant les moyens humains nécessaires;
  - doter cette cellule d'ordinateurs qui permettront de guider les futurs candidats dans la finalisation de leur inscription et l'envoi des pièces justificatives.

<sup>22</sup> Tribunal administratif de Melun, jugement n° 2203 166-4 du 22 juillet 2022 : « l'administration [...] a refusé de modifier l'inscription aux épreuves anticipées du baccalauréat de la requérante, qui s'est inscrite à huit épreuves anticipées et souhaitait finalement ne s'inscrire qu'à trois épreuves. Toutefois, il ressort des pièces du dossier qu'elle a elle-même confirmé son inscription à ces huit épreuves le 15 décembre 2021 et n'a sollicité la modification que le 17 février 2022, alors que la date limite de confirmation d'inscription était fixée au 17 décembre 2021 et alors que toutes les informations relatives à la modification d'éventuelles erreurs sur le document de confirmation d'inscription étaient disponibles en temps utiles sur la plateforme Cyclades d'inscription. En tout état de cause, la décision attaquée **ne remet pas en cause l'inscription de la requérante au baccalauréat**, mais se borne à ne pas accéder à une demande de modification des épreuves à passer dès la session anticipée. Ainsi nonobstant la situation particulière de phobie scolaire dont elle souffre, ni son intérêt supérieur, ni son droit à l'instruction [art L. 111-1 du Code de l'éducation] n'ont, **en l'espèce**, été méconnus ».



- Après avoir effectué des relances auprès des candidats, faire preuve de tolérance dès lors qu'ils se sont inscrits dans les délais, pour ce qui concerne la transmission des pièces justificatives confirmant l'inscription ainsi que pour le paiement prévu pour les épreuves des diplômes comptables.
- Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription « pas à pas », avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté.
- Faire évoluer l'outil de gestion Cyclades afin de :
  - permettre de la souplesse dans l'inscription de candidats au-delà de la date de clôture lorsque, pour des raisons de force majeure, ils n'ont pas été en mesure de s'inscrire dans les délais impartis ;
  - modifier l'inscription à une épreuve quand l'erreur initiale provient de l'établissement scolaire.
- Conduire une réflexion au niveau national, en s'appuyant sur des personnels de direction expérimentés, notamment ceux dont l'établissement a été concerné par une erreur d'inscription, sur des mesures concrètes qui permettraient de parvenir à une réelle simplification et sécurisation de la transmission des flux entre la base élèves, Cyclades et Parcoursup.
- Prévoir systématiquement une formation des personnels de direction et des inspecteurs stagiaires sur les procédures en matière d'examens et sur les points de vigilance de nature à éviter toute erreur d'inscription.
- S'agissant d'une part, des épreuves optionnelles, et d'autre part, des épreuves de langues pour l'ensemble des examens :
  - faire figurer clairement sur les sites officiels l'intégralité des spécialités que peuvent choisir les élèves pour les examens ;
  - veiller à ce qu'aucune abréviation ou nom ne soit trop proche d'une autre abréviation ou d'un autre nom pour éviter le risque de confusion.
- À titre préventif, en accord avec les engagements de Services publics<sup>23</sup> :
  - assurer une meilleure visibilité des démarches à accomplir par les élèves, leurs familles et les étudiants ;
  - introduire dans les modules de formation des personnels cette nouvelle approche des relations entre l'administration et les usagers.
- Définir des orientations ministérielles pour unifier les pratiques de traitement des erreurs conduisant à :
  - rétablir les candidats dans leurs droits quand ils sont victimes d'erreurs commises par l'administration ;
  - prendre systématiquement en compte les erreurs commises par les candidats lorsqu'elles compromettent très sensiblement leur chance de réussite à l'examen et dès lors qu'elles sont découvertes en temps utile.
- Engager une réflexion sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en évaluant notamment la charge de travail induite, rapportée au bénéfice pour les candidats et pour l'institution.

<sup>23</sup> Consultables sur le site gouvernemental Services publics+ (<https://www.plus.transformation.gouv.fr/>), rubrique « Découvrez les nouveaux engagements du service public ».

# LA MONTÉE DES CONTESTATIONS PORTANT SUR LA NOTATION

## LE CONTRÔLE CONTINU ET LA PRESSION DE FAMILLES

S'agissant des notes de contrôle continu, quand la médiation contacte les chefs d'établissement suite à la réclamation d'une famille, ces derniers font souvent état d'échanges virulents avec les parents, notamment sur les ENT<sup>24</sup>. Le rapport entre l'enseignant et les parents au sujet des évaluations s'est beaucoup transformé, avec un nombre de contestations bien plus important qu'auparavant. L'impact des résultats en cours de scolarité sur la constitution du dossier Parcoursup peut en grande partie expliquer cette anxiété et cette tension : « Vous gâchez son avenir avec cette note ! », s'indigne un parent d'élève.

Pourtant, un cadre a bien été publié par le ministère pour l'attribution des notes de contrôle continu, notamment avec le *Guide de l'évaluation des apprentissages et des acquis des élèves au lycée général et technologique* et le projet d'évaluation de l'établissement<sup>25</sup>.

Le site ministériel rappelle que « le principe d'équité de traitement des élèves, en termes d'information sur les modalités de leur évaluation en contrôle continu implique que chaque établissement soit doté d'un projet d'évaluation. Document rédigé par la communauté éducative et communiqué aux élèves et aux familles en début d'année, ce projet d'évaluation permet de garantir la valeur du diplôme, l'égalité de traitement des candidats au regard de l'examen du baccalauréat et de la procédure Parcoursup. Il participe du dialogue avec les familles. »

La question du pilotage des évaluations par le chef d'établissement paraît néanmoins soulever des difficultés, d'autant que le nouveau calendrier des épreuves de spécialité va donner une importance accrue au contrôle continu pour l'orientation dans le supérieur.

Une DEC<sup>26</sup> a commencé à prendre en charge cette problématique en fournissant aux chefs d'établissement des instruments statistiques pour permettre l'harmonisation des pratiques d'évaluation du contrôle continu, comme le préconise la note de service du 28 juillet 2021 relative aux modalités d'évaluation des candidats, dans sa version consolidée de mars 2024<sup>27</sup>.

<sup>24</sup> Espaces numériques de travail.

<sup>25</sup> <https://eduscol.education.fr/2688/modalites-d-evaluation-pour-le-baccalaurat>.

<sup>26</sup> Division des examens et des concours.

<sup>27</sup> <https://eduscol.education.fr/document/12571/download>, p. 11.

## DES CONTESTATIONS DE NOTES RÉSULTANT D'UNE INCOMPRÉHENSION DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le fait que les copies, pour certains examens et notamment le baccalauréat, soient scannées et que les candidats et leur famille puissent rapidement avoir connaissance des appréciations portées constitue un réel progrès.

Toutefois, cela semble avoir eu pour effet une augmentation du nombre de recours concernant les résultats aux examens. La médiation constate en effet un taux d'évolution des réclamations relatives à la contestation des résultats de 90% depuis 2019 et de 18% en 2023.

Une DEC signale par exemple qu'en 2022, elle a reçu 54 recours pour le baccalauréat général et le baccalauréat technologique alors qu'en 2023, 373 recours lui sont parvenus dont 326 pour les seules épreuves anticipées. Parmi tous ces recours, ce service mentionne que 4 recours sur 5 n'étaient pas fondés, car ils reposaient sur des critères purement subjectifs.

Dans un certain nombre de cas, cependant, on s'aperçoit que les familles contestent les résultats après avoir effectué d'importantes recherches, sans être parvenues à comprendre le processus d'évaluation.

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Des parents d'élève ont saisi la médiation car ils contestent la note obtenue aux épreuves anticipées de français de leur enfant. Ils veulent « essayer de comprendre les possibilités de recours à leur disposition ».

Ils précisent : « Voici ce que nous avons lu sur un blog à destination des enseignants :

La correction des copies du bac se fait en plusieurs étapes :

- la réunion d'entente ;
- la phase de correction ;
- la commission d'harmonisation ;
- la saisie des notes anonymement puis nommément ;
- la comparaison de la note du bac au livret scolaire. »

Ils se réfèrent également à la circulaire n° 2017-053 du 23-3-2017 relative à la préparation, au déroulement et suivi des épreuves, ainsi qu'au document 23-FRGEM1C<sup>28</sup> qui propose un corrigé type et expose les consignes officielles de correction de cette épreuve ».

De leurs différentes recherches, ils déduisent, en premier lieu, que le correcteur n'a pas pris en compte ce corrigé ; en second lieu, que la commission d'harmonisation a relu la copie de français de leur enfant. De ce fait, ils demandent à disposer de la note de leur enfant « avant et après cette harmonisation ». Ils souhaitent également s'assurer que « la note de français a été comparée au livret scolaire » de leur enfant qui a obtenu d'excellents résultats en français.

<sup>28</sup> <http://www.sujetscorrigesbac.fr/medias/files/eaf-sujet-2023-general-corrige.pdf>.

Le traitement de cette demande par le médiateur a simplement consisté à rappeler les principes sur lesquels repose l'évaluation, et les cas précis dans lesquels il est envisageable d'obtenir la révision d'une notation, à savoir lorsque peut être mise en évidence une erreur matérielle ou une erreur dans l'application de la réglementation.

Le médiateur s'est également attaché à donner des explications aux parents sur le déroulement des différentes phases de la procédure de notation.

Ces réclamations relèvent, dans la grande majorité des cas, d'une mauvaise compréhension de la réglementation et des procédures applicables. Elles conduisent le plus souvent le médiateur non pas à solliciter les services chargés des examens (DEC ou Siec), mais à expliciter les réponses obtenues de l'administration à la suite d'une contestation afin de rétablir la confiance.

Les médiateurs observent que **nombreux sont les candidats qui ignorent les principes régissant les examens** – égalité de traitement, souveraineté du jury, absence de double correction, nécessaire délibération finale du jury pour arrêter les notes –, ainsi que le sens des procédures de correction mises en œuvre : commission d'entente, commission d'harmonisation, consultation du livret scolaire, délibération du jury.

Cette méconnaissance est accrue par **une complexité croissante de la réglementation**, la multiplicité des textes et la facilité d'accès à des informations en ligne parfois peu fiables ou difficiles à appréhender pour des personnes qui ne sont pas familiarisées avec le droit et le contexte des examens.

**Depuis la réforme du baccalauréat, chaque établissement scolaire a l'obligation de mettre en place un projet d'évaluation**<sup>29</sup> pour présenter les modalités d'organisation du contrôle continu. Ce document est en principe porté à la connaissance des familles par l'établissement. Certains lycées le mettent en ligne sur leur site.

Il n'est cependant pas prévu de disposition identique par le Code de l'éducation pour porter les différentes étapes de l'organisation des épreuves terminales à la connaissance des candidats et des familles.

En outre, la réglementation<sup>30</sup> prévoit expressément la mise en place d'une commission d'harmonisation du contrôle continu dont les modalités de fonctionnement sont définies par arrêté. Or, si la commission d'harmonisation intervient aussi dans le processus d'évaluation des épreuves terminales, ses modalités de fonctionnement ne sont pas prévues par un texte réglementaire, mais par une circulaire.

Enfin, de nombreuses circulaires et notes de service<sup>31</sup> précisent les modalités du processus d'évaluation, ce qui rend parfois difficile la compréhension de l'articulation globale de ces textes pour leur application.

**Cette dispersion et cette méconnaissance des règles et des procédures ne peuvent qu'entamer la confiance des candidats et des familles** et provoquer des contestations.

---

<sup>29</sup> Dernier alinéa de l'article 1 de l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux modalités d'organisation du contrôle continu pour l'évaluation des enseignements dispensés dans les classes conduisant au baccalauréat général et au baccalauréat technologique : « L'organisation du contrôle continu pour le baccalauréat général et technologique fait l'objet d'un projet d'évaluation travaillé en conseil d'enseignement, validé en conseil pédagogique et présenté au conseil d'administration dans les établissements publics d'enseignement, et élaboré dans le cadre d'une concertation au sein de l'équipe pédagogique dans les établissements privés ayant passé un contrat avec l'État ».

<sup>30</sup> Article D 334-1-1 du Code de l'éducation et article 7 de l'arrêté du 16 juillet 2018 susmentionné.

<sup>31</sup> Par exemple, pour le baccalauréat coexistent une note de service relative aux modalités d'évaluation des candidats qui a fait l'objet de plusieurs versions non consolidées ou consolidées en mars 2024, une note de service du 12 janvier 2024 sur le déroulement des corrections aux examens du second degré à compter des épreuves 2024, ainsi qu'une circulaire n°2017-053 du 23-3-2017 relative à la préparation, au déroulement et suivi des épreuves qui date d'avant la réforme du baccalauréat.

## LES NOTES AUX ÉPREUVES ANTICIPÉES DE FRANÇAIS, PROVISOIRES MAIS DÉFINITIVES POUR LE DOSSIER PARCOURSUP

Pour l'ensemble des services d'examens et pour la médiation, les principales contestations qui arrivent concernent les notes attribuées aux EAF<sup>32</sup>.

Dernier vestige de la classe de rhétorique, placées hors du contrôle continu dans la dernière réforme du baccalauréat, les épreuves anticipées de français restent fortement investies par les élèves et les familles, même si le jeu des coefficients ne rend pas leur note prédictive de la réussite globale à l'examen.

Les EAF se composent d'un oral – à partir d'un récapitulatif des travaux et textes étudiés pendant l'année de 1<sup>re</sup> avec le professeur – et d'un écrit donnant le choix entre deux sujets.

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Les élèves pourront voir leurs notes aux épreuves anticipées [...] sur Parcoursup. Je trouve cela surprenant du fait de la réponse qui m'a été faite pour le cas de mon fils. On va sélectionner sur des notes théoriquement provisoires car non vérifiées ni validées par le jury! J'ai vu, à plusieurs reprises, des notes modifiées pour erreurs en jury. »

Ce père d'élève de 1<sup>re</sup> a contesté la note attribuée à son fils auprès de la DEC de son académie. Il obtient, en octobre de l'année de terminale, que la copie soit relue par un IA-IPR<sup>33</sup> car il apparaît qu'une erreur pourrait avoir été commise. À la suite de cette vérification, un engagement de révision est pris par le service des examens : cette révision devrait intervenir lors de la réunion du jury du baccalauréat, en juillet prochain. Or, le requérant fait justement remarquer que le dossier que son fils constituera pour se porter candidat aux formations d'enseignement supérieur (Parcoursup) fera apparaître la note arrêtée à la session précédente.

Réglementairement, la réponse de la DEC est justifiée puisque le jury délibère à l'issue des épreuves de terminale pour arrêter les notes. Cependant, la réglementation prévue pour l'examen n'est pas opérante dans le cadre que constitue la procédure d'orientation, matérialisée par la plateforme Parcoursup.

L'épreuve de français a pris une telle importance pour l'admission dans l'enseignement supérieur que les requérants n'acceptent pas d'être renvoyés à une note mentionnée comme « provisoire ». Le plus grand enjeu pour les bons élèves ne se situe plus lors des résultats au baccalauréat, mais lors de l'accès à la formation désirée (dans l'enseignement supérieur public ou privé, en France ou à l'étranger). Dès lors, ils admettent très difficilement que leur avenir puisse se jouer sur une note qui :

- semble ne reposer que sur un seul correcteur ;
- n'est pas toujours assortie d'appréciations montrant de mauvaises réponses ;
- est dite « provisoire » mais, dans les faits, est définitive pour la sélection dans Parcoursup ;
- n'a pas été arrêtée après consultation du livret scolaire.

<sup>32</sup> Épreuves anticipées de français.

<sup>33</sup> Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional.

Ainsi, après avoir vu leur recours rejeté par le service des examens, certaines familles communiquent à la médiation des copies de français bien écrites, dans un style soigné, sans aucune faute d'orthographe, avec de nombreuses références littéraires liées au sujet posé. Elles ne se satisfont pas de la note moyenne ou inférieure à la moyenne qui a été attribuée à leur enfant. À cela s'ajoute le fait qu'un important écart est constaté entre les notes de français obtenues durant l'année scolaire et celle obtenue lors de l'épreuve écrite. Pour le candidat et ses parents, l'incompréhension est totale.

Il est vrai qu'un bon candidat peut, dans le stress de l'examen, passer à côté du sujet, être envahi par ses nombreuses connaissances et ne pas répondre complètement à la question posée. Cependant, un certain nombre de recours sont le fait d'enseignants, parents du candidat, qui mettent en doute le bien-fondé de la note attribuée par l'un de leurs collègues. Certains évoquent le risque d'erreur inhérent à tout examen, la fatigue possible vu le nombre de copies à corriger, le regard négatif porté sur un établissement privé, etc.

Compte tenu de l'importance de ce résultat, les candidats et leurs familles souhaitent avoir toutes les assurances qu'aucune erreur n'a été commise dans l'évaluation de la copie.

Sur ce type de recours, les réponses apportées par les services d'examen semblent hétérogènes. Certaines DEC soumettent les recours à l'examen d'une commission de recours présidée par l'IA-IPR de la discipline. La décision de la commission de recours est transmise à la famille. Chaque copie faisant l'objet d'une contestation est donc réexaminée. Toutefois, comme on l'a vu, la note ne pourra être modifiée, au mieux, que lors de la délibération du jury de terminale, ce qui est trop tard pour Parcoursup.

#### BONNE PRATIQUE

##### **L'EXEMPLE D'UNE ACADÉMIE QUI AGIT EN AMONT POUR ÉVITER LES SAISINES SUR LES ÉPREUVES ANTICIPÉES DE FRANÇAIS**

Au fil des années, la coopération entre la DEC et les IA-IPR s'est considérablement renforcée.

##### **Du côté de la division des examens et concours**

- Une réunion est organisée en amont des épreuves en visioconférence avec tous les chefs de centre sur l'aspect organisationnel et le retour d'expérience de la session précédente. Le numéro de téléphone portable d'un interlocuteur désigné est donné aux chefs de centre durant la période de l'examen pour signaler toute difficulté.
- Une concertation entre les différents bureaux d'organisation de la DEC est mise en place pour équilibrer les missions entre baccalauréat, BTS et voie professionnelle (les professeurs de lycée professionnel intervenant en BTS).
- Un rappel est fait aux chefs d'établissement concernant la dispense de surveillance d'épreuves en juin pour les enseignants de lettres de correction au baccalauréat. Ces dispenses ont eu un fort impact sur le bon déroulement de la session 2023.
- Une réunion est organisée avec les présidents de jury et un rappel est fait sur le statut des notes d'EAF, qui peuvent, dans certains cas, être amendées au vu du livret, même si le professeur de lettres présent au jury n'est pas examinateur ou correcteur du candidat.
- Une enquête est menée en amont des corrections auprès des professeurs de lettres sur les vœux des correcteurs potentiels. Pour 2024, au regard des éléments qui ont été mentionnés dans la fiche professeur, il a été répondu favorablement à toutes les demandes (géographiques, covoiturage).

En cas de réclamation :

- Une trame de réponse est disponible (mais pas de lettre type envoyée automatiquement sans prendre connaissance de la réclamation dans le détail). Chaque réclamation est expertisée et mise en regard des éléments dont dispose la DEC.
- Une vérification systématique des potentielles erreurs matérielles est effectuée, avec recherche et vérification des bordereaux d'oral ou des copies d'écrit.
- Des réponses individualisées et circonstanciées sont envoyées. Par exemple, si des parents se plaignent de notes trop basses, la réponse s'appuie sur la mention des moyennes de la commission et de l'épreuve. Ces réponses, capitalisant les expériences antérieures, prennent soin de prévenir ou anticiper une possible suite.

Lorsque les contestations portent sur les contenus des copies, la DEC prend l'expertise des IA-IPR. Au regard des critères de correction, une commission de relecture des copies par les IA-IPR permet alors au service d'insérer dans ses courriers des éléments précis et étayés par des citations (éléments de sujets, de correction, de barème, de programme, etc.) proposés par l'inspection. Cette démarche est d'autant plus indispensable que, fréquemment, ce sont des professeurs de lettres qui ont conseillé aux parents d'adresser une réclamation.

### Du côté des IA-IPR

- En cas de défection inattendue d'un enseignant, ils procèdent eux-mêmes à la correction de paquets de copies et/ou dépannage d'oral, ce qui leur permet de ne pas perdre contact avec la réalité de l'examen.
- **Pour l'oral**, un appel à la vigilance des chefs de centre est fait lorsque des modifications de l'épreuve sont introduites, par exemple lors de l'introduction de la question de grammaire à l'oral, les chefs d'établissement ont accepté de vérifier les bordereaux le premier jour d'interrogation. Une visite courtoise des IA-IPR est organisée dans les centres d'oraux pour soutenir l'effort des examinateurs.
- **Pour l'écrit** sont mis en place une veille par un IA-IPR au début des écrits en cas de difficulté avec le sujet; des commissions d'entente académiques en aval des corrections, avec lecture des copies réelles; des consignes aux correcteurs (annotations sur les copies pour limiter les recours). Il est attendu que les annotations et l'appréciation globale soient, dans tous les cas, objectives et professionnelles, explicites et en accord avec la note indiquée. Quelques traits de lecture figurent au fil des pages afin de montrer au candidat que la copie a été entièrement lue. Une permanence téléphonique est assurée par l'inspection durant les corrections.

Depuis la mise en œuvre de la correction dématérialisée, l'harmonisation se fait au fil de l'eau par les coordonnateurs et IA-IPR avant clôture de la saisie des notes :

- comparaison des résultats (moyennes et répartitions des notes entre correcteurs et par sujet, etc.);
- recherche des causes objectives susceptibles d'expliquer les écarts importants entre les tableaux de notes des différents correcteurs (moyenne, dispersion, etc.);
- révision éventuelle de certaines notes, à la hausse ou à la baisse, après discussion, par le correcteur lui-même.

Deux réunions annuelles avec les coordonnateurs de lettres de chaque lycée sont animées par l'inspection pédagogique régionale : informations institutionnelles, problématiques diverses concernant les épreuves, rappel sur le statut des notes d'EAF et le rôle du professeur de français présent au jury de terminale, réponse aux questions des équipes. La présence de la DEC en fin de réunion pour expliciter l'organisation de la session et répondre aux questions des professeurs est très appréciée.

S'il paraît impossible de mettre en place une organisation de ce type dans les académies dont les effectifs de candidats sont bien plus importants, **une réflexion doit être néanmoins engagée pour améliorer le processus d'évaluation des EAF et renforcer l'acceptabilité des notes par les familles qui ont pris conscience de l'enjeu qu'elles constituent pour l'orientation et l'avenir de leur enfant.** À cet égard, le rôle des commissions d'harmonisation devra sans doute être repensé, pour procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles qui sont obtenues à l'examen.

## DES CONTESTATIONS PORTANT SUR L'ATTITUDE DU JURY

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Je vous contacte car j'ai soutenu ma VAE<sup>34</sup> pour un BTS en décembre 2023, les professeurs ne m'ont accordé aucune des qualifications et ne m'ont donné aucune explication. J'ai été recalée en anglais alors qu'aucune question ne m'a été posée, ceci est juste l'exemple le plus irréaliste [...]. On me propose de passer les examens en candidat libre aux matières non validées mais moi je n'ai aucune idée du pourquoi je n'ai pas eu de validation. »

Dans cette affaire, la requérante n'avait pas fait de recours préalable auprès du service des examens et n'est pas revenue ensuite vers la médiation. Dans un dossier semblable, reçu précédemment, qui déplorait également l'absence d'appréciations, un contact avait été pris par le service des examens avec le président du jury pour une mise en relation de la candidate afin d'obtenir des explications. Cette démarche n'avait pas abouti.

Après échanges avec d'autres candidats rencontrant des problèmes comparables, cette candidate a décidé de représenter son dossier dans une autre académie, où un tel blocage de la part des jurys ne semblait pas exister.

<sup>34</sup> Validation des acquis de l'expérience.



## “ EXEMPLE DE SAISINE

Une candidate au CAP boulangerie saisit la médiation. Elle indique qu'elle a été évaluée par un seul membre de jury qui n'a pas été neutre, mais s'est montré plutôt irrespectueux et condescendant, impactant négativement sa prestation et sa notation. Il aurait fait des remarques désobligeantes sur sa production. Alors que l'examen était encore à ses débuts et qu'il restait deux épreuves à passer, il lui aurait annoncé qu'elle allait devoir repasser les épreuves l'année prochaine. En outre, il aurait quitté la salle avant la dernière épreuve concernant le nettoyage et l'hygiène, privant les candidats de la note de ces deux composantes. Au moment de partir, il aurait emmené une partie de sa production, en précisant, de façon dénigrante, que « c'était pour ses cochons »!

S'il est difficile de vérifier la réalité de ce qui s'est passé durant l'épreuve entre un candidat et un membre du jury, on pourrait envisager que tous les interrogateurs, notamment les professionnels, reçoivent une formation de nature à leur faire appréhender la bonne attitude à avoir avec un candidat et à les inciter à porter dans les bordereaux des appréciations suffisamment claires pour lui permettre de comprendre en quoi il n'a pas répondu aux attentes du jury et comment il pourra s'améliorer.

Une telle formation semble indispensable, en particulier lorsqu'il s'agit de faire passer des épreuves dans le cadre d'une VAE. On peut, en effet, être un professionnel compétent dans son domaine sans pour autant être préparé à la conduite d'un jury d'examen.

## UN RELEVÉ DE NOTES PEU LISIBLE POUR LES DIPLÔMES PROFESSIONNELS

Une candidate ayant échoué au BTS a saisi la médiation en découvrant son relevé de notes.

## “ EXTRAIT DE SAISINE

« Il semble y avoir une erreur dans le calcul de ma moyenne générale. En additionnant mes notes de culture générale (14/20), anglais (11,5/20), culture économique et juridique (11/20), j'ai la moyenne de 12,16 d'après le calcul, et non 9,78 tel que mentionné. La partie professionnelle, donc le reste des matières, me fait une moyenne de 8 ce qui fait une moyenne générale de 10. J'aurais pu quand même passer aux rattrapages, chose qui n'a pas été faite ».

Après avoir pris connaissance du référentiel du BTS, la médiation a expliqué à l'intéressée comment il convenait de lire ce relevé, qui était exact mais difficilement compréhensible. En effet, cette candidate n'avait pas réussi à interpréter le décompte du relevé de notes du fait d'une mise en page très particulière.

Sur recommandation de la médiatrice, la Dgesip<sup>35</sup> s'est engagée à modifier la maquette pour rendre plus lisible l'affichage des résultats sur le relevé lors de la prochaine session d'examen, en 2025, en prenant le temps nécessaire pour tester la nouvelle application.

<sup>35</sup> Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

À l'occasion de plusieurs réclamations dont elle été saisie, il est apparu à la médiation qu'en cas de fraude à un examen, les candidats ne sont pas informés de la possibilité qu'ils ont d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a prononcé la sanction.

Dans la décision de l'administration qui leur notifie la sanction, ils sont invités à effectuer un recours contentieux devant le tribunal administratif compétent en application par exemple de l'article D. 334-5 du Code de l'éducation s'agissant du baccalauréat ou l'article R. 643-32-11 pour le BTS.

Or, il ressort d'un jugement du tribunal administratif de Melun n° 2109-469 du 10 mars 2023 concernant un requérant qui, ayant commis une fraude, a été interdit durant un an de passer le baccalauréat et tout autre diplôme délivré par un établissement public dispensant des formations post baccalauréat que : « il est toujours loisible aux requérants, **sauf à ce que des dispositions spéciales en disposent autrement**, de former à l'encontre d'une décision administrative un recours gracieux devant l'auteur de cet acte et de ne former un recours contentieux que lorsque le **recours gracieux a été rejeté, l'exercice du recours gracieux n'ayant d'autre objet que d'inviter l'auteur de la décision à reconsidérer sa position, un recours contentieux consécutif au rejet d'un recours gracieux doit nécessairement être regardé comme étant dirigé**, non pas tant contre le rejet du recours gracieux dont les vices propres ne peuvent être utilement contestés, que contre la décision initialement prise par l'autorité administrative. Il appartient, en conséquence, au juge administratif, s'il est saisi dans le délai de recours contentieux qui a recommencé de courir à compter de la notification du rejet du recours gracieux, de conclusions dirigées formellement contre le seul rejet du recours gracieux, d'interpréter les conclusions qui lui sont soumises comme étant aussi dirigées contre la décision administrative initiale. »

Eu égard aux conséquences graves des sanctions prononcées à l'encontre d'élèves et d'étudiants, il est nécessaire de faire connaître aux candidats l'ensemble des possibilités de recours qui leur sont offertes.

En effet, même si les candidats peuvent être entendus par l'autorité chargée de prononcer les sanctions avant que la décision soit prise, il demeure toujours possible qu'un élève ou étudiant, à ce stade, n'ait pas été en capacité de faire valoir un élément objectif important ou ne puisse pour des raisons particulières (médicales, départ à l'étranger, etc.) être présent pour assurer sa défense. Il doit pouvoir faire parvenir des éléments de défense par écrit à l'autorité compétente pour qu'elle puisse en prendre connaissance.



### La médiatrice recommande

- Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :
  - enrichir les informations figurant sur les sites ministériels et travailler en lien avec le site Service-public.fr pour la réécriture de la page « Peut-on contester une note ? » ; en explicitant, dans un premier temps, les principes et le processus d'évaluation des examens (préparation du sujet d'examen, commissions d'entente, commissions d'harmonisation) puis, dans un second temps, les modalités de contestation des notes et leurs limites ;
  - reprendre et renvoyer vers ces informations sur le site Éduscol, les sites des rectorats et celui du Siec, du Cned, ainsi que des établissements scolaires et des universités ;

- faire figurer, dans le Code de l'éducation, l'ensemble des grands principes qui s'appliquent à l'organisation du processus d'évaluation.
- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, avec toutes les garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat :
  - faire en sorte que l'appréciation portée sur la copie ou le bordereau d'interrogation soit rédigée avec soin pour permettre au candidat de comprendre la note qui lui a été attribuée;
  - réfléchir au moyen d'améliorer le processus d'évaluation des épreuves anticipées de français, seul examen ponctuel organisé en fin de 1<sup>re</sup> et dont les résultats apparaissent sur le dossier Parcoursup. À cet égard, il sera sans doute nécessaire de repréciser le rôle des commissions d'harmonisation pour leur permettre de procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles obtenues à l'examen et, le cas échéant, à une relecture de la copie ou des appréciations portées à l'oral sur le bordereau;
  - préparer des réponses circonstanciées témoignant du soin apporté pour l'attribution d'une note à l'épreuve.
- Sur la professionnalisation des jurys, qu'ils soient enseignants ou professionnels des métiers, mettre en place pour l'ensemble des jurys d'examens, et en particulier pour les jurys de VAE, des formations spécifiques et rédiger des vademecum sur la conduite à tenir, qui pourraient être transmis aux établissements afin qu'ils leur soient remis avant les épreuves.
- Prévoir dans l'application Santorin la possibilité de détecter les copies mal scannées, dès lors qu'un candidat a correctement indiqué les numéros de pages, et de remettre en ordre les pages avant de les communiquer aux correcteurs<sup>36</sup>.
- Pour la bonne compréhension des résultats par les candidats aux diplômes professionnels :
  - mettre en complète adéquation les référentiels pour les diplômes professionnels et la présentation des relevés de notes à l'examen;
  - rendre parfaitement lisibles ces référentiels et ces relevés de notes afin que les candidats comprennent aisément le cadre dans lequel ils présentent l'examen, leurs résultats et les modalités de conservation des notes pour la session suivante, compte tenu de la réglementation applicable, c'est-à-dire :
    - la différence entre la forme progressive et la forme globale,
    - la nécessité d'obtenir la moyenne aussi bien aux épreuves professionnelles qu'à la moyenne générale,
    - le déroulement de l'épreuve de contrôle,
    - le maintien des bénéficiaires des notes supérieures ou égales à 10/20 et leur conservation.
- Faire figurer dans toutes les décisions sanctionnant pour fraude un candidat à un examen la possibilité d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a pris la sanction dès lors qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

<sup>36</sup> Il semble que la plateforme Viatique de correction dématérialisée des copies d'examens et de concours dispose de cette possibilité.

# DES ABSENCES D'ENSEIGNEMENT PRÉJUDICIALES AUX CANDIDATS LORSQUE L'ANNÉE SCOLAIRE DÉBOUCHE SUR UN EXAMEN

## LE MÉCONTENTEMENT DES PARENTS S'ACCENTUE LORSQUE LA PRÉPARATION À L'EXAMEN A ÉTÉ INSUFFISANTE

Un parent d'élève a fait part au médiateur de sa colère à la suite de la publication du relevé de notes des épreuves anticipées de français. En effet, non seulement la copie composée à l'ordinateur par son fils en situation de handicap avait été égarée, mais le jeune homme avait obtenu une note très basse à l'épreuve écrite alors que l'enseignement dans cette discipline durant l'année scolaire avait été lacunaire.

### EXTRAIT DE SAISINE

« Mon fils est en STI2D<sup>37</sup> et il a passé son bac de français cette année. L'oral s'est très bien déroulé. Notre réclamation porte [...] sur le fait que la note catastrophique obtenue (4/20) à l'écrit est fortement pénalisante pour son bac, elle est en partie due au fait que mon fils n'a quasiment pas eu de cours de français de l'année et, que le peu de temps où une remplaçante est venue, c'était pour leur parler des textes de l'oral.

Il n'a pas été formé sur les épreuves écrites de français [...]. Quant à la note de 4 : même si l'on trouve qu'un devoir est mauvais, à mon époque nous avions 7 ou 8, mais pas un humiliant 4 ! Sachant qu'encore une fois il s'agit de la double peine, puisqu'il a été privé de professeur de français dans l'école de la République où tous les élèves devraient être égaux... Je ne comprends vraiment pas que l'on ne tienne pas compte de cela dans la note. Personne ne leur a appris à traiter un sujet à l'écrit ! J'ai vu un corrigé du commentaire de texte en question sur Internet, et cela était tellement complexe que sans professeur pour apprendre tout cela, c'est impensable. »

La médiation n'a pas pu aider cette famille. Elle n'a pu qu'alerter à nouveau le ministère sur le désarroi des chefs d'établissements en l'absence de solution proposée.

<sup>37</sup> Sciences et technologies de l'industrie et du développement durable.

## UN CANDIDAT AU BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MIS EN ÉCHEC PAR L'ABSENCE D'ENSEIGNANT DANS UNE DISCIPLINE

Le 4 juillet 2023, juste après la publication des résultats, la médiation a été saisie par un parent d'un candidat présentant un baccalauréat professionnel cuisine, qui venait de découvrir que, malgré de belles notes à l'ensemble des épreuves, une seule note coefficient 1 avait comme conséquence de le faire échouer à l'examen.

### EXTRAIT DE SAISINE

« Nous faisons appel à la médiation suite aux résultats du bac professionnel en cuisine au lycée [...] de notre fils qui a été éliminé, à notre grande surprise, pour un devoir non rendu en arts appliqués. De toute l'année scolaire, du professionnel principal jusqu'au professeur concerné, aucune information ne nous a été transmise concernant une éventuelle élimination pour devoir non rendu. De plus, il n'y a eu aucun rappel du professeur pour éviter cette élimination injuste au regard de sa moyenne de 13,34. Nous vous sollicitons car nous trouvons cette situation incompréhensible et injuste. »

La médiation s'est rapprochée immédiatement du proviseur du lycée qui a communiqué les éléments contextuels suivants :

- les élèves de cette terminale n'avaient pas eu de cours d'arts plastiques sur l'année scolaire 2021-2022 en classe de 1<sup>re</sup> (pas d'affectation d'enseignant);
- l'enseignement Arts appliqués a démarré cette année à la mi-septembre avec une professeure contractuelle débutante;
- malgré sa bonne volonté, l'enseignement et l'acquisition des prérequis ont pris du temps et la réalisation des dossiers s'est révélée chronophage ainsi que les CCF complexes à organiser;
- l'enseignante néophyte n'a pas bénéficié d'accompagnement dans sa prise de fonction par les corps d'inspection;
- l'ensemble des élèves n'a pas respecté les délais impartis sur la réalisation des dossiers qui s'étalent sur plusieurs séances donc plusieurs semaines;
- le jury a éliminé tous les candidats ayant, en lieu et place de la note, la mention « non noté » en Arts appliqués avec l'indication « absent », ce qui entraîné l'élimination de ce candidat et de deux autres élèves, dans la même situation à l'examen.

La médiation a contacté le service des examens en expliquant la situation en détails pour essayer de trouver une solution qui ne compromette pas la réussite à l'examen de ces candidats.

Le service des examens s'est montré très réactif. Les résultats ayant été publiés après délibération du jury, ce dernier a bien voulu remplacer la mention « absent » (mention éliminatoire pour le baccalauréat professionnel) par la note de zéro (coefficient 1) ce qui a permis à ces trois candidats d'obtenir leur baccalauréat par le jeu des autres coefficients.

Un autre médiateur a reçu une réclamation de parents qui estimaient anormal que les élèves qui avaient été privés d'un professeur pour l'EMC<sup>38</sup> en classe de 1<sup>re</sup> STMG se retrouvent avec une note de 10/20 à l'épreuve. En effet, la DEC, s'apercevant de cette absence de note, a interrogé l'établissement et a décidé d'attribuer uniformément un 10/20 à tous les candidats concernés au lieu d'un zéro, estimant ainsi ne pas les pénaliser. Or, l'EMC est évaluée habituellement dans cet établissement entre 10/20 et 20/20. Une statistique faite par le proviseur sur les 337 élèves de 1<sup>re</sup> générale de l'an dernier qui avaient pu suivre le cours d'EMC en 1<sup>re</sup> montrait que la moyenne obtenue dans cette discipline était de 16,34/20, la note de 10/20 étant la plus basse et n'ayant été attribuée que trois fois, tandis que la note de 20 avait été attribuée 35 fois. Le médiateur défend alors, auprès du chef de DEC, l'idée de retenir la note moyenne de 16,34/20, mais cette solution a été refusée et la note de 10/20 maintenue.

Dans d'autres cas, une note de 0/20 a été attribuée pour une absence d'évaluation due à l'absence de cours donnés dans la discipline.

Ces réclamations montrent qu'en l'absence de directives claires, les solutions trouvées sont hétérogènes et le principe d'égalité de traitement entre les candidats est fragilisé. Même si le problème n'est pas si fréquent s'il est rapporté au nombre de candidats et d'établissements, il n'en demeure pas moins important pour celui qui est concerné.

Ici encore, plusieurs solutions paraissent possibles. Interrogé par le médiateur sur le sujet, une DEC préconise :

« En cas d'absence prolongée et de ressource indisponible au niveau de l'académie pour assurer le remplacement (contractuel, TZR<sup>39</sup>) :

- de demander aux chefs d'établissements qu'ils redéployent les ressources en interne au profit des classes à examen en modulant les emplois du temps (exemple : l'enseignant ayant des terminales et des 2<sup>de</sup> assurera des cours à des terminales en plus ou des 1<sup>re</sup> dont l'enseignant est défaillant au lieu de ses 2<sup>de</sup>, les cours manqués par les 2<sup>de</sup> pourront être rattrapés ultérieurement);
- d'informer de manière systématique le jury de délibération, après consultation de l'IA-IPR de la discipline, qui va vérifier la réalité du problème et évaluer son impact (nombre d'heures non dispensées, parties du programme non étudiées, etc.);
- d'apporter davantage de choix dans les sujets et les exercices, d'éviter les sujets uniques afin que l'élève puisse avoir une chance de choisir une partie de programme qu'il aura étudiée (une coordination dans le choix des sujets au niveau national sera nécessaire afin que les choix proposés portent sur des aspects différents du programme offrant ainsi une alternative).»

Une autre DEC mentionne :

« Lorsqu'elle est possible, la meilleure solution est de mettre en place un enseignement intensif afin de préparer les candidats au mieux à passer les épreuves, tout en appelant l'attention du jury d'examen sur cette situation. C'est ce qui a été fait en 2022 lorsque la technologie a été retenue comme sujet de l'épreuve de sciences et que plusieurs collègues ont signalé qu'ils n'avaient pas de professeur de technologie.

Cette solution ne peut cependant pas être mise en œuvre à chaque fois. S'agissant d'enseignements obligatoires, la réglementation n'autorise de dispense que dans des cas très précis (les langues vivantes en particulier, pour certains types de handicap) et l'application Cyclades ne permet pas aux DEC de décider d'octroyer des dispenses non prévues par la réglementation. Il doit donc y avoir une note (soit de contrôle continu ou d'une évaluation de remplacement organisée par l'établissement, soit d'une épreuve ponctuelle convoquée

<sup>38</sup> Enseignement moral et civique.

<sup>39</sup> Titulaire sur zone de remplacement.

par la DEC), note qui ne peut être inventée mais doit correspondre au niveau réel du candidat tel que constaté durant l'épreuve.

Lorsque ce sont tous les élèves d'un établissement qui sont concernés, le processus d'harmonisation aura déjà pour effet d'annuler une partie de l'écart des notes de cet établissement par rapport à la moyenne habituelle de l'établissement ou par rapport à la moyenne académique.

Il sera aussi possible, d'une part, d'informer les correcteurs des lots de copies concernées (quand il s'agit d'épreuves ponctuelles) pour qu'ils fassent preuve de bienveillance au regard de la situation de ces candidats et, d'autre part, d'attirer l'attention du jury sur ces candidats afin qu'il décide si, compte tenu de l'absence d'enseignement, il y a lieu de modifier davantage la note obtenue par ces candidats.»



### La médiatrice recommande

- Conduire une réflexion, au niveau du ministère, associant des inspecteurs, des chefs d'établissement expérimentés, des chefs de DEC et du Siec, pour convenir d'une procédure permettant de répondre à ces situations délicates, dont les élèves ne sont pas responsables, liées à des absences d'enseignement et pouvant avoir des répercussions importantes sur leur réussite à l'examen.

# DES DIFFICULTÉS DEMEURENT POUR LES AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES ACCORDÉS AUX CANDIDATS EN SITUATION DE HANDICAP

## APPLIQUER LE PRINCIPE « DITES-LE NOUS UNE FOIS » À L'AVIS MÉDICAL POUR LES AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES ?

La médiation a constaté que, malgré le dispositif de simplification mis en place par le décret du 4 décembre 2020 pour les aménagements aux examens et concours de l'enseignement scolaire<sup>40</sup>, il existe encore des familles, et même des établissements scolaires, qui sont en difficulté pour effectuer les démarches nécessaires à l'obtention d'aménagements à l'examen.

Ainsi, alors que des aménagements avaient été accordés pour le DNB (notamment un tiers temps), certaines familles ont recours à la procédure complète l'année du baccalauréat, afin d'obtenir ce même tiers temps, auquel viennent s'ajouter des aménagements non accordés jusqu'alors (pour le DNB ou dans le Plan d'accompagnement personnalisé). À l'appui de cette demande, elles produisent des bilans médicaux et sont dans l'incompréhension la plus totale lorsqu'elles apprennent que le service des examens refuse à leur enfant tout type d'aménagement, y compris le tiers temps qu'il ou elle avait déjà obtenu lors de sa scolarité précédente.

Certaines reprennent l'image que la médiatrice a utilisée lors de la présentation de son rapport en 2017 : « Peut-on imaginer qu'on retire ses lunettes à un candidat sous prétexte qu'en les portant, il a pu avoir de bons résultats pendant sa scolarité!? ». Or c'est bien ce que ressentent les candidats lorsqu'on leur refuse un aménagement d'épreuves déjà appliqué durant leur scolarité. Sur ces dossiers, la famille, l'établissement, les médecins qui suivent l'enfant, ne comprennent pas la motivation du rejet de leur demande et ont un sentiment d'injustice.

La procédure d'aménagements d'épreuves à un examen repose en effet sur l'avis du médecin désigné par la CDAPH<sup>41</sup>.

Or, comme les médiateurs ont pu le constater dans certaines académies, les médecins désignés par la CDAPH sont souvent en sous-effectif pour traiter tous les dossiers et il leur est très difficile de les étudier de manière approfondie, même lorsqu'ils ont été déposés

<sup>40</sup> Voir le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 portant diverses dispositions relatives à l'aménagement des épreuves des examens et concours de l'enseignement scolaire et modifiant le Code de l'éducation et le Code rural et de la pêche maritime (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000042614315/2024-05-26/>) et la circulaire du 8 décembre 2020 sur l'organisation de la procédure et adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap publiée au Bulletin officiel de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports n° 47 du 10 décembre 2020 (<https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo47/MENE2034197C.htm>).

<sup>41</sup> Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées.



dans les délais (avant la fin de l'inscription à l'examen) – il leur est quasiment impossible, *a fortiori*, d'examiner ceux arrivés au-delà de ce délai (par exemple, dans les cas où le handicap s'est révélé après cette échéance). Cela pourrait expliquer une attitude jugée « rigide » par les familles face à des refus qu'elles ne comprennent pas.

Comme indiqué précédemment, il est probable que le dispositif mis en place en 2020 pour simplifier la procédure et décharger en partie les médecins n'ait pas toujours été bien compris, ni par les familles, ni par les établissements, ni par les médecins, qu'il s'agisse des médecins traitants ou de ceux désignés par la CDAPH. Par exemple, on a pu constater qu'un certain nombre de familles continuent à passer par la procédure complète, qui nécessite un nouvel avis du médecin désigné par la CDAPH, alors qu'elles auraient pu se contenter d'une demande simplifiée.

De même, on s'est étonné de voir que des aménagements arrêtés dans le cadre d'un plan d'accompagnement à la scolarité (PAP, PPS, PAI<sup>42</sup>) n'aient pas été pensés pour être de même nature sur l'ensemble des examens. La plupart des dossiers montrent, en effet, que la situation de handicap n'est pas évolutive et que les mêmes mesures pourraient être accordées tout au long du parcours de formation.

On constate inversement que des aménagements sont demandés pour l'examen, alors qu'ils n'avaient pas été mis en place durant la scolarité (lecteur-scripteur, agrandissement du sujet d'examen, etc.). N'est-ce pas mettre le candidat en difficulté quand il n'a pas eu l'occasion de se familiariser avec ce type d'aménagement ?

## LE RESPECT DES AMÉNAGEMENTS DU DÉBUT À LA FIN DES ÉPREUVES N'EST PAS TOUJOURS EFFECTIF

Il reste, à la marge, des problèmes de non-respect des aménagements accordés, principalement à deux moments :

- lors du contrôle continu ;
- lors d'une épreuve orale ou pratique et notamment pour le tiers temps accordé aussi pour la préparation de l'épreuve.

### “ EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a été sollicitée par un candidat en situation de handicap se présentant au BTS. Il avait bénéficié d'aménagements qui ont été respectés sauf pour une épreuve orale. Ayant échoué à l'examen, il avait fait un recours auprès du rectorat pour être autorisé à repasser l'épreuve avec les aménagements accordés.

Le service des examens lui avait répondu que :

- les notes obtenues étaient conformes à celles portées sur son relevé de notes, et qu'aucune erreur de droit ou de fait n'avait été constatée ;
- les aménagements accordés avaient été communiqués aux membres du jury et appliqués lors du passage de l'épreuve.

<sup>42</sup> PAP : plan d'accompagnement personnalisé ; PPS : projet personnalisé de scolarisation ; PAI : projet d'accueil individualisé.

Le candidat s'est alors tourné vers la médiation, qui l'a conseillé dans la présentation d'un recours gracieux (les précédents n'étaient pas assez argumentés) et a soutenu sa démarche.

Pour un motif d'équité, le service des examens a décidé de soumettre le recours au jury.

Ce dernier, à l'aide de la fiche d'appréciation, des comptes rendus de stage tous élogieux, du fait que ce candidat n'avait pas bénéficié d'un des aménagements accordés et qu'il n'y a pas de session de remplacement pour le BTS, a procédé à une nouvelle délibération. La note à cette épreuve a été revue, passant de 7/20 à 15/20. Compte tenu des coefficients attachés à cette épreuve, le candidat a été déclaré admis.

## LE CAS DE CANDIDATS DONT L'ÉCRITURE EST DIFFICILE À LIRE DU FAIT D'UN HANDICAP

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Notre fille vient d'avoir sa copie dématérialisée des épreuves anticipées du bac.

En regardant sa copie, nous voyons un commentaire qui indique que l'orthographe n'est absolument pas maîtrisée, ce qui pour quelqu'un de dysorthographique depuis le CM2 nous paraît logique!!!!

Nous vous joignons les mesures d'aménagements dont elle bénéficiait cette année. Or nous nous apercevons qu'à aucun moment il n'est fait état de ses difficultés en orthographe. Nos questions sont donc les suivantes :

- Les examinateurs sont-ils au courant des aménagements des candidats lors de la correction des copies ?
- Doit-on faire rectifier ses mesures d'aménagements pour la terminale afin qu'elle ne soit pas pénalisée de nouveau pour ses fautes d'orthographe en terminale? et surtout comment faire????

Aujourd'hui, nous nous posons bien des questions quant à l'inclusion des enfants en situation de handicap. Ma fille commence déjà à paniquer rien qu'à l'idée de se voir retirer des points sur ses futures copies aux épreuves du baccalauréat. [...]

Comprenez nos interrogations : loin de nous l'envie de remettre en cause les décisions prises, mais il faut avouer que pour des enfants qui essaient de s'adapter au mieux et qui cherchent eux-mêmes des solutions pour pallier leur(s) handicap(s), ils ne sont pas forcément aidés ni parfois compris.

Pour les enfants c'est un travail harassant, pour les parents un parcours du combattant.

À ce jour, voici la réponse que nous avons eu de l'éducation nationale :

«Suite à votre mail en date du 21 août 2023, je vous informe que les examinateurs ainsi que les correcteurs ont connaissance des aménagements des candidats.

En réponse à votre question, il n'est pas possible d'indiquer la pathologie de votre enfant sur l'aménagement, seules les mesures d'aménagements accordées sont mentionnées sur la notification.»

La réponse de la DEC, qui date du début de l'année scolaire 2023-2024, est exacte.

Jusqu'à la session 2023, comme le rappelle une autre DEC, aucune réglementation d'examen n'autorisait une non-pénalisation de l'orthographe ou de la syntaxe pour des candidats en situation de handicap. Lorsque la grille d'évaluation attribue des points à la qualité du français, tous les candidats y sont tenus, les candidats en situation de handicap disposant normalement des aménagements nécessaires pour répondre à cet attendu de l'épreuve (temps supplémentaire pour se relire, ordinateur avec correcteur orthographique, aide humaine pour les cas les plus sévères). Cette DEC précise également que même lorsqu'aucun point n'est attribué à la qualité du français dans la grille d'évaluation, il est possible que la mauvaise qualité d'écriture du candidat soit relevée par le correcteur dans ses appréciations, laissant alors supposer que cette mauvaise qualité a pu influencer négativement sa correction.

Depuis, le ministère chargé de l'éducation nationale s'est arrêté sur cette question de la maîtrise de l'orthographe par des élèves atteints de troubles de l'écriture. La note de service du 12 décembre 2024 sur le déroulement des corrections aux examens du second degré<sup>43</sup> à compter des épreuves 2024 mentionne dans le point III, portant sur l'attribution de la note :

« Toute copie dont la lecture serait jugée incompréhensible doit se voir attribuer une note inférieure à la moyenne. La situation particulière des candidats bénéficiant d'un aménagement ou adaptation doit naturellement être prise en compte. »

Pour la session 2024, un « pop-up » devrait être mis sur la copie pour informer le correcteur de l'existence d'aménagements pour un candidat en situation de handicap. À compter de la session 2025, ce « pop-up » ne sera plus nécessaire car ce type d'aménagement spécifique apparaîtra dans la décision d'aménagements d'épreuves.

<sup>43</sup> <https://www.education.gouv.fr/bo/2024/Hebdo5/MENE2335316N>.



## La médiatrice recommande

- Prévoir un nombre suffisant de médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées dans l'ensemble des académies pour :
  - leur donner la possibilité de viser tous les projets ou plans d'accompagnement mis en place durant la scolarité des élèves en situation de handicap ;
  - disposer d'avis étayés aux demandes d'aménagement d'épreuves dans des délais raisonnables afin de laisser aux familles la possibilité de formuler un recours, si elles souhaitent contester la décision prise par les services académiques, même pour des demandes tardives.
- Faire un bilan des mesures mises en place en décembre 2020, relatives à l'organisation de la procédure et aux adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap<sup>44</sup> (procédure simplifiée et procédure complète ; continuité et cohérence des aménagements entre la scolarité et les examens) pour s'assurer qu'elles ont été bien comprises par l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et en particulier par les médecins désignés par la CDAPH.
- Prévoir des formations pour l'ensemble des personnels et des équipes, du public comme du privé, concernés par l'École inclusive, pour les sensibiliser notamment à l'importance :
  - d'établir les projets personnalisés de scolarisation, plans d'accompagnement personnalisé ou projets d'accueil individualisé en prévoyant dès le départ les aménagements d'épreuves qui seront nécessaires pour les examens et la formation des élèves ayant un problème d'écriture à l'utilisation des outils qui leur seront indispensables durant leur scolarité puis aux examens (ordinateur, applications adaptées, etc.);
  - de respecter les aménagements accordés lors des épreuves de contrôle continu ;
  - et, en ce qui concerne les médecins désignés par la CDAPH, de formuler des avis tenant compte de la nécessaire continuité et cohérence des mesures d'aménagement accordées durant la scolarité et lors des examens.
- Rappeler aux chefs de centre d'examen :
  - l'importance de vérifier que les examinateurs sont bien informés des mesures d'aménagement pour toutes les étapes de l'examen, notamment lors des épreuves orales et pratiques, y compris les temps de préparation ;
  - la possibilité d'un recours aux équipes de soin sur place (service d'infirmier) ou aux premiers secours pour décider si le malaise d'un candidat durant une épreuve est sérieux et peut donc justifier un report de l'épreuve à la session de septembre pour le candidat concerné, quand une telle session existe.

<sup>44</sup> Voir le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 portant diverses dispositions relatives à l'aménagement des épreuves des examens et concours de l'enseignement scolaire et modifiant le Code de l'éducation et le Code rural et de la pêche maritime (<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000042614315/2024-05-26/>) et la circulaire du 8 décembre 2020 sur l'organisation de la procédure et adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap publiée au Bulletin officiel de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports n° 47 du 10 décembre 2020 (<https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo47/MENE2034197C.htm>).

# SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

## Clarifier pour la rendre plus lisible la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

- Rassembler dans une seule version consolidée et mise à jour les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.
- Simplifier et rendre plus lisible la réglementation applicable à l'examen du baccalauréat en veillant à supprimer le maximum de modalités particulières, sources de complexité et d'erreurs, pouvant compromettre les résultats des candidats, comme :
  - l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de 1<sup>re</sup> dans un contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 pour une durée de cinq ans;
  - le déroulement des épreuves d'EPS en contrôle en cours de formation dans un contexte de contrôle continu;
  - l'obligation d'organiser l'épreuve de remplacement durant l'année de 1<sup>re</sup> pour les candidats qui n'ont pas de notes dans une matière présentée en contrôle continu.
- Conduire une réflexion sur :
  - les pièces indispensables à fournir pour se présenter à un examen professionnel, pour éviter que des candidats, à chaque session, soient empêchés de se présenter en raison de l'absence d'une pièce justificative;
  - la simplification de la communication de ces pièces, en mettant en place les moyens de sécuriser l'envoi dématérialisé, les courriers postaux pouvant être égarés;
  - la conservation de la validité de pièces justificatives d'examens ou de sessions précédents en application du principe « Dites-le-nous une fois » – s'inspirant du décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, qui consacre un changement important dans les relations entre usagers et administrations.
- Demander aux divisions et services des examens et concours (DEC et Siec) d'accompagner au plus près les candidats qui changent de statut d'établissement en cours d'année scolaire pour éviter, autant que faire se peut, les erreurs pouvant découler de ce changement et qui les empêchent de se présenter aux épreuves.
- Demander aux chefs de centre d'examen :
  - d'établir un rapport d'incident quand des outils dysfonctionnent le jour de l'épreuve (ordinateurs, logiciels, etc.);
  - de porter une mention sur la fiche d'appréciation de chaque candidat concerné montrant que l'incident a été pris en considération dans la note attribuée à l'épreuve afin que le jury soit informé du problème rencontré et que le candidat sache que le problème a bien été signalé.

## Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

- S'assurer de la mise en place dans tous les services d'examens :
  - d'une cellule téléphonique dédiée à l'aide aux inscriptions pendant la période d'ouverture des serveurs (comme cela existe pour la cellule de rentrée scolaire à disposition des chefs d'établissement), pour aider en particulier les candidats individuels, en prévoyant les moyens humains nécessaires;
  - doter cette cellule d'ordinateurs qui permettront de guider les futurs candidats dans la finalisation de leur inscription et l'envoi des pièces justificatives.
- Après avoir effectué des relances auprès des candidats, faire preuve de tolérance dès lors qu'ils se sont inscrits dans les délais, pour ce qui concerne la transmission des pièces justificatives confirmant l'inscription ainsi que pour le paiement prévu pour les épreuves des diplômes comptables.
- Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription pas à pas, avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté.
- Faire évoluer l'outil de gestion Cyclades afin de :
  - permettre de la souplesse dans l'inscription de candidats au-delà de la date de clôture lorsque, pour des raisons de force majeure, ils n'ont pas été en mesure de s'inscrire dans les délais impartis;
  - modifier l'inscription à une épreuve quand l'erreur initiale provient de l'établissement scolaire.
- Conduire une réflexion au niveau national, en s'appuyant sur des personnels de direction expérimentés, notamment ceux dont l'établissement a été concerné par une erreur d'inscription, sur des mesures concrètes qui permettraient de parvenir à une réelle simplification et sécurisation de la transmission des flux entre la base élèves, Cyclades et Parcoursup.
- Prévoir systématiquement une formation des personnels de direction et des inspecteurs stagiaires sur les procédures en matière d'examens et sur les points de vigilance de nature à éviter toute erreur d'inscription.
- S'agissant d'une part, des épreuves optionnelles, et d'autre part, des épreuves de langues pour l'ensemble des examens :
  - faire figurer clairement sur les sites officiels l'intégralité des spécialités que peuvent choisir les élèves pour les examens;
  - veiller à ce qu'aucune abréviation ou nom ne soit trop proche d'une autre abréviation ou d'un autre nom pour éviter le risque de confusion.
- À titre préventif, en accord avec les engagements de Services publics+ :
  - assurer une meilleure visibilité des démarches à accomplir par les élèves, leurs familles et les étudiants;
  - introduire dans les modules de formation des personnels cette nouvelle approche des relations entre l'administration et les usagers.
- Définir des orientations ministérielles pour unifier les pratiques de traitement des erreurs conduisant à :
  - rétablir les candidats dans leurs droits quand ils sont victimes d'erreurs commises par l'administration;
  - prendre systématiquement en compte les erreurs commises par les candidats lorsqu'elles compromettent très sensiblement leur chance de réussite à l'examen et dès lors qu'elles sont découvertes en temps utile.

- Engager une réflexion sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en évaluant notamment la charge de travail induite, rapportée au bénéfice pour les candidats et pour l'institution.

## Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

- Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :
  - enrichir les informations figurant sur les sites ministériels et travailler en lien avec le site Service-public.fr pour la réécriture de la page « Peut-on contester une note ? » ; en explicitant, dans un premier temps, les principes et le processus d'évaluation des examens (préparation du sujet d'examen, commissions d'entente, commissions d'harmonisation) puis, dans un second temps, les modalités de contestation des notes et leurs limites ;
  - reprendre et renvoyer vers ces informations sur le site Éduscol, les sites des rectorats et celui du Siec, du Cned, ainsi que des établissements scolaires et des universités ;
  - faire figurer, dans le Code de l'éducation, l'ensemble des grands principes qui s'appliquent à l'organisation du processus d'évaluation.
- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, avec toutes les garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat :
  - faire en sorte que l'appréciation portée sur la copie ou le bordereau d'interrogation soit rédigée avec soin pour permettre au candidat de comprendre la note qui lui a été attribuée ;
  - réfléchir au moyen d'améliorer le processus d'évaluation des épreuves anticipées de français, seul examen ponctuel organisé en fin de 1<sup>re</sup> et dont les résultats apparaissent sur le dossier Parcoursup. À cet égard, il sera sans doute nécessaire de préciser le rôle des commissions d'harmonisation pour leur permettre de procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles obtenues à l'examen et, le cas échéant, à une relecture de la copie ou des appréciations portées à l'oral sur le bordereau ;
  - préparer des réponses circonstanciées témoignant du soin apporté pour l'attribution d'une note à l'épreuve.
- Sur la professionnalisation des jurys, qu'ils soient enseignants ou professionnels des métiers, mettre en place pour l'ensemble des jurys d'examens, et en particulier pour les jurys de VAE, des formations spécifiques et rédiger des vademecum sur la conduite à tenir, qui pourraient être transmis aux établissements afin qu'ils leur soient remis avant les épreuves.
- Prévoir dans l'application Santorin la possibilité de détecter les copies mal scannées, dès lors qu'un candidat a correctement indiqué les numéros de pages, et de remettre en ordre les pages avant de les communiquer aux correcteurs.
- Pour la bonne compréhension des résultats par les candidats aux diplômes professionnels :
  - mettre en complète adéquation les référentiels pour les diplômes professionnels et la présentation des relevés de notes à l'examen ;
  - rendre parfaitement lisibles ces référentiels et ces relevés de notes afin que les candidats comprennent aisément le cadre dans lequel ils présentent l'examen, leurs résultats et les modalités de conservation des notes pour la session suivante, compte tenu de la réglementation applicable, c'est-à-dire :
    - la différence entre la forme progressive et la forme globale,
    - la nécessité d'obtenir la moyenne aussi bien aux épreuves professionnelles qu'à la moyenne générale,
    - le déroulement de l'épreuve de contrôle,
    - le maintien des bénéficiaires des notes supérieures ou égales à 10/20 et leur conservation.

- Faire figurer dans toutes les décisions sanctionnant pour fraude un candidat à un examen la possibilité d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a pris la sanction dès lors qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

### Mieux prendre en compte les absences d'enseignement dans une classe d'examen afin de préserver l'égalité des chances entre les candidats

- Conduire une réflexion, au niveau du ministère, associant des inspecteurs, des chefs d'établissement expérimentés, des chefs de DEC et du Siec, pour convenir d'une procédure permettant de répondre à ces situations délicates, dont les élèves ne sont pas responsables, liées à des absences d'enseignement et pouvant avoir des répercussions importantes sur leur réussite à l'examen.

### Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

- Prévoir un nombre suffisant de médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées dans l'ensemble des académies pour :
  - leur donner la possibilité de viser tous les projets ou plans d'accompagnement mis en place durant la scolarité des élèves en situation de handicap ;
  - disposer d'avis étayés aux demandes d'aménagement d'épreuves dans des délais raisonnables afin de laisser aux familles la possibilité de formuler un recours, si elles souhaitent contester la décision prise par les services académiques, même pour des demandes tardives.
- Faire un bilan des mesures mises en place en décembre 2020, relatives à l'organisation de la procédure et aux adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap (procédure simplifiée et procédure complète ; continuité et cohérence des aménagements entre la scolarité et les examens) pour s'assurer qu'elles ont été bien comprises par l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et en particulier par les médecins désignés par la CDAPH.
- Prévoir des formations pour l'ensemble des personnels et des équipes, du public comme du privé, concernés par l'École inclusive, pour les sensibiliser notamment à l'importance :
  - d'établir les projets personnalisés de scolarisation, plans d'accompagnement personnalisé ou projets d'accueil individualisé en prévoyant dès le départ les aménagements d'épreuves qui seront nécessaires pour les examens et la formation des élèves ayant un problème d'écriture à l'utilisation des outils qui leur seront indispensables durant leur scolarité puis aux examens (ordinateur, applications adaptées, etc.);
  - de respecter les aménagements accordés lors des épreuves de contrôle continu ;
  - et, en ce qui concerne les médecins désignés par la CDAPH, de formuler des avis tenant compte de la nécessaire continuité et cohérence des mesures d'aménagement accordées durant la scolarité et lors des examens.
- Rappeler aux chefs de centre d'examen :
  - l'importance de vérifier que les examinateurs sont bien informés des mesures d'aménagement pour toutes les étapes de l'examen, notamment lors des épreuves orales et pratiques, y compris les temps de préparation ;
  - la possibilité d'un recours aux équipes de soin sur place (service d'infirmerie) ou aux premiers secours pour décider si le malaise d'un candidat durant une épreuve est sérieux et peut donc justifier un report de l'épreuve à la session de septembre pour le candidat concerné, quand une telle session existe.



## Chapitre 3

# LES MOBILITÉS ÉTUDIANTES : UN ENJEU POUR LA FRANCE À L'INTERNATIONAL ?



« On me demande s'il est bon que les jeunes gens voyagent, et l'on se dispute beaucoup là-dessus. [...] Si l'on proposait autrement la question, et qu'on demandât s'il est bon que les hommes aient voyagé, peut-être ne disputerait-on pas tant. [...] Voici donc une autre manière de poser la même question des voyages. Suffit-il qu'un homme bien élevé ne connaisse que ses compatriotes, ou s'il lui importe de connaître les hommes en général ? »

Jean-Jacques Rousseau, *Émile ou de l'Éducation*,  
Livre V, 1762

En 2018, lors du lancement du label Bienvenue en France, le Gouvernement avait affiché son ambition d'atteindre 500 000 étudiants étrangers en mobilité en France à l'horizon 2027, et de faire en sorte qu'en 2024, la moitié d'une classe d'âge ait passé, avant ses 25 ans, au moins six mois dans un autre pays européen, qu'il soit étudiant ou apprenti<sup>1</sup>. Cette ambition s'accompagnait d'un double objectif : celui de doubler le nombre d'élèves accueillis dans le réseau de l'enseignement français à l'étranger et celui de développer l'offre de formation française à l'étranger, qui sont considérés comme des clés du rayonnement de la France et de la diplomatie culturelle.

Peu de temps après, la Cour des comptes, dans un rapport datant de septembre 2019 consacré à la mobilité internationale des étudiants<sup>2</sup>, soulignait :

« La mobilité des étudiants, qu'elle soit entrante ou sortante, comporte de nombreux enjeux : outre l'amélioration de la performance et de l'employabilité des étudiants concernés, elle favorise l'excellence académique pour une recherche de haut niveau, renforce les liens économiques et développe les échanges culturels et personnels. Elle constitue un outil de rayonnement et de promotion de la langue du pays hôte et contribue à l'influence d'un État par la formation des futures élites des pays étrangers. »

Toutefois, malgré tout l'intérêt accordé au plus haut niveau de l'État à cette aventure enrichissante pour la jeunesse, propice à l'ouverture et à la diversité des apprentissages, la mobilité internationale des étudiants se heurte parfois à des incompréhensions et à un certain nombre d'obstacles administratifs.

Ainsi, les médiateurs ont traité, en 2023 comme l'année précédente, environ 140 saisines sur des sujets concernant à la fois l'international et l'enseignement supérieur, mais également des demandes relatives à l'accès à une vie professionnelle.

Comme indiqué dans le chapitre de ce rapport consacré à l'activité de la médiation, avec 4 260 saisines<sup>3</sup>, les réclamations des étudiants représentent 30% des saisines du médiateur par les usagers. Sur les 320 demandes présentant une spécificité thématique sur le sujet de l'international, la grande majorité concerne des étudiants. Ces réclamations représentent elles-mêmes plus de 8% du total des saisines contextualisées dans la base de données des médiateurs. Plus du tiers de ces saisines étaient liées à la reconnaissance des diplômes étrangers et moins d'une demande sur quatre avait trait aux questions financières ou sociales.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

La France occupe le sixième rang des pays accueillant des étudiants étrangers, derrière les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Australie, l'Allemagne et le Canada. Elle enregistre une forte remontée du nombre d'étudiants étrangers accueillis depuis la fin du Covid. Campus France souligne une croissance de 22% (moins rapide que la moyenne mondiale de 32%) des effectifs d'étudiants étrangers inscrits dans l'enseignement supérieur français entre 2015 et 2020. Cette augmentation serait notamment due à la valorisation des mobilités étudiantes dans le cadre professionnel, ainsi qu'à une stratégie gouvernementale de promotion de la France.

<sup>1</sup> « Campus France : "Nous visons les 500 000 étudiants étrangers en France pour 2027" », <https://www.francaisletranger.fr/2024/01/08/campus-france-nous-visons-les-500-000-etudiants-etrangers-en-france-pour-2027/>.

<sup>2</sup> *La mobilité internationale des étudiants – S'organiser pour les défis à venir*, rapport thématique de la Cour des comptes, septembre 2019.

<sup>3</sup> Soit 3 610 pour l'enseignement supérieur public, auxquelles il convient d'ajouter 650 saisines pour l'enseignement privé.

Ainsi, les derniers chiffres de l'Unesco indiquent que le Maroc est le premier pays d'origine des étudiants étrangers en France, avec plus de 34 000 personnes en mobilité. C'est 11 000 de plus que la Chine et l'Algérie, qui arrivent en deuxième position.

La Chine représente le principal pays d'origine des étudiants internationaux dans tous les pays de l'OCDE. Les chiffres du MESR<sup>4</sup> montrent que seulement 55% des étudiants en provenance d'Asie sont inscrits à l'université, contre 75% des étudiants africains et 62% des étudiants nord et sud-américains. Les chiffres montrent également que, d'une manière générale, les étudiants internationaux en France sont proportionnellement plus susceptibles de choisir les cursus en écoles de commerce ou d'ingénieurs que les Français.

Selon le dernier rapport de Campus France<sup>5</sup>, en 2022-2023, les étudiants étrangers inscrits dans l'enseignement supérieur français étaient 412 087, soit 14% des étudiants, en augmentation de 3% sur un an et de 17% sur cinq ans.

Selon cette même source, en 2021, plus de 105 000 étudiants français sont partis en mobilité diplômante à l'étranger, ce qui place la France au sixième rang des pays d'origine des étudiants en mobilité internationale.

Ainsi, la mobilité étudiante internationale, même si elle représente une proportion des saisines du médiateur relativement faible, constitue un domaine suffisamment important et prégnant dans l'actualité politique pour que la médiation fasse le choix d'y consacrer un chapitre de son rapport.

Malgré les objectifs annoncés en 2018<sup>6</sup>, la Cour des comptes relevait que la mobilité internationale était rendue difficile par une organisation en silo des différents acteurs qui se répartissent des compétences sans constituer un ensemble suffisamment lisible<sup>7</sup>. Elle observait en particulier que « les dispositifs propres aux deux types de mobilité suivent des voies différenciées, et que chacun souffre de nombreuses lacunes voire d'incohérences. Afin que la performance soit au rendez-vous des enjeux posés au plus haut niveau de l'État, et que l'utilisation des crédits publics soit conforme aux objectifs, le système de la mobilité internationale, aujourd'hui subi et dispersé, doit reposer sur une stratégie partagée entre l'État et les opérateurs concernés. Intégrant les différentes formes de mobilité, il doit être mieux suivi et promu, mieux géré et mieux piloté. »

L'examen des saisines de la médiation montre que les étudiants ou futurs étudiants ont encore besoin, pour concevoir sereinement et concrétiser leur projet de mobilité internationale, tant vers la France que vers l'étranger, d'une information suffisamment claire et stabilisée, renvoyant à des dispositifs cohérents et à des procédures de gestion transparentes. L'analyse a conduit à présenter ce chapitre en trois étapes : le moment de l'inscription dans l'enseignement supérieur, celui de la poursuite des études, et enfin celui de l'entrée sur le marché du travail.

<sup>4</sup> Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

<sup>5</sup> Chiffres clés 2024 de la mobilité étudiante, Campus France.

<sup>6</sup> « Campus France : "Nous visons les 500 000 étudiants étrangers en France pour 2027" », *op. cit.*

<sup>7</sup> *La mobilité internationale des étudiants – S'organiser pour les défis à venir, op. cit.*

# S'INSCRIRE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER : DES INFORMATIONS À LA PORTÉE DE TOUS ?

## S'INSCRIRE EN FRANCE

### “ EXEMPLE DE SAISINE

« J'envisage de poursuivre mes études supérieures en France.

L'année précédente je n'ai pas pu avoir une place dans une université publique, j'ai donc eu l'idée de passer par un établissement privé. J'ai trouvé une école de commerce qui propose un double cursus en management et en développement durable, ce qui correspond parfaitement à mon projet d'étude et professionnel. J'ai pu effectuer des tests et des entretiens. J'ai pu décrocher mon admission. Malheureusement, depuis quelques années, pour avoir l'ensemble des documents nécessaires pour la demande de visa, les écoles exigent le paiement des frais d'inscription. On a effectué ce paiement de 2 880 euros et j'ai en ma possession l'attestation d'inscription et de scolarité. Après tout cela, j'ai été informée que depuis deux ans, il faut faire valider le dossier par Campus France. J'ai encore une fois réalisé les démarches nécessaires. Après le paiement des frais de dossier, Campus France a confirmé mes documents, j'ai réalisé un entretien pédagogique qui s'est très bien déroulé. Néanmoins, on m'a refusé l'accord préalable pour que je puisse faire la demande de visa. »

Cette candidate, ressortissante d'un pays hors Union européenne dont les nationaux sont soumis à une obligation de visa, devait suivre une procédure particulière.

L'intéressée s'est finalement vu délivrer son visa avant toute intervention du médiateur qui s'apprêtait à se tourner vers Campus France pour obtenir des éléments complémentaires et instruire sa saisine.

Aux termes des textes régissant Campus France<sup>8</sup>, cet établissement a pour missions principales « la valorisation et la promotion à l'étranger du système d'enseignement supérieur et de formation professionnelle français » et « l'accueil des étudiants et chercheurs étrangers, y compris l'aide à la délivrance des visas et l'hébergement, en appui aux universités, aux écoles et aux autres établissements d'enseignement supérieur et de recherche, ainsi qu'aux collectivités territoriales ».

Le rapport d'information sur le projet de contrat d'objectifs et de performance de Campus France pour 2023 2025<sup>9</sup> expose que l'action de cet opérateur « est relayée dans le monde entier par les "espaces Campus France", présents dans les ambassades pour promouvoir l'enseignement supérieur français auprès des étudiants des pays dans lesquels ils sont implantés. »

Le rapport précise que ces espaces, qui sont animés par des personnels du MEAE<sup>10</sup> ou des instituts français, ne sont pas liés organiquement à Campus France et sont notamment chargés, hors Union européenne, de la validation « pédagogique » du projet d'études en France, qui est un prérequis à l'instruction par les services consulaires des demandes de visa d'études de plus de trois mois.

En s'adressant à la médiation, la requérante souhaitait que celle-ci parvienne à convaincre Campus France de reconnaître la qualité de la formation dispensée par l'école de commerce choisie, ce qui aurait, selon elle, emporté l'avis favorable à son projet d'études et, partant, la délivrance du visa nécessaire.

Ce cas illustre la difficulté qu'il peut y avoir, pour un candidat à des études en France, à clairement identifier les bons interlocuteurs et, surtout, les missions et responsabilités de chacun.

Ainsi qu'il l'a été dit, Campus France a pour mission d'éclairer ces candidats et de faciliter leur accès aux études en France. La procédure Études en France, qui relève du MEAE, gère, de son côté, une plateforme qui a pour mission, d'une part de donner un avis (favorable, défavorable ou réservé) sur la candidature, avis communiqué seulement à l'établissement dans lequel il ou elle souhaite s'inscrire; et d'autre part de formuler un avis « pré-consulaire » dans le cadre de la procédure menant à la délivrance d'un visa.

Le fait que la formation souhaitée figure ou pas dans le catalogue proposé par Campus France ou dans celui du site Études en France n'a pas automatiquement d'incidence sur l'avis qui sera donné sur le projet du futur étudiant.

Selon les services du MEAE, les établissements qui souhaitent adhérer au dispositif Études en France font parvenir à ce département ministériel leurs demandes d'adhésion par courriel et celles-ci sont étudiées sur la base des critères suivants : sérieux de l'établissement, type de formations dispensées, qualité des diplômes et titres délivrés, partenariats internationaux établis. Certaines demandes amènent les services à solliciter l'expertise du MESR, notamment celle du département de la qualité et de la reconnaissance des diplômes. Il est précisé qu'une attention particulière est par ailleurs portée sur les éventuels labels obtenus par l'établissement (label Bienvenue en France notamment) ou les organisations dont il est membre (conférences d'établissements, Forum Campus France<sup>11</sup>, etc.).

Un candidat aux études conserve toutefois la possibilité de s'inscrire dans une formation autre que celles mentionnées sur les sites de Campus France ou d'Études en France. Le projet est étudié dans les mêmes conditions.

<sup>8</sup> Loi n° 2010-873 du 27 juillet 2010 relative à l'action extérieure de l'État (chapitre II) et décret n° 2011 2048 du 30 décembre 2011 relatif à Campus France.

<sup>9</sup> Voir le rapport d'information sur le projet de contrat d'objectifs et de performance de Campus France pour 2023 2025 : [https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion\\_afetr/16b1527\\_rapport-information](https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion_afetr/16b1527_rapport-information).

<sup>10</sup> Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

<sup>11</sup> <https://www.campusfrance.org/fr/fonctionnement-gouvernance-Forum-Campus-France>.

## **Comme on le voit, à partir du moment où un étudiant forme le souhait de venir suivre ses études en France, la procédure se présente de manière complexe.**

Le processus administratif se révèle souvent abscons et fastidieux, en fonction du lieu de résidence du candidat-étudiant, du niveau d'études sollicité et du baccalauréat, ou diplôme de fin d'études secondaires détenu.

Ainsi, lorsqu'un étudiant réside dans l'un des 69 pays concernés par la procédure Études en France (procédure de référence pour ces pays), il lui faut soit faire une demande spécifique d'inscription dans l'enseignement supérieur en créant un dossier à partir de Campus France qui renvoie à la plateforme Études en France, soit créer directement un compte sur cette même plateforme.

Études en France est entièrement dématérialisée et permet de gérer l'ensemble des démarches d'inscription dans un établissement d'enseignement supérieur. L'étudiant peut être mis en relation avec les établissements dans lesquels il souhaite s'inscrire.

Toutefois, la marche à suivre pour un candidat aux études en France n'est pas la même selon le niveau d'études souhaité (première, deuxième ou troisième année, master ou doctorat); de surcroît, les modalités de demande d'inscription en première année varient en fonction de la situation du futur étudiant.

Ainsi, la procédure d'inscription est différente et l'appréhension des diverses situations peut être compliquée. Le MESR a du reste bien vu la nécessité, sur sa page consacrée aux étudiants étrangers<sup>12</sup> souhaitant s'inscrire dans l'enseignement supérieur français, de présenter plus lisiblement les différentes procédures par un tableau synthétique, avant d'explicitier chacune d'entre elles.

S'agissant d'un étudiant qui souhaite poursuivre ses études en France à partir de la deuxième ou troisième année de licence ou en master, il devra suivre la procédure Études en France jusqu'à l'obtention d'un visa étudiant. Les étudiants étrangers qui souhaitent faire une demande d'inscription au niveau doctorat doivent pour leur part prendre contact directement avec les écoles doctorales qui proposent les sujets de recherche qui les intéressent et obtenir, le cas échéant, un visa passeport talent-chercheur.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le visa (de court séjour) « étudiant-concours » permet à un étudiant étranger qui ne relève pas de l'espace Schengen de venir en France pour passer un concours ou un examen d'entrée dans un établissement d'enseignement supérieur.

Ce visa est d'une durée maximum de trois mois. Il est valable uniquement pour la France. Il est délivré seulement si le résultat de l'épreuve d'admission est connu dans ce délai.

En cas de réussite au concours ou à l'entretien, ce visa permettra au candidat de demander une carte de séjour « étudiant » directement en préfecture. Il ne sera pas obligé de retourner dans son pays pour demander un visa de long séjour.

Pour les étudiants français ou étrangers souhaitant s'inscrire en première année d'études supérieures, la plateforme Parcoursup demeure la porte d'entrée principale. Les Français de l'étranger disposant d'un bac français ou d'une équivalence de diplôme de fin d'études secondaires peuvent s'y inscrire et formuler leurs vœux. Il en est de même pour les ressortissants de l'Union européenne, de Norvège, d'Islande, du Lichtenstein, de Suisse, de l'Andorre ou de Monaco.

<sup>12</sup> <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/etudiants-etrangers-inscriptions-dans-l-enseignement-superieur-francais-46508>.

Enfin, les titulaires du bac international, dit « IB » ou « bac de Genève », peuvent également s'inscrire sur Parcoursup, le cas échéant, après avoir suivi la procédure d'admission préalable prévue par le Code de l'éducation<sup>13</sup>.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Il existe trois types de baccalauréats pour des études à l'international :

- le bac français et son option internationale, dit « OIB » ;
- les bacs binationaux qui respectent les programmes des deux pays (France et Allemagne, Espagne ou Italie) et permettent l'entrée en université dans ces deux pays. Notons que ce bac binational n'a pu être mis en place avec les pays anglo-saxons, en dépit de plusieurs tentatives de rapprochement ;
- le bac international, dit « bac de Genève », qui n'est pas reconnu en France comme équivalent au baccalauréat, mais a été adopté dans de nombreux pays, notamment les pays anglo-saxons.

Toutefois, pour les futurs étudiants qui ne résident pas en France, la recherche de ces informations demande du temps et une attention soutenue, même si elles figurent bien sur les différents sites officiels. Une simplification des démarches administratives ou, *a minima*, un accompagnement pour mieux comprendre les circuits avant de faire une demande d'inscription, serait certainement utile.

## S'INSCRIRE À L'ÉTRANGER

### EXEMPLE DE SAISINE

La médiation a été saisie par la mère d'un bachelier qui a effectué toute sa scolarité en France et qui souhaite désormais poursuivre des études supérieures de médecine au Portugal. Or, le ministère de l'enseignement supérieur portugais refuse d'accorder une équivalence à ce jeune homme qui avait choisi en terminale la spécialité SVT<sup>14</sup> et physique-chimie, complétée par celle de mathématiques complémentaires.

Les étudiants partent majoritairement en troisième année de licence ou en première année de master, dans le cadre d'un programme d'échange comme Erasmus+. Ces départs sont généralement prévus dans les calendriers des écoles de commerce, d'ingénieurs ou encore de sciences politiques. Du point de vue de l'équivalence des diplômes, partir après un bac +3 permet surtout d'assurer une plus grande concordance entre les formations étrangères et françaises.

Cependant, le départ à l'étranger peut être envisagé dès la première année après le baccalauréat car le choix d'un départ en post-bac permet, si l'étudiant le souhaite, de suivre un cursus dans sa totalité dans un autre pays.

<sup>13</sup> Articles D. 612-11 à D. 612-18.

<sup>14</sup> Sciences de la vie et de la Terre.

L'étudiant peut aussi choisir de ne partir que quelques mois ou un an après la terminale en effectuant une période de césure, possibilité prévue sur Parcoursup. Si cette condition de césure est correctement cochée, dans le cadre d'un projet bien défini de perfectionnement linguistique, de volontariat ou de service civique, une place peut être garantie au retour dans un établissement d'enseignement supérieur.

Comme l'illustre le cas exposé, un départ en première année peut toutefois s'avérer compliqué du point de vue des démarches administratives à accomplir, auxquelles s'ajoute très souvent la recherche d'un financement. Les étudiants désireux d'intégrer une école étrangère après le bac doivent commencer les inscriptions dès le début de l'année de passage du baccalauréat, au plus tard au mois de novembre.

L'obtention des documents administratifs, notamment du visa d'études, qui peut être obligatoire selon les pays avant d'effectuer une mobilité, est fastidieuse pour ces étudiants. En revanche, les étudiants de nationalité française qui se rendent dans l'un des pays de l'espace Schengen n'ont, sauf exception, aucune démarche à effectuer. Il convient de se renseigner pour chaque pays avant de partir. Dans de nombreux pays (Australie, Japon, pays d'Amérique latine, Afrique du Sud, Maroc), le visa est obligatoire pour les séjours supérieurs à 90 jours. Dans d'autres, comme les États-Unis ou la Chine, le visa demeure obligatoire dès le premier jour. Au Canada, le visa est obligatoire en même temps que le permis d'études, quelle que soit la durée du séjour.

La demande doit s'effectuer entre trois à six mois avant le départ effectif, ce qui impose une démarche d'orientation préalable.

« Cette orientation est en principe le résultat du processus continu d'élaboration et de réalisation du projet personnel de formation et d'insertion sociale et professionnelle que l'élève de collège, puis de lycée, mène en fonction de ses aspirations et de ses capacités. La participation de l'élève garantit le caractère personnel de son projet<sup>15</sup>. »

### LE SAVIEZ-VOUS ?

La plateforme Parcoursup a évolué pour la rentrée de septembre 2023 afin de mieux aider les lycéens dans leur orientation postbac. Elle offre à présent à chacun la possibilité de créer un profil dès la classe de 2<sup>de</sup>. Cette nouvelle fonctionnalité permet à un lycéen qui envisage de partir à l'étranger après le baccalauréat de prendre le temps nécessaire pour faire mûrir son projet.

Des informations et conseils sur les études à l'étranger sont aussi disponibles sur le site de l'Onisep<sup>16</sup> ainsi que sur le site Erasmus+<sup>17</sup>.

Le site Étudier en Europe indique également les bourses et autres aides éventuellement mises en place dans les pays concernés.

<sup>15</sup> Voir les articles D. 331-23 à D. 331-45 du Code de l'éducation.

<sup>16</sup> <https://www.onisep.fr/formation/partir-a-l-etranger/les-etudes-a-l-etranger/partir-etudier-en-solo/>.

<sup>17</sup> <https://agence.erasmusplus.fr/2023/01/05/partir-etudier-a-letranger-quand-faire-sa-demande/>.



### “ EXEMPLE DE SAISINE

« J’ai fait un master 1 à l’Université de Lille II en 2021-2022, je suis maintenant en master 1 à l’Université catholique de Louvain-la-Neuve en Belgique. Je passe par le consulat de France à Libreville au Gabon, mes parents ont emménagé en France au courant de fin d’année 2021 en France. Ils ont fait tout ce qu’ils pouvaient pour compléter la demande de bourse avec les documents demandés, mais deux documents dans cette liste ne peuvent pas être donnés car ils ne peuvent pas se les procurer. Mon père a essayé d’expliquer la situation tant bien que mal. Je n’ai toujours pas reçu de notification définitive. J’ai vraiment besoin de cette aide, sans quoi je ne peux pas vivre convenablement. »

La France a mis en place un système de bourses, qui n’a pas nécessairement son exact équivalent dans les autres pays où peuvent partir les étudiants.

Ainsi, en application des dispositions de l’article L. 821-1 du Code de l’éducation, l’État peut attribuer des aides financières aux étudiants inscrits en formation initiale. Ces aides sont destinées à favoriser l’accès à l’enseignement supérieur, à améliorer les conditions d’études et à contribuer à la réussite des étudiants.

Une circulaire annuelle du MESR précise les modalités d’attributions de ces bourses. Aux termes de la circulaire du 17 juillet 2023 relative aux modalités d’attribution des bourses d’enseignement supérieur sur critères sociaux, des aides au mérite et des aides à la mobilité internationale pour l’année 2023 2024<sup>18</sup>, les aides accordées par l’État sont notamment les suivantes.

- Une bourse d’enseignement supérieur sur critères sociaux s’adresse aux étudiants inscrits en formation initiale en France ou dans un État membre du Conseil de l’Europe, dans un établissement d’enseignement public ou privé et dans une formation habilitée à recevoir des boursiers et qui suit des études supérieures relevant de la compétence du ministre chargé de l’enseignement supérieur.

Les étudiants ressortissants d’un État de l’UE autre que la France ou d’un État hors de l’UE inscrits dans certains établissements d’enseignement supérieur d’un État membre du Conseil de l’Europe peuvent également prétendre, sous conditions, à une bourse d’enseignement supérieur sur critères sociaux. Ils doivent être inscrits dans une université ou un autre établissement d’enseignement supérieur situé dans un État membre du Conseil de l’Europe et officiellement reconnu par cet État.

**Les étudiants hors UE doivent remplir en outre des conditions spécifiques : statut de réfugié, condition de résidence et de rattachement à un foyer fiscal depuis deux ans, etc.**

Le cas exposé plus haut illustre l’une des difficultés que peut rencontrer un étudiant étranger venu suivre ses études supérieures dans un autre pays, en l’espèce celle de répondre à la condition de rattachement à un foyer fiscal. En effet, la date d’arrivée de la famille en France (2021) ne permettait pas de pouvoir justifier d’un rattachement à foyer fiscal depuis deux ans.

<sup>18</sup> <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/bo/2023/Hebdo29/ESRS2315208C>.

S'il est parfaitement normal de pouvoir vérifier la situation financière de l'étudiant et de sa famille, ce qui en France passe notamment par la justification d'un montant d'imposition ou d'une non-imposition, la durée de deux ans, au vu du calendrier fiscal, peut être longue au regard de celle des études envisagées et pourrait être réduite de moitié sans porter une atteinte disproportionnée à l'objectif poursuivi.

- Une aide à la mobilité internationale est destinée à l'étudiant qui souhaite suivre une formation supérieure à l'étranger dans le cadre d'un programme d'échanges ou effectuer un stage international. Cette formation ou ce stage doit s'inscrire dans le cadre de son cursus d'études.

L'aide à la mobilité internationale fait l'objet d'un contingent annuel notifié aux établissements publics d'enseignement supérieur engagés dans la procédure de contractualisation avec l'État. Elle est accordée à l'étudiant bénéficiaire d'une bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux ou bénéficiaire d'une allocation annuelle accordée dans le cadre du dispositif des aides spécifiques. L'étudiant doit en outre préparer un diplôme national ou un diplôme d'établissement conférant un grade universitaire relevant de la compétence du ministère de l'enseignement supérieur.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Il ressort de la page de la Commission européenne consacrée aux études en Europe<sup>19</sup> qu'il ne semble pas y avoir d'accord européen sur l'octroi de bourses à des étudiants ressortissants d'autres États membres, ni d'ailleurs d'accord sur les conditions d'octroi de bourses étudiantes.

Tous les pays n'ont pas, contrairement à la France, de réglementation nationale sauf, par exemple, le Portugal, les Pays-Bas ou l'Espagne. L'Italie a, pour sa part, mis en place un système d'attributions régionales, sous forme de gratuité (repas, droits d'inscription, etc.). La Tchéquie attribue de son côté des bourses du Gouvernement à des ressortissants de certains pays et certaines universités offrent leurs propres bourses. Des bourses pour séjours d'études ou de recherches sont également attribuées sur la base d'accords internationaux.

Les ministères chargés de l'agriculture et de la culture ont leur propre système de bourses étudiantes et prennent, comme le MESR, une circulaire annuelle qui, tout en en reprenant les principaux éléments, fixe des conditions propres, notamment en termes d'établissements auprès desquels l'inscription peut donner lieu à l'attribution d'une bourse.

Enfin, des ministères ou des établissements d'enseignement supérieur, publics ou privés, offrent des bourses plus ciblées. Le MEAE propose ainsi des bourses spécifiques, comme le programme de bourses Eiffel, géré par Campus France, qui a pour objectif de « permettre aux établissements français d'enseignement supérieur d'attirer les meilleurs étudiants étrangers dans des formations diplômantes de niveau master et en doctorat ». Le site Campus France propose un annuaire des programmes de bourse<sup>20</sup> déclinant les offres.

<sup>19</sup> <https://education.ec.europa.eu/study-in-europe/countries?etrans=fr/>.

<sup>20</sup> <https://campusbourses.campusfrance.org/#/catalog?lang=fr&cid=5>.



## La médiatrice recommande

- Mieux informer les candidats soumis à la procédure Études en France sur la différence résultant du référencement (ou du non-référencement) de l'établissement concerné dans le traitement de leur candidature selon cette procédure.
- Mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la 2<sup>de</sup>, sur Parcoursup, des informations concernant la possibilité de demander une année de césure dès la première année, et celle d'effectuer un service civique, notamment à l'étranger, ou un volontariat international.
- Faire aboutir rapidement le processus de labellisation des formations annoncé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en 2023.
- Élargir la possibilité d'attribution de bourses en primo inscription, notamment en réduisant la condition de durée du rattachement fiscal actuellement fixée à deux ans.

# POUR SUIVRE SES ÉTUDES EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER : UN CHEMIN INSUFFISAMMENT BALISÉ

## LES AIDES FINANCIÈRES

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Un étudiant inscrit en master d'agroécologie dans une université belge s'est vu refuser sa demande de bourse au motif que ce master dépendait du ministère de l'Agriculture. Il a saisi dans un premier temps le médiateur de l'enseignement agricole, qui l'a réorienté vers la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, s'agissant d'un master, « diplôme universitaire qui n'est pas délivré par le ministère de l'Agriculture ».

Le refus initial du Crous<sup>21</sup> se fondait en effet sur le fait que « le domaine de cette formation relève en France de la compétence du ministère chargé de l'agriculture ».

Le médiateur académique a fait valoir que le master étant un diplôme universitaire, l'étudiant relevait bien des dispositifs prévus par le ministère de l'Enseignement supérieur. Cet étudiant, dès lors qu'il remplissait les conditions exigées, a finalement obtenu sa bourse.

Ce cas illustre le fait qu'un étudiant suivant des études en France et souhaitant les poursuivre dans un autre pays peut avoir recours à différentes aides financières, **à condition de connaître les différents dispositifs et les conditions qui y sont attachées.**

Tout d'abord, il peut bénéficier du dispositif Erasmus+, qui permet de partir étudier dans un autre pays pendant un ou deux semestres et prévoit l'attribution d'une bourse spécifique (bourse Erasmus+). Cette bourse est une participation aux frais induits par la mobilité. Elle est forfaitaire et intègre systématiquement le coût de la vie du pays de destination.

D'autres aides financières permettent de poursuivre ses études à l'étranger au-delà de la durée de mobilité de ce dispositif.

Ainsi, un accord conclu dans le cadre du Conseil de l'Europe le 12 décembre 1969 prévoit le maintien du paiement des bourses aux étudiants poursuivant leurs études à l'étranger. Cette portabilité permet ainsi à des étudiants ayant commencé leurs études en France

<sup>21</sup> Centre régional des œuvres universitaires et scolaires.

et y percevant une bourse de continuer à la percevoir dans le cadre d'une poursuite d'études dans un autre pays concerné par l'accord, c'est-à-dire les États membres du Conseil de l'Europe.

La circulaire précitée du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche précise que le maintien de la bourse sur critères sociaux pour la poursuite d'études à l'étranger est conditionné par le passage en année supérieure ou à la préparation d'un diplôme ou d'un titre supérieur à celui obtenu en France.

Les étudiants français ou originaires d'un autre pays de l'Union européenne désireux de poursuivre des études supérieures dans un pays membre du Conseil de l'Europe peuvent percevoir une bourse sur critères sociaux dans les mêmes conditions qu'en France. À cette fin, ils doivent être inscrits dans un établissement d'enseignement supérieur et suivre, à temps plein, durant un ou deux semestres, des études supérieures menant à un diplôme national.

## UNE VALEUR RELATIVE DES ÉTUDES ?

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Une étudiante saisit la médiation car elle conteste la conversion de ses notes obtenues dans une université italienne où elle a effectué, dans le cadre d'Erasmus<sup>22</sup>, son premier semestre de L3. La moyenne de 16 obtenue dans cette université devient 11 sur son relevé de notes français.

L'étudiante avait contesté la conversion de ses notes dès le mois de mars auprès du service des relations internationales de son université et de la responsable de sa L3, mais elle a fait appel à la médiation lorsqu'elle a reçu les propositions de masters issues de la plateforme Mon Master. Elle pense qu'elle est victime d'une injustice du fait d'un mode de conversion qu'elle ignorait, différent selon les universités, et qu'elle est pénalisée pour son choix de master.

La France fait partie d'un système juridique propre aux pays adhérents aux diverses institutions européennes<sup>23</sup>. À ce titre, elle s'est engagée avec les autres pays européens<sup>24</sup> à harmoniser les parcours d'études post-secondaire afin que soient reconnues mutuellement les qualifications et périodes d'apprentissage effectuées dans tous ces pays, et d'améliorer la mobilité des étudiants.

La mise en place récente de la plateforme Mon Master a toutefois révélé qu'il peut exister certains obstacles à la mise en œuvre de cet engagement, de cet objectif et de cette mobilité.

<sup>22</sup> Le nom du programme, de l'anglais *EuRopean Action Scheme for the Mobility of University Students*, né d'une décision du Conseil des communautés européennes du 15 juin 1987 n° 87/327/CEE créant programme d'action communautaire en matière de mobilité des étudiants, est un rétroacronyme basé sur le nom du moine humaniste et théologien néerlandais Érasme (1466-1536).

<sup>23</sup> L'article 165 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (UE) ne lui confère pas de compétence particulière en matière d'éducation. Il précise toutefois qu'elle « mène des actions qui visent notamment à favoriser la mobilité des étudiants, y compris en encourageant la reconnaissance académique des diplômes et des périodes d'études; promouvoir la coopération entre les établissements d'enseignement ». La France est également membre, comme 54 autres États, du réseau des centres Enic-Naric et l'un des 49 États partie à l'EHEA, l'*European higher education area*, processus dit « de Bologne ». Si de nombreux pays sont dans la même situation que la France vis-à-vis de ces organismes et de ces traités, il reste que ce n'est pas le cas des quelque 170 autres pays, y compris de pays proches géographiquement comme la Suisse ou l'Irlande, ou avec lesquels la France a tissé des liens forts, comme les membres de l'Organisation internationale de la francophonie.

<sup>24</sup> Des pays extra-européens les ont rejoints au sein de certaines entités créées dans le domaine de l'enseignement supérieur.

Dans l'exemple cité, la médiation a pris l'attache des responsables du service international de l'université française qui, dans un premier temps, ont confirmé l'existence d'un tableau de conversion des notes par pays, pour leur université comme pour les autres en France. Il n'y aurait donc pas eu, selon eux, d'injustice, puisque cette étudiante s'est vu appliquer la même règle que l'ensemble de ses condisciples partis dans le même pays.

Dans un second temps, ils ont admis ne pas être en mesure de prouver que, avant de décider de partir via Erasmus, les étudiants aient bien eu communication du tableau de conversion, ni même qu'ils aient été informés qu'il y aurait une conversion de la note obtenue à l'étranger autrement que par une règle de trois. Finalement, le service a concédé ne pas pouvoir tracer l'origine du tableau de conversion.

La question qui se pose ici est celle de l'application, par les pays signataires, des accords résultant de la déclaration commune signée à Bologne en juin 1999 par 29 ministres européens de l'éducation<sup>25</sup>. Ces 29 États déclaraient notamment vouloir harmoniser les niveaux de titres et de diplômes, et ainsi favoriser la mobilité des étudiants et des travailleurs.

Le lancement de ce processus suivait la déclaration conjointe, faite en mai 1998 par les ministres chargés de l'enseignement supérieur de l'Allemagne, de l'Italie, du Royaume-Uni et de la France, réunis en Sorbonne pour le 800<sup>e</sup> anniversaire de l'Université de Paris, aux termes de laquelle, sur le fondement de la Convention sur la reconnaissance des qualifications relatives à l'enseignement supérieur dans la région européenne élaborée par le Conseil de l'Europe et signée à Lisbonne treize mois plus tôt, aux niveaux pré-licence et post-licence « les étudiants seraient encouragés à passer un semestre au moins dans des universités étrangères. En même temps, un plus grand nombre d'enseignants et de chercheurs devraient travailler dans des pays européens autres que le leur. Le soutien croissant de l'Union européenne à la mobilité des étudiants et des professeurs devrait être pleinement utilisé. »

Chaque pays ayant adhéré au processus de Bologne a ainsi mis en place, sur son territoire, un système d'enseignement post-secondaire à trois cycles, le « LMD » : licence (bac + 3), master (bac + 5) et doctorat (en anglais : *bachelor's*, *master's* et *doctoral studies*), repris dans le Cadre européen des certifications, ou CEC. Ils se sont également engagés à assurer la reconnaissance mutuelle des qualifications et des périodes d'apprentissage effectuées dans un autre pays partie au processus.

Le principe mis en œuvre par l'espace européen de l'enseignement supérieur, dit EHEA<sup>26</sup>, est qu'une année dans l'enseignement supérieur comporte deux semestres équivalant chacun à 30 crédits qui, dans tout pays ayant adopté le même système, sont transférables d'un établissement à l'autre et cumulables pour obtenir un titre ou diplôme.

L'ECTS<sup>27</sup> garantit aux étudiants et aux établissements d'enseignement supérieur que si des crédits sont validés par un établissement d'enseignement supérieur, ils sont valables automatiquement dans tout autre établissement qui se trouve dans un pays membre adhérent au système des ECTS.

A également été mis en place un réseau des centres nationaux d'information sur la reconnaissance académique des diplômes et formations : le réseau Enic-Naric<sup>28</sup>. Ainsi, le centre Enic-Naric France informe les administrations étrangères sur le système d'enseignement supérieur français et ses diplômes. De plus, pour les étudiants diplômés dans des pays qui ne relèvent pas des ECTS, le centre leur délivre des attestations de comparabilité et des attestations de reconnaissance d'études ou de formation après avoir interrogé le centre Enic-Naric du pays concerné. Ces attestations éclairent l'établissement dans lequel les étudiants concernés souhaitent poursuivre leurs études.

<sup>25</sup> Accords appelés « processus de Bologne ».

<sup>26</sup> *European higher education area*, voir note 23.

<sup>27</sup> *European credit transfer and accumulation system*.

<sup>28</sup> *European network of information centres – National academic recognition information centres*.

Les établissements qui participent à Erasmus ont préalablement adhéré à la Charte Erasmus de l'enseignement supérieur; en signant cette charte, ils se sont formellement engagés, notamment, à : « lors de la participation à des activités de mobilité [...], publier et mettre à jour régulièrement les informations sur le système de notation utilisé et les tableaux de répartition des notes pour tous les programmes d'études. Veiller à ce que les étudiants reçoivent des informations claires et transparentes sur les procédures de reconnaissance et de conversion des notes. »

Malgré cette volonté d'harmonisation, le cas exposé dans ce chapitre illustre la nécessité de procéder à une amélioration de la transparence des procédures de conversion des notes.

En l'espèce, l'université concernée utilisait un tableau de conversion des notes par pays, contrairement à la Charte Erasmus qui prévoit que c'est dans le cadre des accords conclus entre les établissements que s'organise la mobilité. Cependant, l'information n'était pas aisément accessible.

Apparemment, les établissements qui présentent les procédures de conversion des notes de façon bien visible sur leur site web prévoient également des conversions en fonction des pays, et non en fonction des programmes d'études. Or, non seulement la Charte Erasmus, en faisant référence aux accords entre établissements pour tout programme d'études, prévoit que les règles de conversion diffèrent en fonction de chaque établissement étranger et de chaque programme d'études, mais en plus elle prévoit explicitement la publicité des « informations sur le système de notation utilisé et les tableaux de répartition des notes », qui diffèrent nécessairement d'un programme d'étude à l'autre.

Par conséquent, si l'attribution des titres ou diplômes post-secondaires respecte bien la validité des crédits obtenus dans les pays relevant du système des ECTS, la portée de cette attribution peut en être fortement atténuée dès lors que, même en disposant du même nombre d'ECTS, les notes obtenues n'ont pas la même valeur et restent un élément essentiel d'appréciation. L'accès au master, notamment pour les formations sélectives, comme les études de droit, peut s'en trouver encore plus difficile.

Dans ces conditions, les étudiants devraient non seulement être bien informés sur le système de conversion de notes mis en place par leur université, mais aussi avoir la possibilité de télécharger, lors du dépôt des vœux sur la plateforme Mon Master, le bulletin de notes que l'université étrangère a fourni.

Le principe de transparence, indispensable pour la confiance des échanges, et dont la Charte Erasmus exige qu'il soit mis en œuvre par les établissements qui l'ont signée, rend nécessaire la publicité sur leur propre site Internet des stipulations incluses dans les accords bilatéraux entre établissements, surtout quand elles concernent le système de notation et les modalités de conversion des notes selon les parcours d'études.

## DES RÈGLES D'ÉQUIVALENCE SPÉCIFIQUES

Au-delà des systèmes conventionnels et quel qu'en soit le niveau, des accords bilatéraux entre pays peuvent prévoir des équivalences entre les diplômes délivrés par les signataires.

### EXTRAIT DE SAISINE

« J'ai deux diplômes d'études supérieures. J'ai étudié à M, ce sont les meilleures universités de mon pays [...]. En 2016, un décret [aurait été] adopté pour que la France accepte les diplômes de l'enseignement supérieur [de ce pays]. Cette loi est-elle valable en 2023 ? »

Le médiateur, comme souvent, était ici saisi par une personne souhaitant obtenir des informations qu'elle n'était pas parvenue à trouver ailleurs, et non parce qu'un différend existait avec l'administration.

Après s'être rapproché du centre Enic-Naric France et avoir consulté la base des traités et accords du MEAE<sup>29</sup>, le médiateur a pu confirmer que le texte évoqué était un accord international de 2016, qu'il était effectivement toujours en vigueur et qu'il prévoyait notamment les équivalences entre les baccalauréat, licence et master français et les diplômes délivrés par le pays concerné.

Il stipule que « la reconnaissance des études, des qualifications et des grades universitaires prévue par le présent accord ne dispense pas leurs titulaires de l'obligation de se conformer aux exigences qui s'appliquent lors de l'admission dans des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche ».

L'accord prévoit également l'échange d'informations sur la reconnaissance des études, des qualifications et des grades universitaires obtenus en France et dans le pays concerné, ainsi que la mise à disposition mutuelle :

« - des informations sur les établissements d'enseignement supérieur et de recherche délivrant des documents dans le cadre de leur législation nationale ;

- la liste et les modèles de documents sur les études, les qualifications et les grades universitaires reconnus par les États des Parties dans le cadre du présent Accord ».

Cet accord permet donc aux établissements d'enseignement supérieur de prononcer l'admission d'un diplômé du pays concerné dans un programme d'études, sans exiger au préalable la présentation d'une attestation de comparabilité délivrée par le centre Enic-Naric, tout en préservant leur autonomie, ce qui leur conserve la faculté d'exiger la présentation d'une attestation de comparabilité.

La médiation était, en l'espèce, saisie par une personne qui avait fait des recherches préalables et avait connaissance, du moins dans son principe, de la procédure permettant la reconnaissance de diplômes étrangers.

Tel n'est pas toujours le cas, d'autant que la vérification de l'actualité de l'accord conclu en 2016 n'est pas chose facile : la base précitée des traités et accords de la France fait mention de traités conclus par exemple au XVI<sup>e</sup> siècle et dont l'obsolescence peut être présumée mais n'est pas certaine.

<sup>29</sup> <https://www.diplomatie.gouv.fr/archives-diplomatiques/s-orienter-dans-les-fonds-et-collections/traites-et-accords/>.



Il est en tout état de cause nécessaire de connaître le contenu desdits accords ou traités, ce qui a en l'occurrence été facilité par l'accessibilité, compte tenu de sa date récente, de la publication de l'accord au Journal officiel de la République française.

Le précédent rapport de la médiation pointait déjà le « maquis » de l'enseignement supérieur privé. En matière de mobilité internationale étudiante aussi, des confusions trop fréquentes existent : ainsi, certains étudiants, croyant s'inscrire dans un cursus conduisant à l'obtention d'un diplôme national, réalisent trop tard que des *bachelors* et autres *masters*, quelle que puisse être leur qualité, ne correspondent pas à ce statut juridique. Clarifier et mieux diffuser l'information pourrait donc être, ici aussi, tout à fait utile pour des personnes souhaitant poursuivre ou reprendre des études en France, voire pour des étudiants qui, ayant suivi un cursus sur notre territoire, souhaitent poursuivre leur formation à l'étranger.



### La médiatrice recommande

- Rendre accessible aux étudiants, sur le site web de chaque établissement d'enseignement supérieur adhérant à la Charte Erasmus, les procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités, ainsi que les autres informations nécessaires aux étudiants, comme prévu par cette charte.
- Donner la possibilité aux étudiants de télécharger sur la plateforme Mon Master le bulletin de notes que l'université étrangère doit leur fournir, conformément à la Charte Erasmus, ou le bulletin accompagné des informations nécessaires à leur examen par les équipes pédagogiques (françaises).
- Rendre plus visible, sur les sites institutionnels, l'information sur les accords internationaux visant à la reconnaissance réciproque d'études, de qualifications et de grades universitaires, et notamment, les équivalences entre baccalauréat, licence et master français et diplômes délivrés par un État tiers au processus de Bologne.

# ENTRER SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Le fait, pour un étudiant français, d'effectuer tout ou partie de ses études dans un autre pays peut lui permettre, comme l'indique le site d'Erasmus+, non seulement de vivre une expérience hors du commun et de rencontrer des cultures différentes, mais aussi de développer un réseau international ou encore de monter en compétences et de valoriser son CV, éléments précieux pour trouver un premier emploi.

Réciproquement, pour un étudiant étranger, venir étudier en France peut constituer un atout dans son parcours professionnel. Ainsi, selon une enquête menée par Campus France, en partenariat avec l'Institut Verian, auprès de 10 000 étudiants internationaux formés en France :

- « Un tiers des alumni<sup>30</sup> ont poursuivi leur formation après leur séjour d'études en France : 96 % d'entre eux déclarent que celui-ci a été un atout dans la suite de leur cursus.
- 87 % des alumni ont trouvé un emploi en moins d'un an après leur séjour d'études en France (73 % en moins de six mois). Pour 88 % d'entre eux, cet emploi correspondait à leurs attentes en termes de métier, secteur et niveau de rémunération.
- 91 % des répondants déclarent que leur séjour d'études en France a été un atout pour obtenir ce premier emploi. Près d'un alumni sur deux a trouvé son premier emploi en France (48 %), 44 % dans leur pays d'origine, et 8 % dans un autre pays<sup>31</sup>. »

L'objectif de cette enquête menée fin 2023 était de mesurer auprès de ces anciens étudiants le bénéfice à long terme de cette expérience sur leur parcours professionnel et la force du lien créé avec la France.

Or, les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur sont fréquemment saisis par des détenteurs de diplômes étrangers souhaitant voir leurs compétences et acquis universitaires reconnus afin d'entrer sur le marché du travail. Ils sont parfois saisis également par des détenteurs de diplômes français dont le futur employeur étranger demande d'en faire attester le niveau, voire le contenu.

<sup>30</sup> Anciens élèves d'une grande école ou d'une université.

<sup>31</sup> Enquête Campus France : <https://www.campusfrance.org/fr/actu/quel-parcours-professionnel-pour-les-etudiants-internationaux-formes-en-france>.

### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Je me permets de solliciter votre aide car ma demande d'équivalence de diplôme de psychologue semble être bloquée. Je suis un psychologue français ayant obtenu son diplôme en Belgique et je souhaite exercer en France. Mon dossier ne sera examiné qu'à l'occasion de la prochaine commission en janvier, sans possibilité d'accélérer ce délai. Cette situation me met dans une position délicate, d'une part car attendre aussi longtemps sans pouvoir exercer ma profession est difficile à accepter, et d'autre part car j'ai signé un pré-contrat avec le centre hospitalier d'H.

Initialement, j'étais censé rejoindre l'équipe de l'unité de psychiatrie de réhabilitation de l'hôpital d'H. le 1<sup>er</sup> novembre, mais ils ont accepté de repousser le début de mon contrat au 1<sup>er</sup> janvier, étant au courant de ma situation. Je me retrouve dans une situation d'incertitude quant à la marche à suivre. J'ai soumis mon dossier d'équivalence en juillet, en suivant scrupuleusement la procédure (immédiatement après avoir obtenu mes résultats de master). Malgré cela, je devrais désormais attendre jusqu'à janvier, soit un processus de sept mois, pour pouvoir exercer ma profession. De plus, je n'ai reçu aucune information sur les délais d'attente avant le 10 octobre, et j'ai dû insister pour obtenir cette information. Un collègue psychologue qui a connu une situation similaire par le passé m'a recommandé de faire appel à un médiateur de l'éducation nationale, ce qui avait grandement accéléré sa démarche. C'est pourquoi je me permets de vous contacter aujourd'hui. Pourriez-vous s'il vous plaît m'aider à faire progresser ma demande d'équivalence de diplôme ? Est-il possible d'avoir une autorisation d'exercer temporaire ? »

Pour certaines professions, il existe un processus de reconnaissance spécifique.

S'agissant des psychologues, les saisines reçues par la médiation sont dues pour l'essentiel à des difficultés techniques ou à un déficit d'information sur le suivi de leur démarche. Dans un premier temps, la médiation les oriente vers la foire aux questions très complète du site du MESR. Néanmoins, la plupart des candidats restent en attente des suites réservées à leur demande, sans savoir quel est le délai d'attente à prévoir avant d'obtenir une réponse, favorable ou non.

La médiation s'est rapprochée du service qui, au sein de la Dgesip<sup>32</sup>, assure le secrétariat de la commission.

Elle a ainsi appris d'une part que le dépôt des demandes sur l'adresse [commissionpsy@collaboratif-dne.fr](mailto:commissionpsy@collaboratif-dne.fr) n'était pas automatisé et faisait l'objet d'un traitement manuel conduisant, le cas échéant, à envoyer un lien permettant de déposer les pièces qui sont réclamées au fur et à mesure de l'instruction du dossier. D'autre part, elle a appris que le nombre de plus en plus important de dossiers de demande de reconnaissance (plusieurs centaines par an) peut engendrer, compte tenu de la fréquence de réunion de la commission (une seule fois par trimestre), des délais de plusieurs mois entre le dépôt d'une demande et, le cas échéant, la reconnaissance permettant à l'intéressé(e) d'exercer la profession.

<sup>32</sup> Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion.

Cette situation d'incertitude ne permet pas aux candidats de s'organiser dans leur recherche d'emploi et les prive de visibilité quant à leur avenir professionnel. Lorsqu'ils ont des propositions d'embauche, celles-ci ne peuvent aboutir et ils se trouvent en attente, voire privés d'emploi, ce qui constitue un réel préjudice à leur égard. Aucune autorisation provisoire n'est en effet possible.

Selon la Dgesip, qui est bien consciente de ces difficultés, une plateforme numérique permettant de mettre en place une procédure dématérialisée doit être développée en 2024, ce qui devrait faciliter le dépôt des demandes des usagers, mais aussi le travail des services et des membres de la commission qui analyse et évalue les demandes. Les usagers devraient ainsi pouvoir suivre en temps réel l'état d'avancement de leur dossier et, en créant leur compte, ils pourraient y ajouter eux-mêmes les documents en ligne.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

La profession de psychologue est la seule profession réglementée gérée directement par le MESR. Les modalités d'exercice de la profession de psychologue en France pour les détenteurs de diplômes étrangers nécessitent au préalable une procédure de reconnaissance des diplômes. Les diplômés en psychologie qui peuvent justifier de trois années au moins d'études en psychologie peuvent soumettre une demande de reconnaissance à la commission consultative chargée d'émettre un avis sur l'octroi du droit à faire usage du titre de psychologue<sup>33</sup>.

Les difficultés peuvent toutefois se présenter également dans l'autre sens, lorsqu'une personne ayant obtenu ses diplômes en France et y exerçant régulièrement sa profession souhaite être recrutée pour exercer les mêmes fonctions dans un autre pays qui, pour sa part, a décidé de réglementer cette même profession.

Ainsi la médiation a-t-elle été saisie par une enseignante en disponibilité pour raisons familiales et domiciliée en Italie, concernant les démarches administratives permettant de tenter d'obtenir la reconnaissance de ses qualifications professionnelles dans ce pays.

### EXTRAIT DE SAISINE

« Cela fait un an que j'ai entrepris les démarches pour pouvoir exercer en tant qu'enseignante fonctionnaire en Italie, mais il manque un document que vous êtes en mesure de me fournir. Il y a quinze jours, le ministère de l'éducation italien m'a contactée afin de m'informer que ma demande est en attente de traitement, du fait de l'absence d'un document : la déclaration de conformité selon la directive 2005/36/CE. »

Le ministère de l'éducation en Italie précisait que son administration devait notamment attester que sa profession et ses qualifications étaient conformes à la directive précitée et que ses diplômes étaient accrédités par les autorités ministérielles françaises ; en outre, que la profession d'enseignante de lycée professionnel était reconnue comme une « profession réglementée » en France.

<sup>33</sup> Voir le décret n°2003-1073 du 14 novembre 2003 relatif aux conditions de délivrance de l'autorisation de faire usage professionnel du titre de psychologue prévue à l'article 44 II de la loi n°85-772 du 25 juillet 1985 ; l'arrêté du 27 mars 2019 relatif aux modalités de dépôt des dossiers des ressortissants d'un État membre de l'Union européenne ou d'un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en vue d'être autorisés à faire usage professionnel du titre de psychologue ; et l'arrêté du 14 avril 2005 modifiant l'arrêté du 26 décembre 1990 fixant la composition de la commission chargée d'émettre un avis sur les diplômes étrangers dont les titulaires demandent l'autorisation de faire usage du titre de psychologue.

Cette situation illustre une nouvelle catégorie de difficultés concernant la reconnaissance des diplômes au-delà des frontières nationales. Les professions réglementées, au sens de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, sont en effet différentes d'un pays à l'autre de l'Union européenne et, en l'espèce, la profession d'enseignant, qui n'est pas réglementée en France, l'est en Italie.

La page concernée du site de l'Union européenne<sup>34</sup> explique ainsi que « d'une manière générale, une profession est réglementée lorsqu'il est nécessaire de détenir un diplôme spécifique pour accéder à la profession, de passer des examens tels que des examens d'État, et/ou de s'enregistrer auprès d'un organisme professionnel pour pouvoir l'exercer ».

Elle avertit les demandeurs qu'ils devront peut-être faire reconnaître, dans le pays où ils souhaitent exercer, leurs qualifications professionnelles et les invite à consulter la base de données disponible pour savoir si leur profession est réglementée dans ce pays.

Enic-Naric France a confirmé que, tout en faisant partie du même réseau que les autres centres Enic-Naric, les législations et organisations étant différentes, il n'était pas possible à ce stade d'harmoniser totalement les processus de reconnaissance de conformité.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

Les professions réglementées sont différentes selon les pays de l'Union européenne. Il convient de consulter la base de données des professions réglementées pour savoir si vous allez pouvoir exercer votre profession dans le pays où vous projetez de vous installer.

## LES ACCORDS BILATÉRAUX

Il arrive également que les médiateurs soient saisis par des personnes ayant validé à l'étranger un cursus dont il est prévu, par un ARM<sup>35</sup>, qu'il puisse permettre d'exercer en France une (autre) profession réglementée, telle celle de kinésithérapeute.

### “ EXEMPLE DE SAISINE

Mme F. de nationalité française, détentrice d'un diplôme de technique de physiothérapie [kinésithérapie au Québec] a saisi la médiation concernant la reconnaissance de son cursus pour pouvoir exercer en France.

Partie au Canada pendant trois ans pour effectuer ce cursus, elle est revenue en France et a effectué la fin de sa scolarité en distanciel (dans le contexte de la pandémie), puis a suivi son dernier stage dans un établissement français. Ce stage a été validé avec succès et son école a pu attester de sa réussite à l'OPPQ<sup>36</sup>, auquel elle est inscrite.

<sup>34</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/work/professional-qualifications/regulated-professions/index\\_fr.htm#:~:text=En%20tant%20que%20m%C3%A9decin%2C%20infirmier,automatique%20de%20vos%20qualifications%20professionnelles.](https://europa.eu/youreurope/citizens/work/professional-qualifications/regulated-professions/index_fr.htm#:~:text=En%20tant%20que%20m%C3%A9decin%2C%20infirmier,automatique%20de%20vos%20qualifications%20professionnelles.)

<sup>35</sup> Arrangement de reconnaissance mutuelle.

<sup>36</sup> Ordre professionnel de physiothérapie du Québec.

Souhaitant s'installer professionnellement en France, elle a invoqué l'arrangement en vue de l'ARM des qualifications professionnelles conclu en la matière entre la France et le Québec.

Il lui a toutefois été indiqué que le programme des instituts de formation en masso-kinésithérapie, désormais organisé en unités d'enseignement selon des standards universitaires, rendait impossible la reconnaissance prévue dès lors que l'ARM prévoit des mesures de compensation organisées sous la forme de modules et que ces modules ne sont plus enseignés.

Des négociations entre les deux ordres seraient engagées aux fins d'adapter les mesures de compensation exigées des demandeurs français comme des demandeurs québécois, mais elles n'ont toujours pas abouti à ce jour.

Une réponse à une question écrite sénatoriale posée le 9 mars 2023 confirmait le problème exposé par cette requérante. La réponse apportée par le Gouvernement le 4 mai suivant laissait espérer un règlement prochain, mais tel n'est toujours pas le cas. Elle indiquait en effet :

« Depuis la réingénierie de la formation menant au diplôme d'État français de masseur-kinésithérapeute en 2015, le CNOMK<sup>37</sup> considère que l'ARM n'est plus applicable. En effet, l'OPPQ ne prend pas en compte l'expérience professionnelle des praticiens mais tend à systématiquement prescrire des mesures compensatoires en fonction du contenu de la formation initiale suivie par le professionnel. Le CNOMK ne partage pas cette interprétation, en particulier dans la mesure où la formation initiale des masseurs-kinésithérapeutes en France a varié au cours du temps (de trois à cinq ans aujourd'hui). L'élection d'une nouvelle présidente de l'Ordre québécois permettra de réamorcer le dialogue entre ces deux ordres. Cet objectif a été affiché lors du 13<sup>e</sup> Comité bilatéral de l'Entente entre la France et le Québec qui s'est tenu au mois de décembre 2022<sup>38</sup>. »

Cette situation a des conséquences importantes pour la personne concernée, qui n'avait apparemment pas d'autre solution que de passer des concours ouverts par des instituts de formation en masso-kinésithérapie française pour les candidats détenteurs de titres extra-communautaire<sup>39</sup>, mais qui constituent une voie bien plus sélective que ce que prévoit l'ARM.

## LA COMPARABILITÉ DES DIPLÔMES

La comparabilité des titres et diplômes est un enjeu important pour les Français souhaitant exercer leur profession à l'étranger, comme pour les étrangers souhaitant travailler en France. La médiation est fréquemment saisie sur ce sujet.

Généralement, elle se tourne vers le centre Enic-Naric France<sup>40</sup>, mentionné au point « Des règles d'équivalence spécifiques » de ce chapitre, qui est l'outil essentiel du CEC.

<sup>37</sup> Conseil national de l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes.

<sup>38</sup> <https://www.senat.fr/questions/base/2023/qSEQ230305648.html/>.

<sup>39</sup> <https://www.ifmk.fr/wp-content/uploads/sites/1830/2019/12/Concours-Extra-communautaire.pdf/>.

<sup>40</sup> C'est France Éducation international, établissement public placé sous la tutelle directe du ministère de l'Éducation nationale qui a en charge Enic-Naric France.

« L'Union européenne a mis en place le CEC comme outil de transposition permettant de rendre les qualifications nationales plus compréhensibles et plus comparables entre elles.

Le CEC vise à soutenir la mobilité transfrontière des apprenants et des travailleurs, ainsi qu'à promouvoir l'apprentissage tout au long de la vie et le développement professionnel dans toute l'Europe<sup>41</sup>. »

Le pôle Enic-Naric France informe le public sur la reconnaissance des diplômes, participe à une coopération internationale permettant de travailler sur des sujets transversaux comme la lutte contre la fraude, les micro-certifications, l'apprentissage tout au long de la vie ou encore toutes les questions autour du numérique. Mais son cœur de métier est de recevoir les demandes concernant la comparabilité des diplômes ou des formations et de délivrer, le cas échéant, des attestations de comparabilité permettant non seulement de s'inscrire en poursuite d'études, mais aussi d'entrer sur le marché du travail. Il a reçu, en 2023, 60 000 demandes et a délivré plus de 50 000 attestations de comparabilité en 2013.

La médiation peut saisir Enic-Naric France lorsqu'elle est interrogée sur la comparabilité des diplômes :

#### “ EXTRAIT DE SAISINE

« Je suis une Hondurienne avec nationalité française; j'ai fait une licence en biologie au Honduras à l'Universidad nacional autonoma de Honduras. Je voudrais savoir si cette université a un bon niveau pour que je puisse travailler en France. »

Elle peut aussi faire appel à lui pour faire confirmer la procédure :

#### “ EXTRAIT DE SAISINE

« J'ai un diplôme de l'université espagnole, est-ce qu'il est valide en France ? Dois-je simplement le faire traduire sans passer par le consulat de France en Espagne ? »

La reconnaissance du niveau d'études ou de formation, qu'elle soit utile à la poursuite d'études ou ait des finalités professionnelles, n'a pas de portée contraignante mais, comme en témoignent ces saisines, elle est un levier important.

Enic-Naric France examine la demande d'attestation en se fondant sur des critères de reconnaissance incluant la qualité de la formation, selon, par exemple, qu'elle est ou non accréditée par l'État d'origine. Les crédits ECTS sont également considérés, de même que les possibles systèmes d'équivalence mis en place dans d'autres régions du monde. Il porte également son attention sur l'authentification du titre, mais a un rôle de plus en plus important d'information.

Le système Enic-Naric permet la délivrance d'attestations de comparabilité aux détenteurs de titres ou diplômes étrangers. Ainsi, il permet notamment aux employeurs de connaître le niveau de la formation suivie par leur futur salarié, et répond en outre à une évolution de la société, de plus en plus encline à la mobilité internationale.

<sup>41</sup> « Le cadre européen des certifications », Europass, <https://europass.europa.eu/fr/outils-europass/le-cadre-europeen-des-certifications>.



## La médiatrice recommande

- Optimiser et fluidifier, lorsqu'il est obligatoire, le processus de reconnaissance des qualifications à exercer des professions réglementées, en mettant en place notamment un outil numérique de gestion fonctionnel.
- Veiller, le cas échéant, à synchroniser d'éventuelles réformes de cursus avec les accords internationaux permettant une reconnaissance mutuelle des formations.
- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et dans les pays extra-communautaires (rappel ReMedia 21-7).



# SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

## S'inscrire dans l'enseignement supérieur, en France ou à l'étranger : des informations à la portée de tous ?

- Mieux informer les candidats soumis à la procédure Études en France sur la différence résultant du référencement (ou du non-référencement) de l'établissement concerné dans le traitement de leur candidature selon cette procédure.
- Mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la 2<sup>de</sup>, sur Parcoursup, des informations concernant la possibilité de demander une année de césure dès la première année, et celle d'effectuer un service civique, notamment à l'étranger, ou un volontariat international.
- Faire aboutir rapidement le processus de labellisation des formations annoncé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en 2023.
- Élargir la possibilité d'attribution de bourses en primo inscription, notamment en réduisant la condition de durée du rattachement fiscal actuellement fixée à deux ans.

## Poursuivre ses études en France ou à l'étranger : un chemin insuffisamment balisé

- Rendre accessible aux étudiants, sur le site web de chaque établissement d'enseignement supérieur adhérent à la Charte Erasmus, les procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités, ainsi que les autres informations nécessaires aux étudiants, comme prévu par cette charte.
- Donner la possibilité aux étudiants de télécharger sur la plateforme Mon Master le bulletin de notes que l'université étrangère doit leur fournir, conformément à la Charte Erasmus, ou le bulletin accompagné des informations nécessaires à leur examen par les équipes pédagogiques (françaises).
- Rendre plus visible, sur les sites institutionnels, l'information sur les accords internationaux visant à la reconnaissance réciproque d'études, de qualifications et de grades universitaires, et notamment, les équivalences entre baccalauréat, licence et master français et diplômes délivrés par un État tiers au processus de Bologne.

## Entrer sur le marché du travail

- Optimiser et fluidifier, lorsqu'il est obligatoire, le processus de reconnaissance des qualifications à exercer des professions réglementées, en mettant en place notamment un outil numérique de gestion fonctionnel.
- Veiller, le cas échéant, à synchroniser d'éventuelles réformes de cursus avec les accords internationaux permettant une reconnaissance mutuelle des formations.
- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et dans les pays extra-communautaires (rappel ReMedia 21-7).

# RECOMMANDATIONS : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

## LES RECOMMANDATIONS 2023

### Les personnels

#### I Prendre en considération la vulnérabilité des personnels

En 2023, **539 saisines auprès des médiateurs émanaient de personnels faisant directement état d'un mal-être ou d'une souffrance au travail**. Bien qu'il ne représente que 13% des sollicitations des personnels, ce nombre est en forte augmentation depuis cinq ans (+ 78%) – et il ne prend pas en compte les saisines portant sur d'autres domaines de réclamations (rémunérations, affectations, carrières) où peuvent également être exprimées des difficultés liées aux conditions de vie et d'exercice des personnels.

De plus, les saisines formulées par les usagers (élèves, parents et étudiants) concernant le domaine « enseignement et vie dans les établissements » sont également depuis plusieurs années, en forte hausse. En 2023, cette tendance se confirme, avec un total de **5 460 réclamations** (soit 30% de l'ensemble des réclamations des usagers), qui constituent une progression de 19% en un an et de 118% en cinq ans.

Or, dans ce domaine, de nombreuses réclamations des usagers ont un impact direct sur le bien-être des personnels, en particulier celles relatives à des conflits relationnels entre parents et équipes d'établissement (21% des saisines de ce domaine) ou celles qui ont trait à des contestations de mesures et sanctions disciplinaires (20% des saisines), au fonctionnement de l'établissement (16% des saisines), à des situations de harcèlement (10% des saisines), ou encore à des contestations d'évaluations ou de notations en cours d'année scolaire (9% des saisines).

Les enseignants comme les personnels en fonction d'encadrement **se sentent mis en cause par l'ensemble de ces contestations** qui s'expriment parfois de manière virulente, voire agressive, générant de l'anxiété et du découragement au sein des équipes.

C'est pourquoi la médiation a fait le choix cette année de centrer son analyse sur un certain nombre de difficultés liées à la dégradation du climat scolaire, à l'augmentation des incivilités et des violences, et à **leurs conséquences sur le bien-être et la motivation des personnels**, autour de trois sujets principaux exprimés à travers leurs saisines :

- les contestations portant sur la nature et le fondement même des enseignements;
- les problématiques liées aux difficultés de mise en œuvre de l'École inclusive;
- l'accroissement de l'agressivité, verbale ou physique, dans les relations entre les familles et l'école.

La prévention, la gestion et la résolution de ces situations génératrices de conflit constituent un enjeu majeur pour l'institution, notamment pour combattre la crise d'attractivité des métiers de l'éducation. C'est pourquoi, à l'aune de l'analyse des saisines évoquées, la médiatrice a souhaité formuler les recommandations suivantes.

### ReMedia 23-1

Inscrire dans un cadre éducatif explicite et dans le projet pédagogique des établissements les enseignements risquant de heurter certaines sensibilités ou de susciter des polémiques

#### La médiatrice recommande

- Faire, dès la réunion de rentrée scolaire, une présentation aux parents d'élèves des objectifs de ces enseignements transversaux afin qu'ils en comprennent le sens, la progression par niveau et le lien avec les autres programmes, et soient ainsi rassurés.
- Conforter et réassurer les enseignants dans leur mission et leur faire confiance pour la mise en œuvre de ces enseignements, tout en leur apportant un soutien en cas de difficultés.
- Prévoir, en accompagnement des programmes, des guides pédagogiques destinés aux parents auxquels les équipes puissent faire référence pour mieux expliquer les enjeux et la cohérence des « éducations à » ainsi que leur caractère obligatoire.
- Veiller à bien définir, lorsqu'il est fait appel à des partenaires extérieurs, le cadre des co-interventions, en précisant dans les conventions de partenariat, la place, le rôle et l'expertise de chacun.
- Associer autant que possible les parents à la conception d'activités liées à ces « éducations à », les impliquer et les responsabiliser dans leur mise en œuvre et leur suivi.

### ReMedia 23-2

Mieux préparer les personnels d'encadrement et les équipes pédagogiques à faire face aux nouveaux défis

#### La médiatrice recommande

- Développer la formation initiale et continue des personnels d'encadrement et des équipes pédagogiques pour les aider dans la mise en œuvre d'enseignements complexes et leur permettre de faire face à des contestations ou des situations de crise.
- Privilégier les formations inter-catégorielles.

### ReMedia 23-3

Renforcer la protection des personnels

#### La médiatrice recommande

- Garantir à chaque personnel victime de contestations agressives ou de menaces les appuis institutionnels nécessaires (écoute, soutien moral et juridique, protection, accompagnement adapté).
- Généraliser les espaces de parole et de soutien, en s'inspirant des pratiques présentées lors des formations à la gestion de crise dispensées pour les personnels en académie.

- Mieux faire connaître les dispositifs d'appui aux personnels, par des campagnes de communication, avec des modalités de saisine simples et accessibles, au plus près des établissements et des territoires (numéro spécial d'appel, affichage, communication régulière à tous les niveaux).

## ReMedia 23-4

### Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap

#### La médiatrice recommande

- Pour toutes les situations dans lesquelles le handicap de l'enfant est reconnu ou en cours de reconnaissance, mettre en place, en amont de la première scolarisation, un temps bref d'accueil en classe pour une observation par des professionnels de l'éducation, afin de renseigner le GEVA sco 1<sup>re</sup> demande dans un délai qui permettra à la maison départementale des personnes handicapées d'analyser les besoins de l'enfant, de délibérer et de notifier les compensations avant la rentrée scolaire. Ceci pourrait permettre une première rentrée sereine, adaptée aux besoins de l'enfant, essentielle pour construire le lien de confiance avec la famille.
- Renforcer le maillage territorial de soutien aux familles : d'un côté avec un interlocuteur unique pour les parents les plus démunis, qui pourrait les accompagner dans le parcours de reconnaissance et de soins, mais aussi dans la communication avec l'institution scolaire (personne dédiée à la maison départementale des personnes handicapées, dans le dispositif des pôles d'appui à la scolarité, etc.); de l'autre, pour les personnels en fonctions d'encadrement confrontés à des situations complexes de conflits liées à la mise en œuvre de l'école inclusive, avec un soutien renforcé par des référents de proximité clairement identifiés (proviseur vie scolaire, directeur vie scolaire, inspecteur de l'éducation nationale en charge de l'École inclusive).

## ReMedia 23-5

### Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire des élèves en situation de handicap

#### La médiatrice recommande

- Dans la continuité des recommandations du rapport 2016, renforcer l'attractivité des fonctions de médecin de l'éducation nationale, en intervenant notamment durant les études de médecine auprès des étudiants et prévoir des mesures incitatives pour encourager ces derniers à s'orienter vers la médecine scolaire, en poursuivant la réflexion sur le niveau de leur rémunération.
- Privilégier la prise en charge de proximité et favoriser une meilleure coopération entre l'école et le secteur médicosocial en créant des pôles pluridisciplinaires au sein des établissements. Avoir une attention particulière pour les quartiers les plus défavorisés dont les centres d'action médico-sociale sont souvent éloignés, ce qui accentue les difficultés de reconnaissance, de soins et d'accompagnement.
- Systématiser l'approche pluri-catégorielle réunissant des expertises issues de plusieurs horizons professionnels (professionnels de santé, d'éducation, enseignants spécialisés, éducateurs, psychologues, accompagnants, etc.) et combinant les angles d'approche autour de l'enfant.
- Développer les réseaux de référents pour l'appui et la coordination des équipes et prévoir des temps d'écoute et de supervision pour celles qui en feront la demande. La mise en place progressive d'un référent handicap dans chaque établissement et circonscription du premier degré, demandée par la Conférence nationale du handicap, contribuera à cette dynamique.

### ReMedia 23-6

Renforcer la formation spécifique de tous les professionnels, notamment pour répondre aux situations de crise, conformément à la mesure annoncée lors de la Conférence nationale du handicap 2023

#### La médiatrice recommande

- Mettre en cohérence la formation des cadres et celles des autres personnels en établissement.
- S'inspirer de la dynamique portée dans les dispositifs d'autorégulation en ce qu'ils permettent :
  - de penser l'inclusion d'abord comme un sujet pédagogique avant d'être une problématique organisationnelle;
  - de former les professionnels et de construire de nouvelles organisations de l'encadrement pédagogique dans une logique propre aux spécificités de l'établissement et des besoins des élèves.

### ReMedia 23-7

Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

#### La médiatrice recommande

- Clarifier l'organisation et le rôle des professionnels pouvant venir en appui en département et en académie : conseiller technique-établissements et vie scolaire, directeur vie scolaire, équipe mobile de sécurité, inspecteur pédagogique régional, cellule d'écoute et service Ressources humaines de proximité, médiateurs. Faire connaître ce schéma d'appui à tous les personnels avec l'aide du référent départemental violences.
- Évaluer la mise en œuvre du Plan de lutte contre les violences scolaires, notamment en s'assurant d'une appropriation harmonisée de ses outils sur l'ensemble du territoire.
- Rendre plus automatique, pour les personnels qui se sentent menacés, l'obtention de la protection fonctionnelle dans toutes ses dimensions (écoute, reconnaissance, constellation de soutiens, aide juridique, suivi à moyen terme, accompagnement psychologique et médical).
- Réfléchir à la mise en place d'un deuxième acte du déploiement des groupes académiques climat scolaire avec un volet opérationnel consacré spécifiquement à l'accompagnement des personnels.

### ReMedia 23-8

Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour mieux répondre aux besoins

#### La médiatrice recommande

- Accueillir les professionnels spécialisés intervenant en appui et en complément de l'action des enseignants et des cadres (éducateurs spécialisés, médiateurs, etc.).
- Renforcer la concertation et le dialogue avec les familles au service des alliances éducatives.

## ReMedia 23-9

Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur l'analyse partagée des besoins des équipes

### La médiatrice recommande

- Développer la formation des cadres, notamment sur les méthodes de communication au sein de la communauté éducative, la résolution amiable des conflits et les connaissances juridiques nécessaires à la prise de décision.
- Étendre la formation « prévention et gestion de crise » dispensée aux cadres académiques à l'ensemble des personnels, et en priorité aux directeurs d'école.
- Inscrire le climat scolaire comme axe essentiel du projet d'établissement, partagé avec l'ensemble de la communauté éducative et permettant de concevoir des actions de formation ciblées et inter-catégorielles.

## Les usagers

### Offrir aux candidats de meilleures conditions de réussite aux examens

Le nombre de saisines de la médiation concernant les examens (3 082 réclamations) peut apparaître relativement modeste rapporté au nombre de candidats qui se présentent chaque année et il convient avant toute chose de souligner le travail remarquable effectué par les institutions scolaires et universitaires pour préparer et accompagner les élèves et étudiants jusqu'à l'obtention d'une certification ou d'un diplôme.

Toutefois, en 2023, la médiation observe un taux d'évolution des réclamations de +6% dans ce domaine par rapport à 2022 et de +78% depuis 2018.

Parmi ces saisines, plus de la moitié (59%) portent sur la contestation des résultats. Cette prédominance s'explique sans doute par l'importance croissante des évaluations et des notes durant le parcours scolaire ou universitaire des candidats.

L'autre partie importante des saisines (14%) concerne les inscriptions aux examens qui constituent aussi une étape cruciale, non seulement parce qu'elle conditionne la possibilité même de passer les épreuves, mais aussi parce que des choix déterminants sont faits à ce moment-là, bien souvent irréversibles.

L'ensemble des réclamations reçues, ainsi que les échanges que la médiation a pu avoir avec les différents acteurs, met en évidence les difficultés rencontrées par de nombreuses familles pour comprendre une réglementation souvent complexe. Celles-ci peinent notamment à s'approprier le fonctionnement du baccalauréat depuis la réforme de 2021.

Or, cette complexité, qui peut être source d'erreurs, n'est pas de nature à renforcer la confiance des candidats dans le processus d'évaluation. Donner des explications claires, simplifier et faire preuve de souplesse dans l'application des règles pourrait contribuer à lever les incertitudes susceptibles de créer des tensions et à garantir l'égalité des chances des candidats à l'examen, sans contrevenir au principe d'égalité de traitement. Elle permettrait, en effet, de résoudre les quelques situations humaines inextricables qui méritent une prise en compte spécifique.

## ReMedia 23-10

### Clarifier pour la rendre plus lisible la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

#### La médiatrice recommande

- Rassembler dans une seule version consolidée et mise à jour les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.
- Simplifier et rendre plus lisible la réglementation applicable à l'examen du baccalauréat en veillant à supprimer le maximum de modalités particulières, sources de complexité et d'erreurs, pouvant compromettre les résultats des candidats, comme :
  - l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de première dans un contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 pour une durée de cinq ans;
  - le déroulement des épreuves d'EPS en contrôle en cours de formation dans un contexte de contrôle continu;
  - l'obligation d'organiser l'épreuve de remplacement durant l'année de 1<sup>re</sup> pour les candidats qui n'ont pas de notes dans une matière présentée en contrôle continu.
- Conduire une réflexion sur :
  - les pièces indispensables à fournir pour se présenter à un examen professionnel afin d'éviter que des candidats, à chaque session, soient empêchés de se présenter en raison de l'absence d'une pièce justificative;
  - la simplification de la communication de ces pièces, en mettant en place les moyens de sécuriser l'envoi dématérialisé, les courriers postaux pouvant être égarés;
  - la conservation de la validité de pièces justificatives d'examens ou de sessions précédents en application du principe « Dites-le-nous une fois » – s'inspirant du décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, qui consacre un changement important dans les relations entre usagers et administrations.
- Demander aux divisions et services des examens et concours (DEC et Siec) d'accompagner au plus près les candidats qui changent de statut d'établissement en cours d'année scolaire pour éviter, autant que faire se peut, les erreurs pouvant découler de ce changement et qui les empêchent de se présenter aux épreuves.
- Demander aux chefs de centre d'examen :
  - d'établir un rapport d'incident quand des outils dysfonctionnent le jour de l'épreuve (ordinateurs, logiciels, etc.);
  - de porter une mention sur la fiche d'appréciation de chaque candidat concerné montrant que l'incident a été pris en considération dans la note attribuée à l'épreuve afin que le jury soit informé du problème rencontré et que le candidat sache que le problème a bien été signalé.

## ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services publics+

### La médiatrice recommande

- S'assurer de la mise en place dans tous les services d'examens :
  - d'une cellule téléphonique dédiée à l'aide aux inscriptions pendant la période d'ouverture des serveurs (comme cela existe pour la cellule de rentrée scolaire à disposition des chefs d'établissement), pour aider en particulier les candidats individuels, en prévoyant les moyens humains nécessaires;
  - doter cette cellule d'ordinateurs qui permettront de guider les futurs candidats dans la finalisation de leur inscription et l'envoi des pièces justificatives.
- Après avoir effectué des relances auprès des candidats, faire preuve de tolérance dès lors qu'ils se sont inscrits dans les délais, pour ce qui concerne la transmission des pièces justificatives confirmant l'inscription ainsi que pour le paiement prévu pour les épreuves des diplômes comptables.
- Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription pas à pas, avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté.
- Faire évoluer l'outil de gestion Cyclades afin de :
  - permettre de la souplesse dans l'inscription de candidats au-delà de la date de clôture lorsque, pour des raisons de force majeure, ils n'ont pas été en mesure de s'inscrire dans les délais impartis;
  - modifier l'inscription à une épreuve quand l'erreur initiale provient de l'établissement scolaire.
- Conduire une réflexion au niveau national, en s'appuyant sur des personnels de direction expérimentés, notamment ceux dont l'établissement a été concerné par une erreur d'inscription, sur des mesures concrètes qui permettraient de parvenir à une réelle simplification et sécurisation de la transmission des flux entre la base élèves, Cyclades et Parcoursup.
- Prévoir systématiquement une formation des personnels de direction et des inspecteurs stagiaires sur les procédures en matière d'examens et sur les points de vigilance de nature à éviter toute erreur d'inscription.
- S'agissant d'une part, des épreuves optionnelles, et d'autre part, des épreuves de langues pour l'ensemble des examens :
  - faire figurer clairement sur les sites officiels l'intégralité des spécialités que peuvent choisir les élèves pour les examens;
  - veiller à ce qu'aucune abréviation ou nom ne soit trop proche d'une autre abréviation ou d'un autre nom pour éviter le risque de confusion.
- À titre préventif, en accord avec les engagements de Services publics+ :
  - assurer une meilleure visibilité des démarches à accomplir par les élèves, leurs familles et les étudiants;
  - introduire dans les modules de formation des personnels cette nouvelle approche des relations entre l'administration et les usagers.



- Définir des orientations ministérielles pour unifier les pratiques de traitement des erreurs conduisant à :
  - rétablir les candidats dans leurs droits quand ils sont victimes d'erreurs commises par l'administration ;
  - prendre systématiquement en compte les erreurs commises par les candidats lorsqu'elles compromettent très sensiblement leur chance de réussite à l'examen et dès lors qu'elles sont découvertes en temps utile.
- Engager une réflexion sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en évaluant notamment la charge de travail induite, rapportée au bénéfice pour les candidats et pour l'institution.

## ReMedia 23-12

### Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

#### La médiatrice recommande

- Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :
  - enrichir les informations figurant sur les sites ministériels et travailler en lien avec le site Service-public.fr pour la réécriture de la page « Peut-on contester une note ? » ; en explicitant, dans un premier temps, les principes et le processus d'évaluation des examens (préparation du sujet d'examen, commissions d'entente, commissions d'harmonisation) puis, dans un second temps, les modalités de contestation des notes et leurs limites ;
  - reprendre et renvoyer vers ces informations sur le site Éduscol, les sites des rectorats et celui du Siec, du Cned, ainsi que des établissements scolaires et des universités ;
  - faire figurer, dans le Code de l'éducation, l'ensemble des grands principes qui s'appliquent à l'organisation du processus d'évaluation.
- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, avec toutes les garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat :
  - faire en sorte que l'appréciation portée sur la copie ou le bordereau d'interrogation soit rédigée avec soin pour permettre au candidat de comprendre la note qui lui a été attribuée ;
  - réfléchir au moyen d'améliorer le processus d'évaluation des épreuves anticipées de français, seul examen ponctuel organisé en fin de 1<sup>re</sup> et dont les résultats apparaissent sur le dossier Parcoursup. À cet égard, il sera sans doute nécessaire de préciser le rôle des commissions d'harmonisation pour leur permettre de procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles obtenues à l'examen et, le cas échéant, à une relecture de la copie ou des appréciations portées à l'oral sur le bordereau ;
  - préparer des réponses circonstanciées témoignant du soin apporté pour l'attribution d'une note à l'épreuve.
- Sur la professionnalisation des jurys, qu'ils soient enseignants ou professionnels des métiers, mettre en place pour l'ensemble des jurys d'examens, et en particulier pour les jurys de VAE, des formations spécifiques et rédiger des vademecum sur la conduite à tenir, qui pourraient être transmis aux établissements afin qu'ils leur soient remis avant les épreuves.

- Prévoir dans l'application Santorin la possibilité de détecter les copies mal scannées, dès lors qu'un candidat a correctement indiqué les numéros de pages, et de remettre en ordre les pages avant de les communiquer aux correcteurs.
- Pour la bonne compréhension des résultats par les candidats aux diplômes professionnels :
  - mettre en complète adéquation les référentiels pour les diplômes professionnels et la présentation des relevés de notes à l'examen;
  - rendre parfaitement lisibles ces référentiels et ces relevés de notes afin que les candidats comprennent aisément le cadre dans lequel ils présentent l'examen, leurs résultats et les modalités de conservation des notes pour la session suivante, compte tenu de la réglementation applicable, c'est-à-dire :
    - la différence entre la forme progressive et la forme globale,
    - la nécessité d'obtenir la moyenne aussi bien aux épreuves professionnelles qu'à la moyenne générale,
    - le déroulement de l'épreuve de contrôle,
    - le maintien des bénéfices des notes supérieures ou égales à 10/20 et leur conservation.
- Faire figurer dans toutes les décisions sanctionnant pour fraude un candidat à un examen la possibilité d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a pris la sanction dès lors qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

### ReMedia 23-13

Mieux prendre en compte les absences d'enseignement dans une classe d'examen afin de préserver l'égalité des chances entre les candidats

#### La médiatrice recommande

- Conduire une réflexion, au niveau du ministère, associant des inspecteurs, des chefs d'établissement expérimentés, des chefs de DEC et du Siec, pour convenir d'une procédure permettant de répondre à ces situations délicates, dont les élèves ne sont pas responsables, liées à des absences d'enseignement et pouvant avoir des répercussions importantes sur leur réussite à l'examen.

### ReMedia 23-14

Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

#### La médiatrice recommande

- Prévoir un nombre suffisant de médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées dans l'ensemble des académies pour :
  - leur donner la possibilité de viser tous les projets ou plans d'accompagnement mis en place durant la scolarité des élèves en situation de handicap;
  - disposer d'avis étayés aux demandes d'aménagement d'épreuves dans des délais raisonnables afin de laisser aux familles la possibilité de formuler un recours, si elles souhaitent contester la décision prise par les services académiques, même pour des demandes tardives.

- Faire un bilan des mesures mises en place en décembre 2020, relatives à l'organisation de la procédure et aux adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap (procédure simplifiée et procédure complète ; continuité et cohérence des aménagements entre la scolarité et les examens) pour s'assurer qu'elles ont été bien comprises par l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et en particulier par les médecins désignés par la CDAPH.
- Prévoir des formations pour l'ensemble des personnels et des équipes, du public comme du privé, concernés par l'École inclusive, pour les sensibiliser notamment à l'importance :
  - d'établir les projets personnalisés de scolarisation, plans d'accompagnement personnalisé ou projets d'accueil individualisé en prévoyant dès le départ les aménagements d'épreuves qui seront nécessaires pour les examens et la formation des élèves ayant un problème d'écriture à l'utilisation des outils qui leur seront indispensables durant leur scolarité puis aux examens (ordinateur, applications adaptées, etc.);
  - de respecter les aménagements accordés lors des épreuves de contrôle continu ;
  - et, en ce qui concerne les médecins désignés par la CDAPH, de formuler des avis tenant compte de la nécessaire continuité et cohérence des mesures d'aménagement accordées durant la scolarité et lors des examens.
- Rappeler aux chefs de centre d'examen :
  - l'importance de vérifier que les examinateurs sont bien informés des mesures d'aménagement pour toutes les étapes de l'examen, notamment lors des épreuves orales et pratiques, y compris les temps de préparation ;
  - la possibilité d'un recours aux équipes de soin sur place (service d'infirmerie) ou aux premiers secours pour décider si le malaise d'un candidat durant une épreuve est sérieux et peut donc justifier un report de l'épreuve à la session de septembre pour le candidat concerné, quand une telle session existe.

## Les mobilités étudiantes : un enjeu pour la France à l'international ?

En 2018, lors du lancement du label Bienvenue en France, le gouvernement avait affiché son ambition d'atteindre 500 000 étudiants étrangers en mobilité en France à l'horizon 2027, et de faire en sorte qu'en 2024, la moitié d'une classe d'âge ait passé, avant ses 25 ans, au moins six mois dans un autre pays européen, qu'il soit étudiant ou apprenti. Cette ambition s'accompagnait de deux objectifs : doubler le nombre d'élèves accueillis dans le réseau de l'enseignement français à l'étranger ; et développer l'offre de formation française à l'étranger, objectifs considérés comme des clés du rayonnement de la France et de la diplomatie culturelle.

Toutefois, malgré tout l'intérêt accordé au plus haut niveau de l'État à cette aventure enrichissante pour la jeunesse, propice à l'ouverture et à la diversité des apprentissages, la mobilité internationale des étudiants se heurte parfois à des incompréhensions et un certain nombre d'obstacles administratifs.

Ainsi, les médiateurs ont traité, en 2023 comme l'année précédente, environ 140 saisines sur des sujets concernant à la fois l'international et l'enseignement supérieur ou l'accès à une vie professionnelle.

Comme indiqué dans le chapitre de ce rapport consacré à l'activité de la médiation, avec 4 260 saisines, les réclamations des étudiants représentent 30% des saisines du médiateur par les usagers. Sur les 320 demandes présentant une spécificité thématique sur le sujet de l'international, la grande majorité concerne des étudiants.

Selon le dernier rapport de Campus France, en 2022-2023, les étudiants étrangers inscrits dans l'enseignement supérieur français étaient 412 087, soit 14% des étudiants, en augmentation de 3% sur un an et de 17% sur cinq ans. Selon cette même source, en 2021, plus de 105 000 étudiants français sont partis en mobilité diplômante à l'étranger, ce qui place la France au sixième rang des pays d'origine des étudiants en mobilité internationale. Ainsi, la mobilité étudiante internationale, même si elle représente une proportion des saisines du médiateur relativement faible, constitue un domaine suffisamment important et prégnant dans l'actualité politique pour que la médiation fasse le choix d'y consacrer un chapitre de son rapport.

Malgré les objectifs annoncés en 2018, la Cour des comptes relevait que la mobilité internationale était rendue difficile par une organisation en silo des différents acteurs qui se répartissent des compétences sans constituer un ensemble suffisamment lisible.

À travers les saisines évoquées dans ce chapitre, la médiation estime que les étudiants ou futurs étudiants ont encore besoin, pour concevoir sereinement et concrétiser leur projet de mobilité internationale, tant vers la France que vers l'étranger, d'une information davantage accessible, renvoyant à des dispositifs cohérents et à des procédures de gestion plus fluides.

À l'aune de ce constat, elle a souhaité formuler les recommandations suivantes.

### ReMedia 23-15

#### Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

##### La médiatrice recommande

- Mieux informer les candidats soumis à la procédure Études en France sur la différence résultant du référencement (ou du non-référencement) de l'établissement concerné dans le traitement de leur candidature selon cette procédure.
- Mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la 2<sup>de</sup>, sur Parcoursup, des informations concernant la possibilité de demander une année de césure dès la première année, et celle d'effectuer un service civique, notamment à l'étranger, ou un volontariat international.
- Faire aboutir rapidement le processus de labellisation des formations annoncé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en 2023.
- Élargir la possibilité d'attribution de bourses en primo inscription, notamment en réduisant la condition de durée du rattachement fiscal actuellement fixée à deux ans.

## ReMedia 23-16

### Accroître la transparence sur les informations essentielles aux choix de parcours

#### La médiatrice recommande

- Rendre accessible aux étudiants, sur le site web de chaque établissement d'enseignement supérieur adhérent à la Charte Erasmus, les procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités, ainsi que les autres informations nécessaires aux étudiants, comme prévu par cette charte.
- Donner la possibilité aux étudiants de télécharger sur la plateforme Mon Master le bulletin de notes que l'université étrangère doit leur fournir, conformément à la Charte Erasmus, ou le bulletin accompagné des informations nécessaires à leur examen par les équipes pédagogiques (françaises).
- Rendre plus visible, sur les sites institutionnels, l'information sur les accords internationaux visant à la reconnaissance réciproque d'études, de qualifications et de grades universitaires, et notamment, les équivalences entre baccalauréat, licence et master français et diplômes délivrés par un État tiers au processus de Bologne.

## ReMedia 23-17

### Faciliter les mobilités professionnelles internationales

#### La médiatrice recommande

- Optimiser et fluidifier, lorsqu'il est obligatoire, le processus de reconnaissance des qualifications à exercer des professions réglementées, en mettant en place notamment un outil numérique de gestion fonctionnel.
- Veiller, le cas échéant, à synchroniser d'éventuelles réformes de cursus avec les accords internationaux permettant une reconnaissance mutuelle des formations.
- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et dans les pays extra-communautaires (rappel ReMedia 21-7).

## LES RECOMMANDATIONS 2022

Le médiateur, au-delà de son rôle pour faire diminuer les tensions au sein du système éducatif, à travers notamment les réponses qu'il apporte aux réclamations des usagers et des personnels qui le saisissent, est également chargé de faire des recommandations visant à l'amélioration du fonctionnement et de la qualité du système éducatif.

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

➔ Les pages qui suivent **reprennent l'essentiel de ces échanges et les réponses adressées par les différentes directions** au médiateur pour l'année 2022, lors du **comité de suivi du 8 mars 2024**.

### Les usagers

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

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

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

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

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

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

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

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

À travers les saisines évoquées dans le premier chapitre de son rapport 2022, **la médiatrice** relevait de manière récurrente qu'aujourd'hui encore, **des questions cruciales pour les étudiants trouvent difficilement une réponse précise, accessible et claire** : Quelle est la qualité de ma formation ? Est-elle contrôlée sur le plan pédagogique par l'État ? Que pourrais-je faire avec ce diplôme par la suite ? Les employeurs pourront-ils valoriser ce diplôme ?

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

Concernant les demandes de remboursement de frais d'inscription et de scolarité, il est précisé dans la charte Parcoursup :

« Chaque établissement dispensant une formation d'enseignement supérieur est solidaire de ces principes et participe à leur mise en œuvre en tant qu'il : [...] rembourse l'intégralité des frais de scolarité versés par un candidat lors de son inscription s'il accepte ultérieurement une proposition faite par une formation dans laquelle il était encore en attente (quelle que soit la phase, principale, complémentaire, en apprentissage ou en commission d'accès à l'enseignement supérieur) sous réserve, le cas échéant des éventuels frais de gestion restant dus au titre des actes de gestion nécessaires à l'inscription. »

**La médiatrice** prend acte de cette information qui lui permettra de répondre plus rapidement aux requérants qui la saisissent sur ce point particulier.

### ReMedia 22-1

#### Prévenir des confusions coûteuses et préjudiciables

##### **La médiatrice recommandait**

- Veiller à ce que l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privé respectent les règles fixées par le Code de l'éducation en matière de publicité.

## Réponse de la Dgesip

La DGCCRF est régulièrement saisie sur les questions de respect du droit en matière de publicité et adresse depuis 2022 un bilan de l'enquête effectuée pour la protection économique du consommateur dans les établissements d'enseignement supérieur.

Cette enquête est renouvelée cette année. Elle permet à la Dgesip de mieux connaître les pratiques frauduleuses pour les combattre.

**La médiatrice** remercie la Dgesip pour ces précisions. Elle souhaiterait avoir connaissance des modalités mises en œuvre ou prévues concrètement pour combattre les pratiques frauduleuses constatées.

## ReMedia 22-1

### Prévenir des confusions coûteuses et préjudiciables

#### La médiatrice recommandait

- Améliorer la visibilité et la communication au sujet des dispositions existantes concernant les diplômes (diplômes d'État, diplômes visés, diplômes d'établissement) et proposer des outils permettant aux usagers de vérifier leur nature et leurs perspectives en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle.

#### Réponse de la Dgesip

La Dgesip s'est saisie de la question de la régulation de l'offre d'enseignement supérieur privé et a affirmé :

- une nécessaire clarification de l'offre de formation de l'enseignement supérieur auprès d'étudiants, que le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MESR) doit mettre en mesure d'exercer des choix d'orientation éclairés, et auprès d'employeurs, que le MESR doit éclairer quant à la qualité des diplômes délivrés à ceux qu'ils s'appêtent à recruter;
- une régulation qui doit être repensée et mieux expliquée afin de rassurer, d'inspirer à nouveau confiance;
- des contrôles qui doivent être renforcés afin de sanctionner plus lourdement la « publicité mensongère » et les établissements qui, dans une logique opportuniste, privilégient la rentabilité et sacrifient la qualité.

Les travaux se poursuivent dans le cadre d'un groupe de travail en vue de la création d'un label visant à mieux réguler ce secteur.

**La médiatrice** se réjouit de ces orientations qui rejoignent en tout point ses recommandations. Elle suggère d'ajouter à ces informations, si ce n'est pas déjà prévu, le taux d'insertion attaché à chaque formation dont il est souhaitable qu'il soit calculé selon une méthodologie commune.



## ReMedia 22-2

### Rendre davantage effectif le recours à une médiation

#### La médiatrice recommandait

- Rappeler à l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur privés l'obligation faite par le Code de la consommation de mentionner sur leur site et dans les contrats les coordonnées d'un médiateur dédié.

#### Réponse de la Dgesip

Le recours nécessaire à une médiation sera inscrit dans le guide en cours de révision destiné à éclairer les services académiques. Ce point sera abordé avec la DGCCRF dans le cadre d'une nouvelle enquête à venir.

La médiatrice salue cette avancée qui rejoint les préoccupations exprimées dans le rapport 2022.

## ReMedia 22-2

### Rendre davantage effectif le recours à une médiation

#### La médiatrice recommandait

- Compléter la charte de la procédure nationale de préinscription Parcoursup avec l'engagement de remplir cette obligation.

#### Réponse de la Dgesip

Il a été ajouté cette année dans la charte Parcoursup 2024 la phrase suivante : « Il est par ailleurs rappelé que le Code de la consommation fait obligation aux établissements d'enseignement supérieur privés de mentionner sur leur site Internet et dans les contrats les coordonnées d'un médiateur dédié. »

La médiatrice se félicite de l'attention portée à cette recommandation et espère qu'une régression des saisines en la matière pourra être observée.

## ReMedia 22-3

### Simplifier l'accès à l'information sur les titres et diplômes proposés

#### La médiatrice recommandait

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

## Réponse de la Dgesip

La Dgesip est engagée dans un projet de fond de consolidation de l'offre de l'enseignement supérieur visant à améliorer sa lisibilité et sa visibilité, en plus du travail fait chaque année dans Parcoursup pour un affichage unique et clair d'un macaron attestant du niveau et de la qualité de chaque formation présentée sur la plateforme.

Ce travail permettra aussi une meilleure synchronisation des différentes sources d'information actuelles (Parcoursup, Mon Master, Onisep, bases statistiques proposées en open data) sur l'offre de formation d'enseignement supérieur et de recherche et ses attributs (dont contenu, qualité).

La médiatrice remercie la Dgesip pour ces informations. Elle souhaiterait se voir préciser l'articulation entre le macaron et le label mentionné dans la réponse à la recommandation 22-1.

## Réponse de la Dgesip

La Dgesip précise que sur Parcoursup, le macaron peut être affiché sur la qualité de la formation plutôt que sur le diplôme, le constat ayant été fait que des propositions trompeuses sont parfois affichées, concernant par exemple la préparation de BTS.

À la question de la médiation sur un élargissement des formations susceptibles d'être proposées sur Parcoursup aux formations délivrées par les établissements qui seront « reconnues » par le futur label, la Dgesip indique que les travaux sont menés en ce sens.

La médiatrice remercie la Dgesip pour ces précisions.

## Réduire les conflits en établissements : une responsabilité collective ?

**Durant l'année 2022**, le réseau des médiateurs académiques avait été fortement sollicité pour des litiges ou des conflits relatifs à la vie scolaire et universitaire. **4 576 saisines** avaient été traitées, **soit une progression de 10% en un an et de 106% entre 2016 et 2022**. Comme l'année précédente, les réclamations avaient porté principalement sur les sanctions, les mesures d'exclusion, conservatoires ou définitives, les signalements de comportements inadaptés, agressifs ou violents, les contestations de notes et d'évaluations en cours d'année, les absences d'enseignants ou d'accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH), des conflits intrafamiliaux rejaillissant sur la scolarité de l'enfant et des situations de harcèlement (ces dernières ayant augmenté de 69% sur une seule année).

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

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

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

- la question des continuités éducative et pédagogique lorsqu'une sanction disciplinaire a été prononcée;
- les conflits liés à une situation de handicap lorsqu'ils engendrent des difficultés relationnelles au sein de la communauté éducative;
- la prévention et la prise en charge du harcèlement entre élèves.

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

## ReMedia 22-4

Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélés davantage au principe de continuité pédagogique

### La médiatrice recommandait

- Mieux utiliser le panel des sanctions, et notamment la mesure de responsabilisation, afin d'en faire ressortir le caractère éducatif et d'éviter les ruptures scolaires.

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

L'établissement est un lieu régi par des règles qui imposent des obligations et confèrent des droits; leur respect vise à garantir à tous les conditions de travail et de vie les plus favorables à l'action éducative.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° 2011-728 du 24 juin 2011 relatif à la discipline dans les établissements d'enseignement du second degré, l'échelle des sanctions prévue à l'article R. 511-13 du Code de l'éducation a été modifiée en limitant la durée de l'exclusion temporaire d'un établissement à huit jours et en inscrivant dans l'échelle des sanctions, d'une part, l'exclusion temporaire de la classe et, d'autre part, la mesure de responsabilisation.

Les compétences du conseil de discipline ne se distinguent plus du pouvoir disciplinaire du chef d'établissement que par la possibilité de prononcer la sanction d'exclusion définitive de l'établissement ou de l'un de ses services annexes, qui reste une compétence exclusive du conseil de discipline. Ainsi, les conseils de discipline sont réunis, à titre principal, pour prononcer une exclusion définitive, la lourdeur de la procédure pouvant inciter les chefs d'établissement à prononcer seuls les sanctions pour lesquelles ils sont compétents. En revanche, l'utilisation du sursis progresse de manière quasi continue depuis l'année scolaire 2010-2011 jusqu'à aujourd'hui dans le cadre des décisions rendues par les conseils de discipline. Ainsi, près d'un tiers des sanctions prononcées par les conseils de discipline sont assorties d'un sursis. Ces sanctions n'ont donc pas été mises à exécution immédiatement et les élèves sont placés devant leurs responsabilités, une nouvelle atteinte au règlement intérieur pouvant justifier une nouvelle sanction les exposant au risque de levée du sursis et de mise en œuvre de la sanction initiale.

La très grande majorité des sanctions disciplinaires est prononcée par les chefs d'établissement seuls. Ces derniers utilisent pleinement leurs compétences en matière disciplinaire.

D'une manière générale, il appartient à l'autorité disciplinaire (le chef d'établissement ou le conseil de discipline) d'apprécier au cas par cas si tel ou tel manquement (non-respect d'une obligation résultant d'une loi, d'un règlement ou d'un principe général) justifie qu'une sanction soit prononcée et laquelle, dans le respect des principes de proportionnalité et d'individualisation.

À cet égard, le registre des sanctions qui doit être tenu et qui recense, de manière anonyme, les sanctions prononcées avec l'énoncé des faits et circonstances qui les ont justifiées, sert d'outil de référence et de régulation.

Enfin, l'article R. 421-20 du Code de l'éducation, dans sa rédaction issue du décret n° 2019-906 du 30 août 2019 relatif à la discipline dans les établissements d'enseignement du second degré relevant du ministère chargé de l'éducation nationale et du ministère chargé de la mer, prévoit une information du conseil d'administration relative à la vie scolaire via la présentation annuelle d'un bilan des décisions rendues en matière disciplinaire et des suites données par le chef d'établissement aux demandes écrites de saisine du conseil de discipline émanant d'un membre de la communauté éducative.

## ReMedia 22-4

### Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélérer davantage au principe de continuité pédagogique

#### La médiatrice recommandait

- Être vigilant dans l'utilisation de la mesure conservatoire d'interdiction d'accès à l'établissement, qui peut conduire à du décrochage scolaire si elle est utilisée sur une période trop longue; éviter de la prononcer à chaque conseil de discipline et ne l'appliquer que dans les cas très graves où il y a eu violence physique ou menaces mettant en danger la sécurité des personnes; et prévoir une durée maximale de son application.

## Réponse de la Dgesco

Le chef d'établissement est responsable de l'ordre public dans l'établissement. À ce titre, il veille au respect des droits et devoirs de tous les membres de la communauté scolaire et assure l'application du règlement intérieur. Il a la possibilité, en cas de nécessité, d'interdire l'accès de l'élève à l'établissement, à titre conservatoire :

- lorsqu'il se prononce seul sur les faits qui ont justifié l'engagement d'une procédure disciplinaire. L'interdiction est au minimum de deux jours ouvrables, correspondant au délai accordé à l'élève pour présenter sa défense dans le cadre du respect du principe du contradictoire;
- en attendant la comparution de l'élève devant le conseil de discipline. Dans ce cas, la mise en œuvre de cette mesure conservatoire implique donc la saisine préalable de ce conseil.

Les mesures conservatoires ne présentent pas le caractère d'une sanction. Ces mesures à caractère exceptionnel, qui doivent répondre à une véritable nécessité, peuvent s'avérer opportunes, notamment pour garantir l'ordre au sein de l'établissement dans l'attente d'une décision rendue par l'autorité disciplinaire.

Une mesure conservatoire à l'encontre d'un élève ne peut être décidée par le chef d'établissement qu'à la condition qu'une procédure disciplinaire soit engagée à l'égard de l'élève. Elle doit lui être notifiée et, s'il est mineur, être notifiée à ses représentants légaux.

Dans le cadre des ressources accessibles à partir de la page Éduscol dédiée aux procédures disciplinaires, une fiche spécifique sur la mesure conservatoire sera ajoutée.

Sur ces deux points, la médiatrice se félicite de la mise à jour des fiches déjà existantes qui a été engagée et qui constitue une base d'amélioration. Elle suggère que ce travail d'explicitation relatif à la mesure conservatoire soit rendu plus lisible sur Éduscol.

Une indication quant à sa durée maximale (pour celle qui précède le conseil de discipline, cinq à huit jours maximum par exemple) pourrait être mentionnée.

De plus, ce travail de pédagogie permettrait aux académies et à l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) d'approfondir le travail de formation juridique des cadres en développant cet aspect, éventuellement en construisant un document de référence rassemblant l'ensemble des informations utiles en la matière<sup>1</sup>.

## ReMedia 22-4

### Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélér davantage au principe de continuité pédagogique

#### La médiatrice recommandait

- Prévoir systématiquement une transmission du travail scolaire dans le cadre d'une exclusion temporaire, ainsi qu'après une éventuelle exclusion définitive de l'élève.

## Réponse de la Dgesco

Des mesures visant à maintenir la scolarité malgré l'exclusion temporaire de la classe, de l'établissement ou l'absence temporaire d'un élève doivent être prévues au règlement intérieur afin d'assurer la continuité des apprentissages ou de la formation. Elles doivent s'appliquer notamment pour toute période d'exclusion temporaire de la classe ou de l'établissement, mais également dans tous les cas d'interdiction d'accès à l'établissement prononcée à titre conservatoire.

Il s'agit de prévenir tout risque d'échec scolaire, de déscolarisation et d'aggravation d'une situation souvent difficile à vivre pour l'élève et sa famille. Il s'agit également de prévenir tout retard dans le suivi des programmes dans la perspective d'un retour dans la classe, dans une autre classe ou dans un autre établissement dans l'hypothèse d'une exclusion définitive. Pendant toute période d'exclusion, quelles que soient ses modalités et sa durée, un calendrier de suivi et de rendez-vous avec toute personne et tout service concernés (professeur principal, conseiller principal d'éducation, service de la scolarité de l'inspection académique, etc.) est organisé.

Prévue par l'article R. 511-19-1 du Code de l'éducation, la commission éducative instituée dans chaque collège et lycée a pour compétence notamment d'assurer le suivi de l'application des mesures de prévention et d'accompagnement.

<sup>1</sup> On peut renvoyer, par exemple, au *Vademecum des procédures disciplinaires* du Syndicat national des personnels de direction de l'éducation nationale (SNPDEN).

**La médiatrice** remercie la Dgesco pour ces informations qui vont dans le sens des recommandations formulées dans son rapport. Elle précise qu'elles pourraient, elles aussi, faire l'objet d'un complément sur les fiches Éduscol.

Par ailleurs, il lui semble qu'il pourrait être opportun de prévoir un exemple concret d'acte administratif d'exclusion temporaire. Sur celui-ci pourraient figurer précisément différentes modalités de transmission du travail scolaire durant cette phase afin de rendre cette pratique plus systématique et ainsi de d'éviter les mécanismes de décrochage scolaire.

## ReMedia 22-4

### Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélér davantage au principe de continuité pédagogique

#### La médiatrice recommandait

- 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).

#### Réponse de la Dgesco

La régularité et la qualité des relations construites avec les parents d'élèves constituent un élément déterminant dans l'accomplissement de la mission confiée au service public de l'éducation. Les textes prévoient leur implication dans la vie de leur enfant à des degrés plus ou moins forts. Ainsi, s'agissant du respect de l'obligation d'assiduité, l'article R. 131-7 du Code de l'éducation prévoit un dispositif mettant l'accent sur l'accompagnement et le dialogue avec les familles.

En cas d'engagement d'une procédure disciplinaire, si l'élève est mineur, ses représentants légaux sont informés sans délai des faits qui sont reprochés à l'élève et de ses droits en matière de défense. Ils sont convoqués au conseil de discipline mais leur absence n'emporte aucune conséquence sur la suite.

Enfin, les parents sont associés à la scolarité de leur enfant à plusieurs occasions. Les parents des élèves nouvellement inscrits sont réunis par le chef d'établissement dans les premiers jours suivant la rentrée scolaire. Le suivi de la scolarité par les parents implique que ceux-ci soient bien informés des résultats scolaires de leurs enfants. Les chefs d'établissement doivent prendre toute mesure adaptée afin que les parents puissent effectivement prendre connaissance des résultats scolaires de leur enfant. Dans le cadre des mesures adoptées par le conseil d'administration, il appartient à chaque établissement de définir, compte tenu de ses spécificités (type d'établissement, population scolaire, nombre d'élèves, etc.), les mesures les mieux à même de porter ces résultats à la connaissance des parents. D'une manière générale, les parents doivent être prévenus rapidement de toute difficulté rencontrée par l'élève, qu'elle soit scolaire ou comportementale.

Les chefs d'établissement, les enseignants et l'ensemble des personnels de l'établissement doivent veiller à être à l'écoute des attentes des parents. Les demandes individuelles d'information ou d'entrevue doivent recevoir une réponse.

**La médiatrice** remercie la Dgesco pour ces éléments.

Elle ajoute que, dans la continuité de ce qui vient d'être dit, le principe du contradictoire offre un cadre favorable aux alliances éducatives. Ce cadre est nécessaire pour que l'élève soit amené à reconnaître sa faute et puisse développer des compétences psychosociales telles que l'empathie (notamment lorsqu'un autre élève ou un professeur est victime de son comportement).

Elle rappelle que, pour notifier un grade de sanction disciplinaire, quel qu'il soit, il est nécessaire qu'il y ait un échange avec les responsables légaux de l'enfant. Enfin, il pourrait être recommandé que ces échanges avec les parents ne soient pas seulement effectués par voie dématérialisée (notamment via les ENT). Ce mode de communication est en effet une source régulière d'incompréhension pour les parents.

## ReMedia 22-4

Renforcer le caractère éducatif des sanctions et les corrélér davantage au principe de continuité pédagogique

### La médiatrice recommandait

- Mettre en place au sein de la division des élèves de chaque direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) des procédures permettant de réduire les délais d'affectation et de rescolarisation des élèves suite à une décision d'exclusion définitive.

## Réponse de la Dgesco

Conformément à l'article D. 511-43 du Code de l'éducation, lorsqu'une sanction d'exclusion définitive est prononcée par le conseil de discipline à l'encontre d'un élève soumis à l'obligation scolaire, le recteur d'académie ou le directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen) agissant sur délégation du recteur d'académie, selon le cas, en est immédiatement informé et pourvoit aussitôt à son inscription dans un autre établissement.

En outre, il peut, compte tenu des circonstances ayant conduit à l'exclusion définitive de l'élève et des besoins spécifiques de ce dernier, procéder à son inscription, à titre transitoire et dans la limite d'une année scolaire, dans une classe relais de cet établissement ou d'un établissement tiers. Les classes relais, dont l'encadrement peut inclure des éducateurs spécialisés, comprennent des élèves présentant des problèmes de comportement et rencontrant des difficultés d'apprentissage.

Enfin, l'article D. 511-30 du Code de l'éducation prévoit que lorsque le chef d'établissement décide de saisir le conseil de discipline, il en informe préalablement le directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie si l'élève a déjà fait l'objet, au cours de l'année scolaire, d'une exclusion définitive.

Par ailleurs, le chef d'établissement accueillant un élève ayant fait l'objet de deux exclusions définitives au cours de la même année scolaire peut saisir le Dasen afin de mettre en œuvre un protocole d'accompagnement et de responsabilisation (PAR) des parents permettant de poursuivre un dialogue avec les personnes responsables de l'élève et de les guider, en cas de besoin, vers le service ou le dispositif de soutien le plus approprié.

En outre, les mesures d'exclusion d'un élève harceleur, au terme d'une procédure disciplinaire dans le second degré ou d'un changement d'école dans le premier degré permis par le décret n° 2023-782 du 16 août 2023, doivent être accompagnées de mesures éducatives pour l'élève

concerné au sein de sa nouvelle école ou de son nouvel établissement. Dans le premier degré, la décision de changement d'école ne peut intervenir que lorsque toutes les mesures éducatives n'ont pas permis de trouver une réponse favorable à la situation de harcèlement.

Ainsi, les équipes ressources et notamment, dans les collèges et lycées, les coordonnateurs harcèlement, portent une attention particulière à l'accueil d'un élève auteur de harcèlement qui a fait l'objet d'une mesure d'exclusion. Chaque décision de changement d'établissement devra être suivie dans la durée par l'ensemble des équipes éducatives. Plus généralement, afin que chacun poursuive sa scolarité dans les meilleures conditions, tous les élèves impliqués dans une situation de harcèlement sont écoutés et accompagnés en concertation avec leur famille.

**La médiatrice** souhaiterait savoir si, sur la base des bilans effectués par les référents départementaux violence, il est prévu un bilan national du Plan de lutte contre les violences scolaires de 2019. Elle souligne particulièrement l'importance de deux points :

- le bilan quantitatif et qualitatif du protocole d'accompagnement et de responsabilisation des parents ;
- le bilan de l'affectation sans l'accord de la famille des élèves poly-exclus en dispositifs relais.

## ReMedia 22-5

### Garantir le respect des droits fondamentaux de l'enfant, où qu'il soit scolarisé

#### La médiatrice recommandait

- 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.

#### Réponse de la Dgesco

Le principe du contradictoire doit être respecté y compris lorsque le chef d'établissement prononce seul la sanction disciplinaire, sans réunir le conseil de discipline. La nature des objectifs poursuivis est double :

- un objectif juridique, qui est de respecter les droits de la défense, c'est-à-dire permettre à l'élève en cause de présenter des observations écrites ou orales à sa demande, de se faire assister ou représenter, de discuter les éléments de preuve de manière contradictoire afin de vérifier la réalité des faits et, ensuite, de motiver la sanction ;
- un objectif éducatif, qui est d'écouter et de permettre à l'élève d'exprimer son point de vue. Il convient également de lui expliquer sa faute et la sanction qu'il encourt. Pour que la sanction ait un rôle éducatif, il faut en effet qu'elle soit comprise et si possible acceptée. Le caractère éducatif de la sanction suppose également que les parents soient pleinement associés au processus décisionnel pendant et après la sanction afin d'être mis en situation de s'approprier le sens et la portée de la sanction prononcée à l'égard de leur enfant.

Lorsque le chef d'établissement se prononce seul sur les faits qui ont justifié la procédure, comme lorsque le conseil de discipline est réuni, l'élève, son représentant légal et la personne éventuellement chargée de l'assister pour présenter sa défense peuvent prendre connaissance du dossier auprès du chef d'établissement, dès le début de la procédure disciplinaire.



## ReMedia 22-5

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

### La médiatrice recommandait

- Ne pas faire de distinction entre l'enseignement public et l'enseignement privé dans l'application de ces droits fondamentaux.

#### Réponse de la Dgesco

Le principe du contradictoire s'applique dans l'enseignement public comme dans l'enseignement privé.

## ReMedia 22-5

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

### La médiatrice recommandait

- Mieux communiquer auprès des parents et des équipes pour faire connaître ces droits et les voies de recours possibles en cas de sanction disciplinaire.

#### Réponse de la Dgesco

Dans le cadre de l'engagement d'une procédure disciplinaire, l'élève, son représentant légal et la personne éventuellement chargée de l'assister pour présenter sa défense sont informés qu'ils peuvent prendre connaissance du dossier auprès du chef d'établissement, dès le début de la procédure.

Les notifications faites aux familles mentionnent les voies et délais de recours contre la décision prise par le chef d'établissement seul ou le conseil de discipline.

## ReMedia 22-5

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

### La médiatrice recommandait

- Si l'élève doit être rescolarisé dans un établissement public, réfléchir à la meilleure articulation des procédures de réaffectation entre privé en public, sans pénaliser les élèves.

#### Réponse de la Dgesco

Lorsqu'une sanction d'exclusion définitive est prononcée par le conseil de discipline d'un établissement public à l'encontre d'un élève soumis à l'obligation scolaire, le recteur d'académie ou le Dasein agissant sur délégation du recteur d'académie, selon le cas, en est immédiatement informé et pourvoit aussitôt à son inscription dans un autre établissement.

En cas d'exclusion d'un élève d'un établissement privé, la scolarisation de l'élève dans un collège ou un lycée public obéit aux règles de droit commun et nécessite, de la part des parents, d'obtenir une décision d'affectation auprès des services départementaux de l'éducation nationale, avant de pouvoir procéder à son inscription auprès du chef d'établissement du collège ou du lycée mentionné dans la décision précitée. Ce sont les mêmes règles que celles applicables aux familles déménageant en cours d'année scolaire.

**La médiatrice** remercie la Dgesco pour ces précisions.

Elle souligne l'intérêt de les mettre en relation avec certaines préconisations qui ressortent de différents rapports, relatives au contrôle des établissements privés dans ce domaine, comme celui de la Cour des comptes<sup>2</sup> ou le rapport d'information de la Commission des affaires culturelles et de l'éducation de l'Assemblée nationale sur le financement public de l'enseignement privé sous contrat<sup>3</sup>.

## ReMedia 22-6

### Mettre en cohérence les différentes priorités en matière d'inclusion scolaire

#### La médiatrice recommandait

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

#### Réponse de la Dgesco

Dans le cadre des mesures de la Conférence nationale du handicap (CNH) 2023, une mission spécifique dans les établissements du second degré a été créée pour les enseignants volontaires (mesure comprise dans le Pacte enseignant) en appui à la scolarisation des élèves à besoins éducatifs particuliers. Ces professeurs avec une mission spécifique complémentaire sont en appui auprès de l'ensemble des équipes pédagogiques et peuvent faciliter l'analyse systémique des situations. Un parcours M@gistère dédié à cette mission pacte, dédié à l'appui aux élèves à besoins éducatifs particuliers, sera publié très prochainement.

La réunion régulière de l'équipe de suivi de la scolarisation (ESS), qui ne peut se réunir sans l'élève et sa famille s'il est mineur, répond à l'objectif pour l'ensemble des personnes autour de l'élève de veiller à la cohérence et la continuité des modalités mises en œuvre pour favoriser la scolarisation de l'élève en situation de handicap et sa progression dans les apprentissages. L'enseignement référent (ERESH) qui anime cette équipe joue ainsi un rôle d'information, de conseil et d'aide en lien avec la famille et l'élève. Cette ESS joue ainsi pleinement le rôle de la commission éducative visée par la médiation.

En outre, la mise en œuvre des pôles d'appui à la scolarité (PAS) qui vont se déployer de manière progressive à compter de la rentrée scolaire 2024 (avec quatre départements préfigurateurs) vise spécifiquement le renforcement de la coéducation avec un emploi de coordonnateur PAS (3 000 à l'horizon de la rentrée scolaire 2026). Cet emploi de coordonnateur du PAS est créé afin d'accueillir les élèves à besoins éducatifs particuliers et leurs familles dans un lieu dédié et évaluer les réponses les plus adaptées aux besoins de ces élèves en lien étroit avec les équipes pédagogiques.

<sup>2</sup> Rapport de la Cour des comptes sur l'enseignement privé sous contrat : [www.ccomptes.fr/fr/publications/lenseignement-prive-sous-contrat](http://www.ccomptes.fr/fr/publications/lenseignement-prive-sous-contrat).

<sup>3</sup> Rapport d'information déposé par la Commission des affaires culturelles et de l'éducation de l'Assemblée nationale en conclusion des travaux d'une mission d'information relative au financement public de l'enseignement privé sous contrat (M. Paul Vannier et M. Christopher Weissberg) : [www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion-cedu/l16b2423\\_rapport-information#](http://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/rapports/cion-cedu/l16b2423_rapport-information#).

**La médiatrice** souligne la nécessité d’approfondir la réflexion sur le sens à donner à la commission éducative et sur la création d’une fiche dédiée dans les ressources Éduscol pour faire connaître les bonnes pratiques repérées en académies.

Cette fiche permettrait de bien distinguer d’une part, l’ex-commission « vie scolaire », à caractère disciplinaire, précédant le conseil de discipline et, d’autre part, la commission éducative qui doit permettre d’instaurer un dialogue constructif, faisant toute leur place aux parents (alliance éducative), et de comprendre les causes du comportement de l’élève, tout en proposant des solutions.

En ce qui concerne l’appui aux élèves à besoins éducatifs particuliers, la médiation salue les futures mesures mentionnées. Son équipe a participé à la préparation de la CNH. Elle souhaiterait être destinataire, le moment venu, du détail de ces évolutions et suivra avec attention la mise en place des nouveaux dispositifs.

Elle fait toutefois remarquer que l’ESS, qui est un dispositif de suivi des enfants à besoins éducatifs particuliers, ne saurait à elle seule répondre à la problématique évoquée : celle de la gestion des élèves présentant des troubles sévères du comportement.

Elle maintient donc sa recommandation que, dans ce but, une commission éducative puisse être installée dans le premier degré telle qu’elle existe déjà dans le second degré.

## ReMedia 22-7

### Endiguer la montée des conflits dans le premier degré

#### La médiatrice recommandait

- 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.

**La médiatrice** reste en attente d’un retour de la Dgesco. Ce sujet mérite en effet une attention toute particulière au regard de l’augmentation du nombre d’incidents constatés dans le premier degré à travers les saisines de la médiation (augmentation confirmée par les remontées des différentes plateformes de signalement [Stop harcèlement, Faits établissement] et les dernières informations publiées par la Direction de l’évaluation, de la prospective et de la performance [Depp]<sup>4</sup>).

<sup>4</sup> [www.education.gouv.fr/les-signalements-d-incidents-graves-dans-les-ecoles-publiques-et-les-colleges-et-lycees-publics-et-380730](http://www.education.gouv.fr/les-signalements-d-incidents-graves-dans-les-ecoles-publiques-et-les-colleges-et-lycees-publics-et-380730).

## ReMedia 22-8

### Accélérer le déploiement du programme de prévention et de lutte contre le harcèlement et le cyber-harcèlement dans les établissements

#### La médiatrice recommandait

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

#### Réponse de la Dgesco

La lutte contre le harcèlement fait partie des politiques prioritaires du Gouvernement. À ce titre, elle donne lieu, sous la responsabilité des préfets, à un suivi territorialisé à partir d’indicateurs précis :

- l’effectivité de l’engagement des écoles et établissements dans le programme Phare ;
- le déploiement de la formation des personnels de l’éducation nationale à la lutte contre le harcèlement ;
- l’efficacité de la réponse institutionnelle apportée à chaque situation de harcèlement entre élèves.

En appui du Plan interministériel de lutte contre le harcèlement, plusieurs mesures ont été prises pour faciliter l’appropriation du programme Phare par les équipes de terrain :

- un à trois coordonnateurs harcèlement sont désormais désignés dans les établissements scolaires pour appuyer le chef d’établissement dans la prévention et le traitement des situations ;
- des évolutions significatives sont continûment apportées à la plateforme Phare, qui a été ouverte à tous les personnels de l’éducation nationale ;
- la prise en charge des situations de harcèlement repose désormais sur un protocole national connu de tous via la plateforme Phare ;
- la journée nationale de mobilisation contre le harcèlement à l’école de novembre 2023, temps fort de Phare, a été marquée dans toutes les écoles et tous les établissements par la banalisation de deux heures de cours consacrées à la sensibilisation des élèves au phénomène de harcèlement et à la passation d’un questionnaire auprès de tous les élèves à partir du CE2 ;
- la formation de tous les personnels porte notamment, dans son premier volet (parcours M@gistère intitulé « Prévenir et lutter contre le harcèlement à l’école »), sur la mise en œuvre du programme Phare. Une infographie présentant les circuits de signalement est également téléchargeable sur ce parcours.

Les équipes académiques de lutte contre le harcèlement sont renforcées par la désignation de responsables académiques et départementaux affectés à temps plein au pilotage et

à la mise en œuvre de la politique de lutte contre le harcèlement. À cette fin, les académies ont été dotées de 150 emplois équivalents temps plein.

Les modalités de signalement et de suivi des situations ont été largement améliorées par des évolutions majeures de l'application Stop harcèlement et par l'implication directe des cabinets des recteurs.

**La médiatrice** salue ces mesures qui constituent de réelles améliorations allant dans le sens de ses recommandations. Un recensement des typologies de fonctions et modalités de pilotage pourrait être effectué suite au déploiement de ces 150 nouveaux équivalents temps plein.

## ReMedia 22-9

### Mieux intégrer la démarche et les valeurs de la médiation dans les établissements d'enseignement scolaire et supérieur

#### La médiatrice recommandait

- 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.

#### Réponse de la Dgesc

Le programme Phare prévoit notamment que les élèves bénéficient chaque année à partir du CP de dix heures d'apprentissage consacrées à la prévention du harcèlement et au développement de leurs compétences psychosociales (CPS). Portées par les enseignants, ces dix heures d'apprentissage concourent à la stratégie nationale multisectorielle de développement des CPS chez les enfants et les jeunes.

Depuis janvier 2024, plus de 1 000 écoles maternelles et élémentaires expérimentent des séances d'empathie, avant une généralisation à la rentrée 2024. La formation des élèves aux compétences psychosociales est au cœur de cette démarche.

La médiation par les pairs a démontré son efficacité. Elle repose à travers le programme Phare sur deux dispositifs :

- les collégiens et lycéens ambassadeurs qui, après formation, interviennent dans les classes pour sensibiliser leurs camarades et peuvent donner l'alerte lorsqu'ils ont connaissance d'une situation ;
- le prix Non au harcèlement qui consiste à faire produire, par et pour les élèves, des supports (affiches et vidéos) de communication et de prévention autour de la problématique du harcèlement. Chaque année, les lauréats sélectionnés par le jury de la communication du prix Non au harcèlement participent à la conception de la campagne nationale de sensibilisation. Ainsi, cette année, ce sont des collégiens de l'académie de Paris qui ont inspiré le scénario du film *Si le jeu blesse, il faut que ça cesse*. Le ministère met à disposition ce clip vidéo accompagné d'un livret pédagogique pour permettre aux équipes éducatives d'animer des séances de sensibilisation.

**La médiatrice** remercie la Dgesc pour ces rappels qui vont dans le sens de ses recommandations.

## Les personnels

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

Chaque année, le processus d'affectation et de mobilité des personnels fait l'objet de nombreux recours qui, pour une part non négligeable, remontent au médiateur. Le sujet a déjà été abordé dans plusieurs 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 commence dès la réussite aux concours et est appelée à se poursuivre tout au long de la carrière. Le fait de pouvoir concilier sa vie professionnelle et sa vie personnelle est aujourd'hui devenu un impératif déterminant pour l'épanouissement dans le métier. Les déceptions occasionnées par les affectations contraintes peuvent avoir des effets destructeurs non seulement sur les personnes concernées, mais également sur l'image du système éducatif dans son ensemble.

C'est pourquoi, **en 2022**, dans un contexte de crise du recrutement des personnels enseignants, **la médiatrice** avait 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 avait choisi de se pencher sur les **problématiques liées à l'affectation et à la mobilité dans les académies d'outre-mer**, qui concentrent des situations individuelles et familiales particulièrement douloureuses en raison de l'éloignement géographique et des situations spécifiques à chacun des territoires. Des parlementaires avaient également saisi la médiatrice sur ce sujet.

En effet, on pouvait faire le constat d'une augmentation très sensible du nombre des saisines relatives aux demandes d'affectation ou de mutation des enseignants du 2<sup>d</sup> degré vers certains de ces départements, **les demandes ayant plus que doublé entre 2020 et 2022**.

Deux types d'académies et collectivités ont été distingués selon leur « niveau d'attractivité » :

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

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

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

## ReMedia 22-10

### Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » Guadeloupe, Martinique, La Réunion

#### La médiatrice recommandait

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

#### Réponse de la Direction générale des ressources humaines (DGRH)

Le ministère favorise la mobilité géographique et fonctionnelle de l'ensemble de ses personnels en leur offrant la possibilité de parcours diversifiés tout en veillant au respect des enjeux de continuité et de qualité du service public de l'enseignement.

Cette politique de mobilité contribue notamment à mettre en œuvre le plan d'action ministériel relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la diversité et la lutte contre les discriminations.

S'agissant de la bonification « situation de parents isolés » le Conseil d'État, dans sa décision n° 426811 du 22 mars 2021, précise que « ces dispositions ont pour effet, compte tenu du niveau de la bonification afférente » qui ne relève « ni du quatrième alinéa de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 ni du décret du 25 avril 2018, que les candidatures à la mutation de ces agents sont susceptibles de précéder dans le classement celle d'un candidat bénéficiant d'au moins l'une de ces dernières priorités. Dès lors, ces critères supplémentaires ne revêtent pas un caractère subsidiaire et méconnaissent, par suite, les dispositions de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 et du décret du 25 avril 2018. »

L'article L. 512-19 du Code général de la fonction publique (ex-article 60 de la loi du 11 janvier 1984) liste les situations prioritaires au mouvement (ex-rapprochement de conjoint, bénéficiaires de CIMM).

De plus, le décret n° 2018-303 du 25 avril 2018, relatif aux priorités d'affectation des membres de certains corps mentionnés à l'article L. 512-20 du Code général de la fonction publique, complète cette liste par d'autres priorités.

En l'état actuel des dispositions législatives et réglementaires, la situation des parents isolés (ou celle de proche aidant) ne peut faire l'objet de bonification au mouvement des enseignants supplémentaires. Le ministère demeure toutefois attentif aux situations sociales particulièrement complexes à l'occasion des recours présentés par ces candidats au mouvement.

Le Conseil d'État estimait en effet à juste titre que les priorités légales ne pouvaient être dépassées par des critères subsidiaires.

La recommandation de la médiatrice portait toutefois sur la possibilité de moduler le nombre de points attribués **au titre du centre des intérêts matériels et moraux (CIMM)** afin de prendre en compte certaines difficultés familiales rendues encore plus critiques du fait de l'éloignement géographique, notamment la situation de parents isolés.

## Réponse de la DGRH

Sur le CIMM, un travail a été conduit cette année en interministériel. Il a été rappelé que les points sont donnés par les académies d'origine, ce qui peut générer des écarts. La DGRH souligne une avancée puisque de nouveaux textes ont été publiés et que, dorénavant, si un agent obtient un barème CIMM sur un critère pérenne, il gardera à vie les points qui lui sont attribués. Dans les autres cas, la durée limitée de conservation des points est maintenue.

Les lignes directrices de gestion (LDG) ministérielles sur la mobilité ont vocation à s'appliquer à tous les enseignants. Le barème du mouvement interacadémique doit garantir l'équité de traitement de toutes les situations. Créer une bonification familiale (parents âgés et dépendants) réservée aux seuls enseignants originaires des territoires d'outre-mer ne serait pas en conformité avec la réglementation actuelle (cf. question ci-dessus) et d'autre part, serait contraire au principe du traitement en équité des situations examinées lors du mouvement interacadémique.

**La médiatrice** entend que l'harmonisation des attributions de bonifications liées au CIMM devrait s'améliorer avec les notes de services de la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) et de la DGRH qui viennent d'être évoquées.

En ce qui concerne les bonifications pour parents âgés et dépendants, dans les situations de famille monoparentale, rien n'exclut d'étendre cette proposition à l'ensemble du territoire, puisque ces situations familiales existent et se développent dans d'autres académies, en introduisant, par exemple, un coefficient d'éloignement pour tenir compte de la spécificité des situations en outre-mer.

### ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » Guadeloupe, Martinique, La Réunion

#### La médiatrice recommandait

- Laisser une marge d'appréciation « hors des bonifications liées au barème » pour les situations familiales les plus dramatiques.

## Réponse de la DGRH

Le ministère est attentif aux situations sociales particulièrement complexes à l'occasion de la phase d'optimisation du mouvement (examen des situations N – 1 connues et des signalements académiques, au cas par cas, avant la publication des résultats) et lors des recours présentés par ces candidats au mouvement, après les résultats.

Cette position de principe va bien dans le sens des recommandations formulées. Cependant **la médiatrice** fait remarquer qu'elle ne reflète pas toujours les réponses faites aux demandes exprimées au travers des saisines qu'elle transmet à la DGRH, alors qu'elles relèvent pourtant la plupart du temps de situations sociales familiales complexes.



## ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » Guadeloupe, Martinique, La Réunion

### La médiatrice recommandait

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

### Réponse de la DGRH

La loi de Transformation de la fonction publique (LTFP) a supprimé le rôle des organisations syndicales qui jouaient, jusque-là, un rôle prégnant dans le processus de mobilité en étant associées à la définition des règles (avis sur les notes de services) et dans leur mise en œuvre (rôle de contrôle, d'information et de conseil auprès des enseignants et de traitement des situations individuelles avec l'administration).

Aujourd'hui, l'action des représentants de personnels s'exerce en amont lors de l'examen des LDG ministérielles et en aval (assistance des recours). L'administration a donc modernisé l'accueil des agents et sa communication pour répondre aux besoins :

- réappropriation du portail de la mobilité des enseignants : création de courtes animations vidéo, de cartes interactives, de forums ou de FAQ pour que ce portail offre aux agents de nombreux conseils pour faire évoluer leur carrière ;
- développement du comparateur de mobilité qui permet aux agents de réaliser des simulations en s'appuyant sur les données des dernières campagnes ;
- dématérialisation des démarches : créations de démarches Colibris pour permettre le recueil direct des demandes des agents, notamment les recours contre les décisions défavorables de mobilité (grâce à cette démarche, plus de 4 000 réponses personnalisées sont désormais envoyées chaque année) ;
- intensification de l'accueil individuel des agents : plusieurs plateformes téléphoniques sont mises en service dans les moments clés de l'année dans le but d'apporter aide et conseils aux agents pour l'élaboration de stratégies de mobilité ;
- mise en place d'une offre de services pour coordonner les académies dans leur politique de mobilité :
  - site collaboratif pour avoir un lien direct et permanent avec les services déconcentrés (qui comporte aujourd'hui différentes pages d'information et forums de discussion),
  - animation régulière de différents webinaires thématiques à destination des DRH des académies,
  - déploiement d'un portail des territoires afin que les personnels, qui y sont affectés, trouvent toute information utile : présentation de l'académie, organigramme, livret d'accueil et actualités.

**La médiatrice** salue l'ensemble des mesures mises en place par la DGRH pour mieux communiquer et rendre plus lisibles les conditions de mobilité des enseignants, en prenant en compte les situations individuelles.

Cependant, sa recommandation ne portait pas sur un dialogue avec les organisations syndicales au niveau national, mais sur un partage des données et des procédures de gestion collective entre les rectorats et les acteurs territoriaux (élus, représentants du personnel locaux), qui ont besoin de plus de transparence et de concertation pour comprendre les éléments de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEEC), et notamment le volume de postes offerts aux titulaires dans le cadre de la mobilité. Cela permettrait d'éviter un sentiment d'opacité qui persiste sur la question du « gel » de certains postes qui semblent « réservés » aux contractuels – ou du moins d'en comprendre la logique.

La médiatrice retient la proposition du directeur adjoint de cabinet de la ministre d'étudier la possibilité que le conseil territorial de l'éducation nationale (CTEN) soit l'instance d'accueil de ces débats; il pourrait fournir des éléments d'expertise au fond et des regards croisés avec les acteurs locaux.

## ReMedia 22-10

Faciliter le retour dans les académies d'origine « à forte attractivité » Guadeloupe, Martinique, La Réunion

### La médiatrice recommandait

- Informer les candidats sur les capacités d'accueil réelles par discipline et par académie, au moment de la saisie des vœux.

## Réponse de la DGRH

En termes de calendrier, les capacités d'accueil sont arbitrées en début d'année civile suite à un travail mené entre les académies, l'administration centrale. Cet arbitrage vient donc après la phase de saisie des vœux des enseignants.

De plus, ces données peuvent évoluer fortement d'une année sur l'autre, en fonction de la discipline et de l'académie souhaitée. Dans ces conditions, il convient d'examiner la possibilité de communiquer sur une moyenne observée sur plusieurs années, en termes de capacités pour une même discipline et sur une même académie.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour cette réponse. Effectivement, il convient d'examiner comment communiquer, peut-être en différenciant les disciplines à forts effectifs (français, anglais, mathématiques, histoire, etc.) fondées sur une moyenne de postes offerts à la mobilité par académie sur cinq ans, et les disciplines à faibles effectifs (notamment pour les professeurs en lycée professionnel), où il serait souhaitable que les candidats à mutation sachent le plus en amont possible qu'ils ont très peu de chances de muter, faute de postes offerts.

Elle remercie la DGRH de bien vouloir la tenir informée des suites de cet examen.

## ReMedia 22-11

### Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

#### La médiatrice recommandait

- Procéder à une évaluation des recrutements réalisés par le dispositif du concours national à affectation locale (Cnal) en Guyane et à Mayotte pour évaluer la pertinence d'une extension dans les académies ayant des difficultés d'attractivité. Ce dispositif se développe en effet dans plusieurs départements ministériels et permet de stabiliser les personnels affectés à l'issue des concours de recrutement.

#### Réponse de la DGRH

Dans le second degré, des Cnal sont ouverts à Mayotte et en Guyane pour le recrutement de professeurs certifiés.

**Mayotte :** des concours externes et internes de recrutement des professeurs certifiés à affectation locale à Mayotte sont organisés depuis la session 2021 et jusqu'en 2026, conformément au décret n° 2021-110 du 3 février 2021 fixant des modalités temporaires de recrutement des professeurs certifiés affectés à Mayotte. Les conditions pour se présenter aux concours sont dérogatoires à celles prévues pour les concours nationaux du Capes :

- pour le concours externe, les candidats doivent justifier d'un titre ou diplôme de niveau licence. Pour être titularisés à l'issue du stage, ils devront détenir un master ;
- pour le concours interne, les candidats doivent avoir validé deux années d'études supérieures et avoir effectué trois ans de service public ou d'enseignement dans les établissements scolaires français à l'étranger ou des services dans une administration, un organisme ou un établissement dans les conditions fixées par l'article L. 325-5 du Code général de la fonction publique. Les lauréats sont affectés à Mayotte pour effectuer un stage d'une durée de deux ans pour y être titularisés.

Le bilan est le suivant :

- à la session 2021, 14 postes ont été ouverts au concours externe (14 admis et 5 sur liste complémentaire) et 36 postes ont été ouverts au concours interne (22 admis) ;
- à la session 2022, 40 postes ont été ouverts au concours externe (33 admis et 1 sur liste complémentaire) et 40 postes ont été ouverts au concours interne (24 admis).

Le volume des postes ouverts pour la session 2023 était de :

- 45 postes pour le Capes externe, dont 7 en histoire et géographie (6 admis), 10 en lettres, lettres modernes (10 admis), 20 en mathématiques (14 admis), et 8 en sciences de la vie et de la Terre (8 admis sur liste principale et 1 sur liste complémentaire). 38 ont été admis sur liste principale et 1 admis sur liste complémentaire ;
- 41 postes pour le Capes interne dont 8 en histoire et géographie (5 admis), 15 en lettres, lettres modernes (10 admis), 10 en mathématiques (5 admis), 8 en sciences de la vie et de la Terre (8 admis). 28 ont été admis sur liste principale.

Le volume des postes ouverts pour la session 2024 est de :

- 36 postes pour le Capes externe dont 7 en histoire et géographie, 10 en lettres, lettres modernes, 12 en mathématiques, 7 en sciences de la vie et de la Terre ;
- 34 postes pour le Capes interne dont 8 en histoire et géographie, 11 en lettres, lettres modernes, 7 en mathématiques, 8 en sciences de la vie et de la Terre.

Les concours nationaux à affectation locale sur Mayotte ont ainsi permis le recrutement de 36 professeurs stagiaires en 2021, 58 en 2022 et 67 en 2023.

**Guyane** : le décret n° 2021-93 du 30 janvier 2021 relatif à l'ouverture de concours de recrutement de professeurs certifiés à affectation locale en Guyane modifie le décret n° 72-581 du 4 juillet 1972 relatif au statut particulier des professeurs certifiés pour privilégier l'accessibilité du concours aux nombreux contractuels actuellement en poste dans cette académie.

Des concours de professeurs certifiés pour une affectation locale en Guyane peuvent donc être ouverts simultanément au concours de professeurs certifiés à affectation nationale lorsque des difficultés particulières sont constatées pour pourvoir les emplois dans cette académie. Lors de l'inscription, les candidats doivent choisir entre ces deux modalités.

Les conditions pour candidater, les épreuves, ainsi que les conditions de stage et de titularisation sont identiques à celles de droit commun.

Le bilan est le suivant :

- pour la session 2021, 24 postes ont été ouverts au concours interne, dont 7 postes en mathématiques (7 admis et 1 sur liste complémentaire), 8 postes en lettres modernes (5 admis) et 9 postes en anglais (9 admis). 21 ont été admis sur liste principale et 1 admis sur liste complémentaire ;
- pour la session 2022, 28 postes ont été ouverts au concours interne. 24 ont été admis ;
- pour la session 2023 : dans l'académie de la Guyane, 26 postes ont été ouverts au titre des Cnal internes. Les disciplines concernées étaient les suivantes : lettres modernes (6 postes, 5 admis), anglais (7 postes, 3 admis), mathématiques (8 postes, 8 admis et 2 candidats inscrits sur liste complémentaire appelés) et physique-chimie (5 postes, 5 admis). 21 candidats ont été admis et 2 candidats inscrits sur liste complémentaire ont également été appelés ;
- en 2024, 37 postes sont ouverts pour le Capes interne, dont 8 en histoire et géographie, 3 en langues vivantes étrangères option anglais, 3 en langues vivantes étrangères option portugais, 5 en lettres, lettres modernes, 8 en mathématiques, 5 en physique-chimie et 5 en sciences de la vie et de la Terre.

**Les autres académies ultra-marines** ne rencontrent pas les mêmes difficultés à pourvoir les emplois relevant des corps concernés et ne répondent donc pas aux critères énoncés par l'article 1 du décret n° 2020-121 du 13 février 2020 relatif à l'organisation de concours nationaux à affectation locale pour le recrutement de fonctionnaires de l'État.

La possibilité d'étendre ce dispositif aux autres académies en déficit d'attractivité situées en métropole n'est pas envisagée à ce jour.

Au-delà de ces bilans quantitatifs, **la médiatrice** s'interroge sur la possibilité d'un suivi qualitatif de ces données. Est-on en mesure de savoir si ces dispositifs ont permis d'augmenter le volume des affectations de titulaires en Guyane et à Mayotte et s'ils ont permis de les stabiliser ?

#### La médiatrice recommandait

- 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.

#### Réponse de la DGRH

Le décret n° 2014-729 du 27 juin 2014 a étendu le bénéfice des congés bonifiés aux fonctionnaires et magistrats exerçant à Mayotte dans le respect des dispositions de droit commun. Il prévoit des modalités transitoires pour les agents qui avaient acquis des droits à d'autres types de congés mis en place dans ce département. Il a également abrogé les dispositions qui limitaient le séjour à Mayotte à une période de deux ans renouvelable une fois. Les personnels sont désormais affectés à Mayotte sans limitation de durée.

Dans le cadre des LDG mobilité, les enseignants du premier degré mutés à Mayotte pourront revenir dans leur département d'origine, c'est-à-dire le département dans lequel ils exerçaient en qualité de titulaire avant d'arriver à Mayotte dès lors qu'ils en feront la demande.

Par ailleurs, à compter de la rentrée scolaire 2024, les enseignants affectés à Mayotte suite à une mobilité, et comptabilisant au moins cinq ans de services effectifs et continus sur le territoire de Mayotte, se verront attribuer une bonification de 800 points sur tous les vœux exprimés lors du mouvement interdépartemental 2024.

À compter de la rentrée scolaire 2024, les enseignants affectés en Guyane depuis au moins cinq ans suite à une mobilité, et comptabilisant au moins deux années de services effectifs et continus sur un poste dit isolé, se verront attribuer une bonification de 90 points sur tous les vœux exprimés dès le mouvement interdépartemental 2024. Dans le second degré, 100 points sont attribués pour les agents ayant été affectés et en activité dans l'académie de Mayotte ou de la Guyane pendant au moins cinq ans à la date du 31 août N – 1. Ces points sont attribués sur chaque vœu, cumulable avec l'attribution d'une bonification rattachée aux dispositifs REP+/REP ou relevant de la politique de la ville ainsi qu'avec celle liée à l'application du dispositif transitoire pour les agents affectés dans un lycée précédemment classé en zone d'affectation à caractère prioritaire justifiant une valorisation (APV).

À compter du mouvement 2024, les personnels comptabilisant au moins cinq ans d'exercice effectif et continu sur le territoire de Mayotte se verront attribuer 1 000 points sur tous les vœux exprimés lors du mouvement interacadémique 2024.

À compter de la rentrée scolaire 2024, les personnels affectés en Guyane depuis au moins cinq ans suite à une mobilité, et comptabilisant au moins deux années de services effectifs et continus sur un poste dit isolé se verront attribuer une bonification de 200 points sur tous les vœux exprimés dès le mouvement interacadémique 2024.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour ces informations et sera attentive aux effets produits en 2024.

## ReMedia 22-11

### Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

#### La médiatrice recommandait

- Créer des services dédiés au logement pour les académies qui n'en disposent pas encore.

#### Réponse de la DGRH

Dans le cadre du développement d'une politique ministérielle du logement, le ministère chargé de l'éducation nationale a, en 2022 et 2023, accru ses actions en faveur du logement au bénéfice de l'ensemble des agents pour renforcer l'attractivité de ses métiers.

Le ministère s'est engagé dès 2017 dans une politique volontariste en matière de réservation de logements en faveur des personnels, en déléguant des crédits dédiés aux quatre académies accueillant le plus grand nombre de personnels enseignants néo-titulaires (Créteil, Versailles puis Amiens et Lille). À ce titre, sur la période 2017-2021, un peu plus de 500 logements sociaux, intermédiaires et temporaires ont pu être réservés dans ces quatre académies. Environ 2,5 millions d'euros ont été, en moyenne, consacrés chaque année à la mesure logement.

Afin d'accompagner les personnels et compléter les dispositifs ouverts aux agents de la fonction publique de l'État, plusieurs conventions de réservation de logements ont été conclues au niveau national et académique avec des bailleurs sociaux présents sur tout le territoire afin de proposer des logements sociaux, intermédiaires et temporaires aux personnels.

#### *Conventions nationales de réservation de logements*

L'abondement significatif des crédits dédiés au logement en 2022 (hausse de 4,8 millions d'euros, soit un budget de 7,2 millions d'euros) et en 2023 (hausse de 4,8 millions d'euros, soit un budget de 12 millions d'euros) a permis à la DGRH de développer de nouveaux partenariats dont ont pu bénéficier les personnels des académies. Une attention particulière a été portée aux académies recouvrant des agglomérations ou des zones géographiques en tension en matière de logement (Île-de-France, outre-mer et grandes agglomérations).

Ainsi, un partenariat avec CDC Habitat a été conclu en 2022 et renouvelé en 2023 pour la réservation de 306 logements sociaux et intermédiaires : 20 à Lyon, 20 à Grenoble, 30 à Créteil, 20 à Paris, 25 à Versailles, 10 à Aix-Marseille, 20 à Dijon, 20 à Strasbourg, 10 à Clermont-Ferrand, 33 à Nantes, 15 en Normandie, 8 à Orléans-Tours, 12 à Rennes, 48 en Guadeloupe et 15 en Martinique.

Un partenariat a également été conclu avec Action logement en 2022 puis renouvelé en 2023 pour un volume global de réservation de 400 logements sociaux, intermédiaires et temporaires. Il présente l'avantage de permettre aux agents d'être acteurs de leur propre recherche de logement sur tout le territoire via la plateforme dématérialisée d'Action logement.

Enfin, un nouveau partenariat a été conclu avec Paris habitat en 2023 afin de réserver, au bénéfice des académies de Paris et Versailles, 30 logements sociaux supplémentaires.

#### *Conventions académiques de réservation de logements*

Les académies de Paris, Créteil, Versailles, Lille, Amiens et Mayotte ont également conclu en 2022 et en 2023 des conventions avec des bailleurs pour la réservation de 574 logements sociaux, intermédiaires et temporaires.

La DGRH accompagne les académies en diffusant des guides méthodologiques (sur l'accompagnement à la réservation de logements sociaux en 2021 et pour favoriser l'installation des personnels stagiaires en 2022) et organisant des webinaires. La poursuite du développement de la politique ministérielle du logement a justifié l'élaboration d'un plan spécifique diffusé aux académies en juin 2023.

Dans ce cadre, la DGRH a conseillé les académies sur l'organisation à mettre en place pour permettre le pilotage et la gestion de ces réservations de logements dans les meilleures conditions et sur les moyens nécessaires. Concrètement, elles sont invitées à constituer un pôle ou une cellule dédié(e) au logement ou à procéder à la désignation d'un(e) chargé(e) de mission sur cette politique. Pour répondre à cet enjeu, il leur est suggéré de mobiliser des personnels ou de procéder à des recrutements ; des postes ciblés pouvant être notamment proposés dans le cadre de la mise en œuvre du plan pluriannuel de requalification de la filière administrative. Une annexe du plan précise les principales missions et les compétences attendues d'un(e) chargé(e) de mission logement.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour les réponses apportées. Elle aimerait savoir s'il existe un interlocuteur à la DGRH en charge du pilotage de ces questions auprès des académies, connaître le nombre de cellules académiques mises en place ainsi que leur composition, disposer de bilans d'activité des rectorats en matière d'attribution de logements.

## ReMedia 22-11

### Savoir fidéliser dans les académies à « faible attractivité »

#### La médiatrice recommandait

- Mieux communiquer sur l'aide au logement auprès des stagiaires et néo-titulaires venant d'outre-mer affectés en métropole.

## Réponse de la DGRH

Le développement d'une politique ministérielle du logement et la diversité des dispositifs de logement offerts aux agents nécessite la mise en place d'une stratégie de communication tant au niveau national qu'académique.

Ainsi, la DGRH a communiqué en 2023 sur ces dispositifs directement auprès de l'ensemble des lauréats de concours (stagiaires) et des personnels néo-titulaires et mutés. Plusieurs articles de la newsletter diffusée à l'ensemble des agents ont été consacrés au logement. Les académies sont également mobilisées afin de relayer en proximité ces informations auprès de leurs agents.

Enfin, afin de faciliter l'installation des personnels nouvellement nommés et diversifier les dispositifs d'aides, la DGRH a conclu en juillet 2023 de nouveaux partenariats à titre expérimental.

### Cautioneo

Le ministère a conclu un partenariat avec Cautioneo pour faciliter l'accès des agents à un logement du parc locatif privé. Les agents (titulaires, stagiaires et contractuels en CDI) peuvent bénéficier d'une garantie locataire, et en seulement 24 heures, à des conditions préférentielles, sous réserve de l'éligibilité de leur dossier, pour le sécuriser et rassurer le propriétaire du logement. Ils n'ont plus besoin de solliciter l'aide d'un proche.

## Crédit social des fonctionnaires (CSF)

Le ministère a conclu un partenariat avec le Crédit social des fonctionnaires pour proposer aux agents un prêt d'aide à l'installation de 2 000 à 4 000 € pour financer tout ou partie de leurs frais de déménagement, leur dépôt de garantie, l'achat d'équipements ou des travaux. Les agents (titulaires, stagiaires et contractuels en CDI) qui ont conclu un bail ou acquis un bien immobilier depuis moins de six mois peuvent bénéficier de ce prêt, assorti d'un taux avantageux de 1% et remboursable sur une période de deux à quatre ans.

Ces dispositifs ont été ouverts aux personnels à la dernière rentrée scolaire. Ils peuvent contribuer à faciliter l'installation des personnels stagiaires et néo-titulaires venant d'outre-mer affectés en métropole. Ils font actuellement l'objet de bilans afin d'envisager leur pérennisation par la conclusion de marchés publics qui pourraient être engagés en 2024.

**La médiatrice** souhaiterait être destinataire de ces bilans.

### ReMedia 22-12

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

#### La médiatrice recommandait

- Réfléchir à des mesures incitatives destinées aux personnels des collectivités d'outre-mer (COM) pour les engager à venir passer une période professionnelle en métropole. Des échanges devraient être ainsi encouragés sur trois ou quatre années éventuellement renouvelables, avec des garanties offertes sur les possibilités de retour sur le territoire de départ à l'issue de la période (maintien indemnitaire, primes spéciales, etc.).

## Réponse de la DGRH

Un tel dispositif devrait faire l'objet d'échanges interministériels dans la mesure où la grande majorité des indemnités spécifiques versées aux agents en outre-mer relève du cadre interministériel. De plus, dans certaines collectivités d'outre-mer (COM), les enseignants ne relèvent pas de la fonction publique de l'État (Nouvelle-Calédonie, Wallis-et-Futuna).

Cette recommandation présenterait un coût important sans que la finalité poursuivie soit claire.

**La médiatrice** souhaiterait savoir si des échanges interministériels sont prévus par la DGRH pour évoquer avec la DGAFP la question des indemnités versées aux personnels d'outre-mer, notamment pour les personnels d'encadrement. Ce point constitue en effet un levier important pour inciter ces personnels à la mobilité dans les deux sens (vers la métropole et vers les COM) afin d'éviter un éloignement, voire une coupure d'avec la dynamique globale du système éducatif français. Le rapport annuel 2022 de la médiation détaille (p. 97) la finalité de telles mesures.



## ReMedia 22-12

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

### La médiatrice recommandait

- Valoriser les ultramarins lauréats des concours de personnel de direction ou de personnel des corps d'inspection de l'éducation nationale qui sont dans l'obligation de se rendre en métropole suite à leur réussite aux concours (maintien indemnitaire, accompagnement et suivi pour un éventuel retour professionnel).
- 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.

### Réponse de la DGRH

Il s'agira de rendre plus visible la page [www.education.gouv.fr](http://www.education.gouv.fr/personnels-enseignants-du-second-degre-d-education-et-psychologues-de-l-education-nationale-s-5453) dédiée : [www.education.gouv.fr/personnels-enseignants-du-second-degre-d-education-et-psychologues-de-l-education-nationale-s-5453](http://www.education.gouv.fr/personnels-enseignants-du-second-degre-d-education-et-psychologues-de-l-education-nationale-s-5453).

La médiatrice remercie la DGRH de cette amélioration utile.

## ReMedia 22-12

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

### La médiatrice recommandait

- Réfléchir à 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.

### Réponse de la DGRH

Le calcul des contingents de promotion pour les personnels titulaires des bibliothèques, ingénieurs, administratifs, techniques, pédagogiques, sociaux et de santé (BIATPSS) est toujours fait au niveau national, que la gestion des promotions soit assurée au niveau national (filières des personnels ingénieurs, techniques, de recherche et de formation [ITRF] sauf catégorie C, personnels des bibliothèques [BIB] et personnels techniques et pédagogiques [PTP]; tableau d'avancement d'accès à la hors-classe des attachés d'administration de l'État et promotions des médecins de l'éducation nationale [MEN] et des conseillers techniques de service social des administrations de l'État [CTSSAE]) ou au niveau déconcentré. Dans ce second cas, les contingents nationaux sont répartis entre les académies, au prorata des effectifs. Les agents des différents univers professionnels, pour l'ensemble des promotions des BIATPSS, sont traités de manière égalitaire, l'administration (DGRH ou rectorats) s'attachant à assurer de manière proactive des taux de promotions équivalents pour tous les fonctionnaires, quel que soit leur employeur. Par exemple, pour l'accès à la hors-classe des attachés d'administration de l'État, la proportion des promouvables dans l'enseignement supérieur est de 20% et le taux des promus affectés

dans l'enseignement supérieur est également de 20%. Pour les promotions des agents des filières ITRF et BIB, principalement affectés dans l'enseignement supérieur, les promotions sont prononcées au niveau ministériel et il n'y a pas de répartition des possibilités entre les établissements. Le fait d'être affecté dans un établissement de petite taille ne constitue donc pas un obstacle à la promotion. Un suivi des promotions prononcées par établissement, d'année en année, est en outre assuré pour garantir que les fonctionnaires employés dans les petits établissements ne soient pas défavorisés.

**La médiatrice** précise que la recommandation portait sur l'absence de promotions **dans les corps à faibles effectifs** (psychologues à Mayotte par exemple).

Il n'est donc pas répondu à sa question puisque la DGRH présente les systèmes de promotion sur l'ensemble des filières (administratifs, ITRF, bibliothèques, etc.) à l'exception de celle des enseignants du second degré parmi lesquels figurent les psychologues.

## LES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES À 2022

Les recommandations dont le sujet nécessite un traitement dans le temps long sont réexaminées autant que de besoin et donnent lieu à des échanges en comité de suivi avec l'ensemble des directeurs de l'administration centrale, en présence des deux directeurs de cabinet des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

➔ Les pages qui suivent **reprennent l'essentiel de ces échanges et les réponses adressées par les différentes directions** au médiateur pour l'année 2022, lors du **comité de suivi du 8 mars 2024**.

### Les usagers

#### L'affectation des redoublants après échec à l'examen

En 2023, la médiatrice souhaitait :

- savoir si un bilan du nombre de redoublants se retrouvant sans affectation dans leur ancien établissement au cours du premier trimestre avait été réalisé. La médiation recevait encore en 2023 des réclamations et la presse s'en faisait aussi l'écho ;
- savoir quelles étaient les directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) qui mettaient d'ores et déjà en place un guichet unique dématérialisé et si un bilan avait pu être réalisé.

#### Réponse de la Dgesco

Afin de pallier les difficultés d'affectation et de mise en œuvre du droit à redoublement après un échec à un examen, et compte tenu des difficultés toutes particulières rencontrées pour la rentrée scolaire 2023, des mesures ont été prises dès juillet 2023 pour engager des moyens spécifiques pour l'accueil des redoublants de terminale STMG notamment et mettre en œuvre à la rentrée scolaire 2023 le parcours Ambition emploi en lycée professionnel, afin de répondre de manière individualisée aux besoins des élèves de terminale qui n'auront ni emploi, ni solution de poursuite d'études à la rentrée.

De façon pérenne, le dispositif Ambition emploi, dédié à tous les lycéens professionnels qui, à l'issue de leur formation (avec ou sans diplôme), sont sans solution à la rentrée suivante, donne un cadre d'accueil dans tous les lycées concernés pour accompagner, pendant quatre mois au plus, les lycéens concernés. Informés sur ce dispositif dès la fin de l'année scolaire précédente, les jeunes concernés peuvent ainsi être accueillis à la rentrée scolaire dans leur établissement d'origine pour bénéficier d'une prise en charge par l'ensemble des acteurs de l'orientation, de la formation professionnelle et de l'insertion professionnelle sur leur territoire.

Mis en œuvre tardivement à la rentrée 2023, il devrait prendre sa pleine mesure à partir de la rentrée 2024.

**La médiatrice** remercie la Dgesco pour sa présentation de ce nouveau dispositif. Si une évaluation de ces mesures est conduite, elle souhaiterait avoir connaissance de leurs effets sur le nombre de redoublants sans affectation au cours du premier trimestre 2024.

## L'accès aux aides sociales : un problème persistant pour les étudiants

### ReMedia 19-6

Mieux informer et communiquer avec les étudiants et leurs familles

En 2023, la médiatrice souhaitait savoir si le travail mené par la Dgesip sur l'accusé de réception automatique des recours formulés avait pu avancer.

#### Réponse de la Dgesip

Dans la perspective de la refonte du système de bourses d'enseignement supérieur prévue pour la rentrée universitaire 2025-2026, plusieurs voies de simplification des recours sont explorées, notamment :

- le transfert aux Crous de la compétence d'attribution des bourses, permettant de simplifier les recours et leur gestion ;
- le déploiement d'une nouvelle application de gestion des bourses, intégrant une fonctionnalité qui permettrait le dépôt d'un recours sur les décisions d'attribution ou de refus de bourse, avec pour effet une automatisation et simplification de leur instruction.

La médiatrice se réjouit de toute mesure permettant la simplification des démarches pour les usagers et l'amélioration du délai de traitement des demandes et des recours.

## Le déroulement des examens : une gestion inégale des perturbations

### ReMedia 19-7

Porter une attention particulière aux candidats  
à un examen à caractère national

En 2023, la médiatrice souhaitait savoir ce qu'avait donné le travail mené par l'IGÉSR sur les éléments qualitatifs à inscrire par le correcteur dans le cadre de la copie. La médiatrice avait été sollicitée sur ce problème à nouveau à la session 2022 et restait en attente de la réponse à apporter en cas de perte de copie.

#### Réponse de la Dgesco

Les correcteurs sont invités à justifier les notes attribuées par des appréciations aussi claires que possible. Ceci est rappelé lors des réunions d'entente et accompagné par les corps d'inspection en charge de la coordination des corrections par discipline. Cependant, il n'y a pas d'obligation et cela reste à l'appréciation de chaque correcteur.

**En 2023**, la médiatrice rappelait être toujours en attente de l'expertise de sa recommandation sur les mesures transitoires à prendre lors de la réforme d'un examen.

### Réponse de la Dgesco

Les dispositions transitoires ont été mises œuvre pour chaque réforme du bac général et technologique prévue dans les textes de 2018. Pour les rénovations de la voie professionnelle ou abrogation de diplôme, pour chaque spécialité de certifications professionnelles, une dernière session est mise en place pour les candidats ayant échoué lors des sessions précédentes, si la rénovation ne permet pas de passerelle vers la nouvelle spécialité ou nouveau diplôme.

**En 2023**, la médiatrice souhaitait savoir si le travail qui avait commencé d'une FAQ concernant les examens pour les candidats en situation de handicap avait pu être finalisé.

### Réponse de la Dgesco

Les travaux d'harmonisation du travail et de l'analyse des demandes d'aménagement des examens par les candidats dans les différentes académies sont facilités à la fois grâce à la mise en œuvre d'outils partagés (Incluscol) et grâce au partage de réponses sur des situations fréquemment rencontrées qui sont en cours de synthèse.

**La médiatrice** étant toujours sollicitée sur ces questions, elle renouvelle sa demande de communication de la FAQ, non pour la rendre publique mais pour qu'elle-même soit en mesure de répondre aux nombreuses réclamations qui lui sont adressées.

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

### ReMedia 20-26

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

**En 2023**, la médiatrice souhaitait savoir si des mesures correctrices étaient envisagées au sujet des écarts entre l'appréciation portée en classe et celle résultant des épreuves d'examen. Malgré la publication du guide de l'évaluation des apprentissages et des acquis des élèves à la rentrée scolaire 2021-2022, il semblait résulter des nombreuses saisines reçues par la médiation à l'issue des épreuves du baccalauréat des écarts parfois importants entre l'appréciation portée en classe et celle résultant des épreuves de l'examen.

### Réponse de la Dgesco

Les examens sont des certifications en fin d'année sur l'ensemble du programme, sans progression dans l'évaluation, ce qui peut aussi expliquer une partie des écarts entre les notes issues du contrôle continu au fil de l'année scolaire et celle d'une épreuve ponctuelle terminale. Pour remédier aux écarts entre correcteurs, les réunions d'entente et commissions d'harmonisation sont mises en œuvre pour tous les diplômes et épreuves. Ainsi, tous les

correcteurs reçoivent le même accompagnement sur l'explicitation des attendus nationaux dans le cadre de l'entente des corrections. Dans le cadre des harmonisations, celles-ci remédient aux éventuels écarts (à la hausse ou à la baisse) le cas échéant.

Nous avons, chaque session, de nombreux candidats qui parviennent à obtenir des résultats supérieurs à leurs résultats et appréciations en classe, et les résultats sont tout autant justifiés que pour les candidats obtenant des résultats inverses. Le processus de correction est identique pour tous les candidats.

À compter de la session 2023, en lien avec l'IGÉSR, aucune harmonisation de masse n'a été mise en œuvre sur le baccalauréat, ni aucun correctif académique pour le baccalauréat général et technologique. Dès la session 2024, il en sera de même pour tous les examens relevant de la Dgesco (voir la note de service du 12 janvier 2024 relative au déroulement des corrections aux examens du second degré à compter des épreuves 2024).

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

### ReMedia 21-1

#### Penser le parcours du point de vue de l'utilisateur

##### La médiatrice recommandait

- Tester chaque téléservice en amont d'une mise en ligne puis en fonction des difficultés observées, en s'appuyant sur un comité d'utilisateurs, incluant des publics fragiles ou des personnes en situation de handicap pour garantir l'accessibilité et la fluidité de la démarche dématérialisée, ainsi que l'emploi d'un langage clair et adapté (cf. **ReMedia 18-03**).

En 2023, la médiatrice souhaitait savoir si la mise en place de ces tests était envisagée dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de Cyclades pour les prochaines campagnes d'inscription.

### ReMedia 21-1

#### Penser le parcours du point de vue de l'utilisateur

##### La médiatrice recommandait

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

En 2023, la médiatrice demandait notamment à la Dgesco de réfléchir au moyen d'encourager une harmonisation des pratiques sur le territoire national allant dans le sens d'une meilleure attention aux situations particulières.

## ReMedia 21-1

### Penser le parcours du point de vue de l'utilisateur

#### La médiatrice recommandait

- Prévoir des horaires élargis d'accueil physique et téléphonique, sans rendez-vous, avec des personnels dédiés pendant la période des inscriptions pour aider les candidats en difficulté.

En 2023, la médiatrice souhaitait que des modalités d'accueil physique et téléphonique soient explicitement recommandées.

#### Réponse de la Dgesco

Concernant les systèmes d'information en lien avec les examens : Incluscol, nouveau télé-service progressivement déployé pour les demandes d'aménagements pour les épreuves des examens de l'éducation nationale, est testé avant chaque livraison. Un groupe de travail composé d'une division des examens et concours par groupement académique et du Service interacadémique des examens et des concours (Siec) est régulièrement sollicité pour effectuer des tests après livraison et permettre des ajustements le cas échéant.

Concernant son utilisation, il revient aux chefs d'établissement d'informer les élèves et les familles sur le calendrier et la procédure à suivre. Ils sont encouragés à recevoir les familles, notamment les plus éloignées des services numériques, pour les accompagner dans les démarches.

Concernant le processus de confirmation des inscriptions et des aménagements lors des examens, une relance papier pour les démarches dans Incluscol et plus largement des inscriptions n'est pas possible en raison d'un calendrier contraint. De plus, tous les candidats ne sollicitent pas des aménagements d'examens. Il n'est donc pas possible d'effectuer une relance papier auprès de tous les candidats pour solliciter des demandes d'aménagements qui restent extrêmement minoritaires.

La médiatrice remercie la Dgesco pour ces informations sur l'existence d'un nouveau téléservice mis en place pour les candidats en situation de handicap. Elle espère que, pour les candidats individuels en situation de handicap, publics souvent fragiles, qui ne peuvent être aidés par les chefs d'établissement, cette procédure ne va pas constituer une difficulté supplémentaire.

Elle estime toutefois que le calendrier, même contraint, doit respecter les dispositions de la loi (article L. 114-5 du Code des relations entre le public et l'administration [CRPA]<sup>5</sup>). Il est question dans la recommandation d'organiser au moins une relance par courrier postal afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs de Cyclades de corriger une erreur d'inscription à l'examen. Elle souligne par ailleurs que sa proposition ne se limitait pas à un problème lié aux aménagements d'examens.

<sup>5</sup> Article L. 114-5 : « Lorsqu'une demande adressée à l'administration est incomplète, celle-ci indique au demandeur les pièces et informations manquantes exigées par les textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle fixe un délai pour la réception de ces pièces et informations. Le délai mentionné à l'article L. 114-3 au terme duquel, à défaut de décision expresse, la demande est réputée acceptée ne court qu'à compter de la réception des pièces et informations requises.

Le délai mentionné au même article au terme duquel, à défaut de décision expresse, la demande est réputée rejetée est suspendu pendant le délai imparti pour produire les pièces et informations requises. Toutefois, la production de ces pièces et informations avant l'expiration du délai fixé met fin à cette suspension.

La liste des pièces et informations manquantes, le délai fixé pour leur production et la mention des dispositions prévues, selon les cas, au deuxième ou au troisième alinéa du présent article figurent dans l'accusé de réception prévu à l'article L. 112-3. Lorsque celui-ci a déjà été délivré, ces éléments sont communiqués par lettre au demandeur. »

## ReMedia 21-3

### Concevoir et conserver des alternatives à la dématérialisation

#### La médiatrice recommandait

- Créer un délai de régularisation plus étendu lorsqu'il est fait appel à une procédure intégralement dématérialisée.
- Favoriser la diffusion de bonnes pratiques existantes, telles que la mise à disposition de postes informatiques dans les services académiques des examens ou l'ouverture de tiers lieux au sein de nos administrations et de nos établissements pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, avec des personnels aidants numériques connaissant bien le système éducatif.

#### Réponse de la Dgesc

Sur le 1<sup>er</sup> point, la stabilisation réglementaire des modalités de certifications (nombre d'épreuves, contenus, etc.) sur le baccalauréat général ou technologique permettra une livraison de Cyclades plus anticipée et, de fait, une extension au maximum du délai laissé aux candidats pour régulariser leur situation. Cela n'a pas encore pu être le cas pour la session 2024, en raison de la mise en œuvre du baccalauréat français international (BFI), mais cela reste une cible prioritaire, demandée par l'ensemble des acteurs du processus Examens (candidats, établissements comme services en charge des examens en académie et au national).

Pour le second point, c'est l'objet d'échanges réguliers entre les divisions des examens et concours, qui sont régulièrement réunies, et qui, dans ce domaine comme dans d'autres, conduisent à une harmonisation croissante des pratiques dans les différentes académies. Dans la plupart des cas, une prise de contact avec la direction des examens et des concours (DEC) permet aux candidats individuels de bénéficier d'un accompagnement. Le Siec, par exemple, et comme d'autres services d'organisation des examens et concours, met à disposition des postes informatiques permettant l'inscription sur place.

Dans le même esprit, les documents académiques d'organisation des examens et concours sont désormais mutualisés dans un espace partagé pour favoriser une harmonisation de l'ensemble des connaissances et pratiques sur les examens nationaux.

Sur le premier point, la médiatrice prend note d'un délai supplémentaire qui serait mis en place pour l'examen du baccalauréat afin de régulariser les erreurs commises par les candidats à la session 2025. Elle précise néanmoins que sa recommandation ne portait pas uniquement sur l'examen du baccalauréat mais sur tout examen organisé par l'éducation nationale.

Sur le second point, elle se réjouit d'apprendre qu'un accompagnement est proposé par les DEC et le Siec lors de l'inscription aux candidats individuels qui le souhaitent et qu'une mutualisation des documents académiques est réalisée en vue d'une harmonisation des pratiques.



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

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années sous l'impulsion conjointe de la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et les évolutions de la réglementation, **la médiatrice** constate la persistance de discontinuités dans la conception et la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours. Elle souhaite à nouveau revenir sur les discontinuités entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens ou les concours.

### ReMedia 21-4

#### Mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves

##### La médiatrice recommandait

- Étudier tout moyen permettant de résorber le hiatus entre une autorité qui notifie les moyens d'accompagnement (la MDPH), notifications créatrices de droit, et une administration qui doit mettre en œuvre ces notifications en travaillant notamment sur la mise en phase des procédures.
- En anticipant mieux les besoins au moment de l'inscription d'un enfant dans un établissement ou au moment du passage dans la classe supérieure, sans attendre la notification MDPH, et en les faisant remonter suffisamment tôt vers la direction des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) pour qu'elle puisse avoir une approche plus prévisionnelle des recrutements, de la répartition des moyens et des formations.

#### Réponse de la Dgesco

En complément de la réponse apportée pour le comité de suivi du 2 mars 2023, la Dgesco mentionne que ce travail est renforcé actuellement au niveau national dans le cadre des mesures de la CNH 2023 en lien étroit avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). Il s'agira de mettre à jour le vademecum de la rentrée scolaire à destination des maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) et des autorités académiques datant de 2018. Ce vademecum s'appuie sur des recommandations de bonnes pratiques relatives au pilotage partagé, aux circuits de traitements à prioriser, à la saisonnalité des activités.

**La médiatrice** se réjouit du travail actuellement mené de mise à jour du vademecum à destination des MDPH et espère que cela permettra une harmonisation des pratiques. Elle souhaiterait être destinataire de ce document.

## ReMedia 21-4

### Mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves

#### La médiatrice recommandait

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

**En 2023**, la médiatrice rappelait ne pas considérer que la mutualisation des moyens humains soit la solution pour répondre au besoin de chaque enfant. Ce qu'elle préconisait plutôt était une prise en charge globale plus collective et mieux répartie autour de l'enfant, qui impliquerait une responsabilité partagée entre les différents acteurs (équipe pédagogique, équipe éducative, personnel de santé, familles, autres élèves, collectivités, etc.), et donc une sensibilisation de tous les acteurs.

#### Réponse de la Dgesco

Dans le cadre des mesures de la CNH du 26 avril 2023, la création des PAS viendra renforcer cette responsabilité partagée. Il s'agira de renforcer la coopération avec les personnels médico-sociaux qui pourront intervenir directement auprès des élèves en amont de toute notification si le besoin est identifié et en accord avec l'avis des familles, mais aussi de mobiliser l'ensemble des ressources du territoire à proximité du lieu de scolarisation de l'élève à besoin éducatif particulier. Le pôle d'appui à la scolarité, avec son coordonnateur, sera chargé d'articuler une complémentarité de réponses : aménagements pédagogiques, matériel pédagogique adapté, accompagnement pédagogique et éducatif par un personnel éducation nationale (réseau d'aides spécialisées aux élèves en difficulté, accompagnement personnalisé, Devoirs faits, etc.) ou accompagnement pédagogique et éducatif par un personnel médico-social (dont aide directe). D'autres mesures, comme le déploiement de structures médico-sociales dans les murs de l'école, visent le même objectif : proposer des réponses directes, plus rapides, qui permettront aux élèves en situation de handicap d'accroître leur temps de scolarisation.

**La médiatrice** se félicite de ce dispositif. Elle demande que les réponses qui seront apportées dans le cadre des aménagements pédagogiques, notamment du matériel pédagogique adapté, soient en lien avec les mesures qui peuvent être mises en place pour les aménagements des examens.

## ReMedia 21-4

### Mieux anticiper les besoins en accompagnement des élèves

#### La médiatrice recommandait

- Fluidifier les échanges entre les différentes instances pour permettre à l'équipe pédagogique de saisir plus facilement et plus rapidement la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) de toute proposition motivée de révision ou d'adaptation des aides préconisées.

#### Réponse de la Dgesco

Les mesures envisagées dans le cadre de la CNH d'avril 2023, notamment avec la création des PAS, visent précisément à faciliter l'adaptation des moyens mis en œuvre par l'éducation nationale dans le cadre de la notification globale de la MDPH sur les besoins en compensations de l'élève en situation de handicap.

La médiatrice remercie la Dgesco pour ces précisions, mais elle s'interroge sur l'effet réel des PAS sur les points soulevés, notamment la fluidification des échanges entre les différentes instances et la saisine de la CDAPH, même si elle salue l'ambition du projet de loi<sup>6</sup> qui vise à faciliter les mesures d'aide de premier niveau.

## ReMedia 21-5

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

#### La médiatrice recommandait

- Renforcer la communication sur les nouvelles dispositions issues du décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 et de la circulaire du 8 décembre 2020 en direction de l'ensemble des acteurs concernés : chefs d'établissement, familles, médecins désignés par la CDAPH.
- Rappeler aux chefs d'établissement qu'ils doivent veiller à bien inscrire dès le projet personnel de scolarisation (PPS) ou le projet d'accompagnement personnalisé (PAP), de manière claire et suffisamment anticipée, les aménagements liés à la scolarité et qui préfigureront les aménagements nécessaires lors des futurs examens.
- Se saisir du livret de parcours inclusif pour mieux formaliser et partager les différentes mesures prévues pour accompagner et adapter le parcours scolaire des élèves à besoins éducatifs particuliers.
- Poursuivre la réflexion sur l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques (outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, logiciels de synthèse vocale, etc.) (cf. **ReMedia 17-07**).

<sup>6</sup> Projet de loi de finances 2024, article 53, p. 213 : [www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/textes/116b1680\\_projet-loi.pdf](http://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/textes/116b1680_projet-loi.pdf).

**En 2023**, la médiatrice revenait sur le deuxième point :

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

## Réponse de la Dgesco

La Dgesco communique régulièrement auprès des DEC, des médecins et des chefs d'établissement sur les dispositions de la circulaire du 8 décembre 2020 et plus largement sur toutes les évolutions liées aux aménagements d'examen. Ce sont les chefs d'établissement qui communiquent ensuite auprès des élèves et des familles.

Une note à destination des chefs d'établissement a été envoyée en novembre 2023 pour rappeler les procédures de demande d'aménagements d'examens et leur rôle clé.

La liste des aménagements présente dans Incluscol ou sur les formulaires papier de demande ne sont pas exhaustifs. Chaque année, les DEC prennent en compte des besoins spécifiques des candidats. Les aménagements ne sont pas limités par les commodités d'organisation liées au manque d'anticipation des DEC. Ils sont limités par la conformité à la réglementation de chaque examen et peuvent être limités également par des contraintes techniques, communes à l'ensemble des académies, comme par exemple pour l'adaptation des sujets (arial 24 taille maximum pour ne pas démultiplier le nombre de pages d'un sujet ou le multi-format A3 et A4).

La circulaire du 6 février 2023 du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche relative aux adaptations et aménagements des épreuves d'examen et de concours pour les candidats en situation de handicap ou avec un trouble de santé invalidant s'inscrit dans la continuité de la circulaire du 8 décembre 2020 pour garantir une cohérence des aménagements entre l'enseignement scolaire et l'enseignement supérieur.

Le contenu et les modalités de passation des épreuves entre les différents diplômes relèvent de réglementations différentes qui ne permettent pas systématiquement la comptabilité et la continuité des aménagements à l'identique d'une même discipline, d'un diplôme à l'autre. C'est le cas notamment pour les langues.

Conformément à la circulaire du 8 décembre 2020, un candidat peut bénéficier de matériel informatique et d'outils numériques pour la passation de ses épreuves. Les conditions sont précisées dans la circulaire. Il est également nécessaire que le candidat ait pu s'entraîner avec ce matériel ou ce logiciel en amont des épreuves. Les logiciels de synthèse vocale font partie des logiciels qui peuvent être autorisés. En revanche, la modification de la mise en forme des sujets n'est pas permise pour éviter les risques d'altération du contenu du sujet et de pertes d'informations.

Les logiciels autorisés doivent être en adéquation avec la réglementation en vigueur sur les examens et concours. Lorsque l'utilisation des logiciels est autorisée aux examens, leur fonctionnement doit être autonome et sans connexion Internet.

**La médiatrice** maintient sa recommandation visant à ce que la question de la compatibilité entre les mesures d'aménagement prévues pour les différents examens (diplôme national du brevet, baccalauréat, BTS, diplômes comptables, etc.) soit étudiée pour permettre la poursuite des études des élèves à besoins éducatifs particuliers, notamment pour les épreuves de langues. Elle rappelle que des outils numériques qui n'existaient pas il y a quelques années permettent maintenant d'éviter les dispenses d'épreuves et que, de plus en plus souvent, les élèves en situation de handicap poursuivent des études supérieures. Cette poursuite d'études ne doit pas être obérée par des mesures d'aménagements qui ne sont plus adaptées.

## Les personnels

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

#### ReMedia 20-1

Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant  
et ne pas décourager les vocations

**En 2022**, la médiatrice souhaitait savoir ce qu'il en était du vademecum sur les priorités médicales. Pouvait-il être communiqué à la médiatrice avec un bilan sur trois ans du nombre des enseignants bénéficiaires des bonifications médicales ?

**En 2023**, la médiatrice s'interrogeait sur ce que la DGRH appelait le « vademecum du mouvement » et souhaitait savoir s'il était disponible en ligne ou, dans le cas contraire, s'il pouvait lui être communiqué.

Elle notait que des enseignants pouvaient être perdus pour effectuer les démarches en vue d'obtenir une bonification face à une situation de handicap ou un problème grave de santé : quel médecin saisir dans l'académie, quelles pièces communiquer, que faire si la MDPH accuse un grand retard dans le traitement des dossiers, quelles voies de recours ?

### Réponse de la DGRH

Le vademecum du mouvement est un outil d'aide à la gestion pour les services déconcentrés. Il leur est adressé directement et ne fait l'objet d'aucune mise en ligne.

S'agissant de l'accompagnement des personnels, une démarche d'harmonisation des procédures et des formulaires de demande de la bonification handicap de type 2 a été conduite par le bureau DGRH B2-1 en lien avec des départements témoins. Le document consolidé a été partagé avec le médecin conseil de la DGRH et la mission à l'intégration des personnels handicapés avant sa mise à disposition des départements pour utilisation dans le cadre du mouvement en cours de 2024. Y figurent, par contribution des services départementaux de l'éducation nationale, les coordonnées des services de médecine des personnels et les modalités de transmission des demandes.

**La médiatrice** comprend très bien la nature du vademecum et donc son absence de mise en ligne, mais confirme son souhait d'en avoir communication. Cela pourrait en outre lui permettre, le cas échéant, de répondre à des requérants sans solliciter inutilement l'administration dont elle connaît la charge de travail, en particulier lors des opérations de mouvement.

## **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**

**En 2022**, la médiatrice souhaitait disposer d'un point d'étape concernant la finalisation de l'arrêté prévu par le décret n° 2020-256 du 13 mars 2020. Elle avait toutefois bien pris note des réponses de la DGRH à cette recommandation, ainsi que de la modification législative étendant ce dispositif aux atteintes à l'intégrité physique et autres menaces.

**En 2023**, la médiatrice se réjouissait de la publication de l'arrêté du 31 juillet 2023. Elle s'interrogeait toutefois sur l'accès à la cellule d'écoute des personnels des services centraux qui relèvent de l'enseignement supérieur.

L'arrêté du 17 mars 2021 a en effet pour objet de rendre applicable le décret du 13 mars 2020 dans **les établissements** relevant de la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation et celui du 31 juillet 2023 porte application de ce même décret dans **les services centraux** relevant des ministres chargés de l'éducation nationale et de la jeunesse et des sports. Or, dès lors qu'il est indiqué que le dispositif de recueil et de traitement des signalements est mis en place à l'administration centrale des ministères chargés de l'éducation nationale et de la jeunesse et des sports, mais que n'est pas précisé dans l'arrêté du 31 juillet 2023, au demeurant non signé par la ministre de l'enseignement supérieur, que le dispositif est également mis en place à l'administration centrale du ministère chargé de l'enseignement supérieur, il semble que le dispositif prévu par le décret du 13 mars 2020 ne soit toujours pas applicable aux personnels des services centraux de l'enseignement supérieur.

### **Réponse de la DGRH**

L'article 80 de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique a instauré l'obligation pour les administrations et établissements publics de l'État de mettre en place selon des modalités fixées par le décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 un dispositif de signalement à l'attention des agents qui s'estiment victimes d'actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel ou d'agissements sexistes.

Ce dispositif a pour objet de recueillir les signalements des agents 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.

L'arrêté du 31 juillet 2023 a pour objet de préciser les modalités de mise en œuvre du décret n° 2020-256 du 13 mars 2020. Le périmètre de cet arrêté inclut tous les personnels de l'administration centrale gérés par le service de l'action administrative et des moyens (Saam),

qui relève de l'autorité du secrétaire général des ministères. Exclure les agents de certaines directions les priverait de l'exercice d'un droit accordé à l'ensemble des agents publics des administrations de l'État par l'article 80 de la loi du 6 août 2019.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour cette réponse et prend donc acte que l'arrêté du 31 juillet 2023 est applicable aux personnels de l'enseignement supérieur affectés en administration centrale même si l'arrêté n'est pas signé par la ministre en charge de ce ministère.

La médiation souhaiterait avoir des réponses aux questions posées à la DGRH :

- Les maîtres contractuels des établissements privés sous contrat, qui sont des agents publics, ont-ils accès aux cellules d'écoute mises en place dans les académies et si c'est le cas, comment ils en sont informés ?
- Comment fonctionnent concrètement les cellules d'écoute, notamment lorsque l'autorité mise en cause est l'autorité hiérarchique compétente pour prendre les mesures appropriées ? L'arrêté n'est pas précis sur ce cas (article 6 de l'arrêté).
- Lorsque la complexité d'un dossier nécessite une expertise extérieure, comment la cellule d'écoute peut-elle saisir les personnes compétentes (internes ou externes), dès lors qu'il ne s'agit pas d'une demande d'enquête administrative réservée à l'autorité hiérarchique ?
- Dans quel délai ces cellules d'écoute doivent-elles être mises en place et existe-t-il un document récapitulatif ?

## Reconnaître la valeur professionnelle et le travail accompli

### ReMedia 20-8

#### Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

**En 2022**, la médiatrice souhaitait connaître le calendrier pour l'ouverture des postes dans les autres corps pour faciliter la promotion des personnels en situation de handicap.

**En 2023**, la médiatrice ne voyait toujours pas les mesures prises en faveur des personnels enseignants, même si, pour les BIATSS et les personnels de direction et d'inspection, le dossier avançait. Au-delà du respect des prescriptions de la loi et du décret, la médiation insistait sur le fait qu'elle recevait régulièrement des saisines d'enseignants qui voulaient pouvoir candidater sur ce dispositif.

### Réponse de la DGRH

L'article 93 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique dispose que les fonctionnaires en situation de handicap mentionnés 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. Il s'agit d'un dispositif expérimental prévu jusqu'au 31 décembre 2026.

Le 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 institués en faveur des fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévoit, en son article 2, que : « les candidats doivent justifier de la durée de services publics, fixée dans le statut particulier du corps de détachement, exigée pour l'accès à ce corps par la voie du concours interne. »

Ainsi, les textes précités ne conditionnent pas le bénéfice des dispositions de l'article 93 précité à la possession d'un diplôme particulier. Toutefois, les statuts des corps enseignants prévoient, dans les dispositions relatives aux conditions d'accès aux concours internes, la nécessité de détenir un diplôme de licence ou un titre ou diplôme de niveau équivalent. Ces dispositions sont dérogatoires aux dispositions de droit commun de la fonction publique prévues par les articles L. 325-3 et suivants du Code général de la fonction publique.

L'absence de condition de diplôme pose problème même si l'article 6 du décret du 13 mai 2020 prévoit que les dossiers de candidature doivent être examinés par une commission chargée d'évaluer l'aptitude professionnelle des postulants.

Un décret en Conseil d'État dérogeant aux dispositions du décret du 13 mai 2020 devrait être rédigé pour prévoir cette condition de diplôme s'agissant de l'accès par voie de détachement aux corps enseignants.

La situation est similaire pour les détachements ascensionnels.

Le ministère transmettra cette situation spécifique à la DGAFP à l'occasion du bilan de l'expérimentation. En outre, si un décret devait pérenniser ce dispositif, il pourrait être demandé à la DGAFP de prévoir des dispositions pour exiger le diplôme prévu pour les concours internes, s'agissant de l'accueil en détachement dans les corps enseignants.

**La médiatrice** regrette qu'il n'ait pas été répondu à la difficulté exposée plus tôt, alors qu'elle avait elle-même soulevé la question de l'application de l'article 93 de la loi de Transformation de la fonction publique du 6 août 2019 aux enseignants dans ses deux précédents rapports.

Elle estime qu'en tout état de cause, l'article 5 du décret du 13 mai 2020, en prévoyant que la candidature comprend un dossier constitué en vue de la reconnaissance des acquis de l'expérience, permet justement de pallier une absence de diplôme et l'organise.

Elle relève en outre que l'article 7 de l'arrêté du 9 septembre 2013 relatif aux diplômes et titres permettant de se présenter aux concours externes et internes de recrutement de personnels enseignants des premier et second degrés et de personnels d'éducation relevant du ministre chargé de l'éducation nationale prévoit que les enseignants titulaires de catégorie A sont exemptés de la condition de diplôme<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> [www.legifrance.gouv.fr/loda/article\\_lc/LEGIARTI000028048917](http://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000028048917).



## 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

En 2022, la médiatrice souhaitait disposer d'un bilan quantitatif et qualitatif des ruptures conventionnelles (par corps et par académie) depuis la mise en place du dispositif.

En 2023, la médiatrice regrettait de ne pas disposer d'un bilan qualitatif et quantitatif plus détaillé des demandes d'accords et des refus par corps et, le cas échéant, par discipline. Si le bilan social montrait que 0,11 % d'enseignants en poste avaient souhaité quitter l'éducation nationale par le biais de la rupture conventionnelle avec une part importante d'entre eux comptant plus de cinq ans d'ancienneté, la médiation souhaitait savoir si ce dispositif était accordé en milieu ou en fin de carrière. La médiation constatait que le bilan social sur la rupture conventionnelle ne concernait pas les personnels d'encadrement ou administratifs ou ITRF.

### Réponse de la DGRH

Bilan des ruptures conventionnelles – Personnels BIATSS

Corps	2020	2021	oct. 2022	Total
<b>Filière administrative</b>	<b>26</b>	<b>70</b>	<b>54</b>	<b>150</b>
Attaché d'administration	6	11	13	30
Secrétaire administratif	5	25	11	41
Adjoint administratif	15	34	30	79
<b>Filière sociale et de santé</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>58</b>
Médecin de l'éducation nationale		1		1
Conseiller technique de service social			3	3
Assistant de service social	2		4	6
Infirmier de l'éducation nationale (catégorie A)	7	19	21	47
Infirmier de l'éducation nationale (catégorie B)		1		1
<b>Filière ouvrière</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
Adjoint technique – Filière ouvrière			1	1
<b>Filière ITRF</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>37</b>
Ingénieur de recherche ITRF			1	1
Ingénieur d'études ITRF		3	2	5
Techniciens ITRF	1	3	4	8
Adjoint technique ITRF	3	7	13	23
NC				4
NC				4
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>104</b>	<b>107</b>	<b>250</b>

**La médiatrice** remercie la DGRH pour ce bilan quantitatif des ruptures conventionnelles enregistrées entre 2020 et 2022 pour les personnels BIATSS, qui marque une stabilisation pour 2021 et 2022 (une centaine chaque année). Elle souhaiterait toutefois disposer d'éléments plus précis concernant les bénéficiaires de ce dispositif (corps, âge moyen des bénéficiaires, etc.).

Elle a de son côté relevé des données intéressantes dans le *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique*<sup>8</sup> (édition 2023) qui mentionne que 3 ruptures sur 4 concernent des agents du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse alors que ce ministère représente 64% des agents. De même, le bilan d'étape de la Cour des comptes de novembre 2023 portant sur la loi de Transformation de la fonction publique<sup>9</sup>, relève qu'au cours de la période 2020-2022, 72% des départs proviennent de l'éducation nationale (3 332 agents); 75% sont des femmes dont l'âge moyen (46,2 ans) est nettement inférieur à la moyenne.

### ReMedia 20-15

Améliorer la mise en œuvre du dispositif de la rupture conventionnelle, qui suscite actuellement beaucoup de déceptions

#### La médiatrice recommandait

- Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.

**En 2022**, la médiatrice souhaitait savoir quelles suites avaient été données à cette recommandation.

**En 2023**, la médiatrice souhaitait savoir si des actions d'information ou des mesures d'accompagnement avaient été mises en œuvre notamment dans le cadre des circulaires académiques pour soutenir les personnels se trouvant dans de telles situations.

### Réponse de la DGRH

La DGRH ne dispose pas d'éléments pour répondre à cette question.

**La médiatrice** espère disposer d'éléments en provenance des académies dans le cadre du bilan de l'expérimentation pour les fonctionnaires du dispositif de la rupture conventionnelle.

<sup>8</sup> [www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/rapport-annuel-sur-letat-de-la-fonction-publique-edition-2023](http://www.fonction-publique.gouv.fr/toutes-les-publications/rapport-annuel-sur-letat-de-la-fonction-publique-edition-2023).

<sup>9</sup> [www.ccomptes.fr/fr/publications/la-loi-de-transformation-de-la-fonction-publique-bilan-detape](http://www.ccomptes.fr/fr/publications/la-loi-de-transformation-de-la-fonction-publique-bilan-detape).

## ReMedia 20-15

Améliorer la mise en œuvre du dispositif de la rupture conventionnelle, qui suscite actuellement beaucoup de déceptions

### La médiatrice recommandait

- 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.

En 2022, la médiatrice souhaitait savoir quelles suites avaient été données à cette recommandation. La DGAFP avait-elle été saisie et/ou une réflexion était-elle menée par elle sur une modification du dispositif ?

En 2023, la médiatrice souhaitait savoir si la question posée avait été portée auprès de cette direction.

### Réponse de la DGRH

Une enquête a été récemment diligentée par la DGAFP sur ce sujet.

La médiatrice espère pouvoir disposer des résultats de cette enquête.

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

Dans le chapitre 2 de son rapport *Renouer le dialogue (2021)*, la médiatrice s'était plus particulièrement arrêtée sur **la situation de personnels enseignants ayant passé les concours, mais regrettant que les compétences acquises dans leurs métiers ou situations antérieurs** (en tant que contractuels, dans de précédentes professions ou fonctions, dans le réseau à l'étranger, ou lors d'une spécialisation, etc.) **ne soient pas davantage reconnues et valorisées** en termes de déroulement de carrière et dans le barème pour obtenir une affectation. L'effet de déception était grand et ne contribuait pas à renforcer l'attractivité du métier.

### Réponse de la DGRH

Depuis la rentrée scolaire 2023, en matière de classement à la nomination après concours, le ministère améliore les conditions d'entrée dans les métiers des corps enseignants par une meilleure valorisation des expériences passées suite à la modification du décret n° 51-1423. Ainsi, pour les lauréats qui étaient précédemment contractuels de l'enseignement scolaire, la totalité de l'ancienneté est reprise en compte. Autre illustration qui confirme la meilleure prise en compte des compétences acquises, les deux tiers de la durée de l'expérience professionnelle dans le secteur privé des lauréats des concours enseignants sont dorénavant pris en compte pour déterminer l'échelon d'entrée dans le métier.

Par ailleurs, concernant la situation des personnels enseignants ayant acquis des compétences spécifiques, la DGRH a initié une réflexion stratégique avec l'ensemble

des acteurs de la mobilité internationale. C'est à la fois penser la préparation au départ, le maintien du lien pendant la mission à l'étranger et l'accompagnement au retour dans une juste valorisation des compétences acquises. C'est aussi l'intérêt de l'institution que de puiser dans un vivier de ressources humaines aux compétences rares, notamment en lien avec le développement des sections internationales. À titre d'exemple concret, la délégation aux relations européennes et internationales et à la coopération (Dreic) avec l'IGÉSR, recherche des enseignants ayant acquis des compétences dans l'enseignement d'une discipline non linguistique. À travers la plateforme de l'éducation nationale Afet par exemple, la question de l'accompagnement au retour est systématiquement posée à tous les agents qui ont un dossier ouvert. Tous les personnels du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse qui y répondent par l'affirmative bénéficient d'un entretien personnalisé au niveau de la DGRH, ce qui donne souvent l'occasion d'une aide à l'orientation au retour, du lien à faire avec le réseau RH de proximité.

Derniers exemples concrets mis en œuvre : un professeur des écoles directeur d'école de retour de l'étranger a été encouragé à son retour en France à proposer ses services de chef d'établissement en qualité de faisant fonction et/ou de passer le concours de personnel de direction. Un enseignant formateur sur les usages du numérique a été encouragé à postuler sur des fonctions de délégué académique au numérique éducatif (Dane) adjoint dans son académie à son retour en France. Le lien a été fait avec la plateforme Choisir le service public.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour ces informations très concrètes. Toutefois, même si ces avancées importantes répondent tout à fait à ses recommandations, elle regrette qu'aucune mesure n'ait été prévue à l'égard des enseignants classés avant la date d'entrée en vigueur des modifications apportées au décret du 5 décembre 1951, dont certains voient les nouveaux entrants classés à un échelon supérieur à celui qu'ils détiennent.

## ReMedia 21-7

### Garder et fidéliser ceux qui ont un parcours européen ou international

#### La médiatrice recommandait

- Intégrer dans les entretiens désormais prévus par le service des ressources humaines de proximité, non seulement les échanges utiles sur les attentes et la possible valorisation de l'expérience et des compétences acquises, mais aussi l'évaluation de ces compétences en terme de savoir, savoir-faire et savoir-être pour pouvoir envisager, tant dans l'intérêt des agents que de celui du service public de l'éducation nationale, leur mise à profit sur d'autres postes.

**En 2023**, la médiatrice souhaitait savoir si une évaluation des actions menées était prévue prochainement afin de mesurer l'impact de ces nouvelles mesures sur les conditions d'affectation des personnels, sur leur carrière et sur l'attractivité du métier d'enseignant.

## Réponse de la DGRH

La DGRH s'est engagée dans la préparation d'une stratégie ministérielle de politique des ressources humaines (RH26) afin de mieux accompagner le changement de paradigme dans la gestion RH, et de pouvoir répondre aux enjeux de promotion, de formation et de valorisation des parcours professionnels de tous les agents du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse.

Cette stratégie prolonge la première impulsion du Grenelle pour un accompagnement personnalisé des agents incarné par l'initiative de création de conseillers RH de proximité (CRHP) afin de mailler et renforcer le réseau RH en académie. C'est dans ce cadre qu'un plan de professionnalisation a été élaboré pour améliorer la qualité des services RH, notamment en ce qui concerne l'accompagnement des mobilités. Chaque année, à l'initiative de la DGRH, les nouveaux CRHP sont accompagnés et formés dans leurs nouvelles fonctions. En 2023-2024, c'est déjà la 8<sup>e</sup> cohorte qui bénéficie d'une formation d'adaptation à l'emploi inscrite au programme national de formation (PNF) sous pilotage de la DGRH. Au sein de la DGRH, la sous-direction dédiée aux questions de formation, de parcours professionnels et des relations sociales a pour feuille de route l'amélioration des conditions de mise en œuvre de cette politique RH qualitative et ambitieuse. Un axe majeur de cette sous-direction consiste notamment à mieux prendre en considération l'expérience antérieure et les parcours de mobilité internationale des enseignants.

Plusieurs initiatives ont été prises pour renforcer progressivement la qualité de cet accompagnement. À titre d'exemple, des sessions de formation sont proposées aux CRHP afin de les outiller pour mieux accompagner les enseignants dans leur transition professionnelle. Concernant le projet d'enseigner à l'étranger, cette formation prévoit d'aborder à la fois le sujet des démarches administratives liées à la mobilité, mais aussi d'améliorer la compréhension des défis liés à l'expatriation et des conditions qu'impliquent un tel projet, notamment à travers les spécificités culturelles et professionnelles des différents pays. Enfin, dans la perspective du retour en France de ces personnels, l'approche collective et en réseau des CRHP permet de mieux répondre à la question de la valorisation des compétences et expériences acquises à l'étranger. L'ensemble des ressources et des outils proposés dans une optique mutualisée est mise à disposition des CRHP sur la plateforme de formation M@gistère gérée par la DGRH.

Un guide RH de la mobilité, *Partir enseigner à l'étranger*, est en cours d'édition à l'initiative de la DGRH pour éclairer les phases (avant, pendant, après) d'un projet d'expatriation au sein du réseau de l'enseignement français à l'étranger. Le bornage à six ans de la durée de détachement se comprend comme un levier d'amélioration des flux des entrants et des sortants. Il crée aussi l'obligation pour l'institution de penser la valorisation des parcours spécifiques, dont ceux de l'expérience hors de France, dans des environnements interculturels et plurilingues qui font des naitre des compétences singulières.

Suite à la réunion interministérielle de juillet 2023, la deuxième phase de la conférence stratégique des ressources et des moyens a été lancée avec l'ensemble des parties prenantes de l'enseignement français à l'étranger qui s'est réunie le 8 février 2024, initiée par la DGRH et la Dreic. Cette phase de travail vise à mieux coordonner l'ensemble des actions liées au détachement à l'étranger, à harmoniser les calendriers, à bien informer et préparer les enseignants à la mobilité, à mieux fluidifier les accès à la mobilité, à maintenir le lien pendant leur mission à l'étranger et à les accompagner au retour en valorisant les compétences acquises.

**La médiatrice** remercie la DGRH pour ces informations qui confirment les éléments apportés en 2023, mais souhaiterait savoir une évaluation de l'ensemble de ces mesures est prévue.

## ReMedia 21-7

### Garder et fidéliser ceux qui ont un parcours européen ou international

#### La médiatrice recommandait

- Inscrire dans les statuts particuliers des enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation (ReMedia 20-9).

En 2023, la médiatrice souhaitait avoir plus de précisions sur le dispositif permettant aux enseignants en poste à l'étranger d'accomplir le stage de titularisation. Elle voulait savoir en outre si les échanges avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) ont permis ou vont permettre une meilleure harmonisation des calendriers respectifs.

#### Réponse de la DGRH

La note de service relative à l'affectation des lauréats de concours prévoit que :

- seuls les lauréats déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale ;
- en détachement au cours de l'année précédente ;
- maintenus dans cette position administrative au 1<sup>er</sup> septembre suivant et exerçant des fonctions d'enseignement dans un établissement d'enseignement ou de formation ne relevant pas du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse ou du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, mais d'un autre ministère ou de l'agence pour l'enseignement français à l'étranger (établissement en gestion directe ou conventionné par l'agence), pourront effectuer leur stage dans cet établissement à la condition d'exercer des fonctions de même nature que celles des membres du corps dans lequel ils ont vocation à être titularisés. Ils effectuent alors un stage dans les conditions du décret n°2000-129 du 16 février 2000 modifié. La demande ne sera examinée que sous réserve de l'accord du ministère d'accueil ou de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE), qui assurera la rémunération pendant le stage et devra faciliter le déroulement des procédures d'évaluation et de titularisation. L'attention des lauréats est donc attirée sur la nécessité de prendre, dès les résultats d'admissibilité, l'attache des services de leur ministère d'accueil (ou de l'AEFE) pour obtenir, dans les délais requis et en tout état de cause avant le 1<sup>er</sup> septembre, l'accord nécessaire.

Les lauréats déjà titulaires d'un corps de personnels enseignants du second degré de l'éducation nationale et en détachement, mais dont l'organisme d'accueil refuserait leur maintien en détachement dans le nouveau corps, devront demander leur réintégration afin d'accomplir leur stage en académie.

La médiatrice souhaitait que la possibilité d'effectuer le stage à l'étranger soit inscrite dans les statuts particuliers. Tout en comprenant l'importance du maintien du principe d'effectuer ce stage en académie, elle estime que l'inclusion réglementaire d'un dispositif aussi cadré que celui prévu par la note de service limiterait les dérogations acceptables.

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

## Réponse de la DGRH

La conférence stratégique sur les ressources et moyens de l'EFE du 8 février 2024 a bien identifié la nécessité de travailler à un meilleur alignement du calendrier des opérations liées au détachement. Dans le réseau culturel du MEAE, le calendrier des recrutements doit aussi être mieux anticipé pour respecter la date butoir du 31 mars pour la gestion des demandes de détachement.

**La médiatrice** se réjouit de cette information.

# AU SUJET DES MÉDIATEURS

## LES TEXTES INSTITUANT LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

### L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

#### Article 40

« Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

#### Chapitre X

#### Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

**Art. L. 23-10-1** – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

L'article L. 23-10-1 est applicable dans sa rédaction ci-dessus issue de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 à Wallis-et-Futuna (article L. 255-1 du Code de l'éducation).

Pour l'application en Polynésie française, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 256-1 du Code de l'éducation) :

« Art. L. 23-10-1 – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Polynésie française lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »



Pour l'application en Nouvelle-Calédonie, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 257-1 du Code de l'éducation) :

« Art. L. 23-10-1 – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Nouvelle-Calédonie lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »

## Les articles D. 222-37 à D. 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur<sup>1</sup>

### Article D. 222-37

« Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

### Article D. 222-38

« Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Défenseur des droits.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques. »

### Article D. 222-39

« Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. »

<sup>1</sup> Codification du décret n°98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998 instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

#### Article D. 222-40

« Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour une durée maximale de trois années, renouvelable, par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés. »

#### Article D. 222-41

« Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Défenseur des droits, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section. »

#### Article D. 222-42

« Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons. »

## Les dispositions complémentaires du Code de l'éducation relatives à l'enseignement supérieur

#### Article L. 712-6-2

« Le pouvoir disciplinaire à l'égard des enseignants-chercheurs et enseignants est exercé en premier ressort par le conseil académique de l'établissement constitué en section disciplinaire [...].

La récusation d'un membre d'une section disciplinaire peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. L'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement s'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section. La demande de récusation ou de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

### Article L. 232-3

« Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire est présidé par un conseiller d'État désigné par le vice-président du Conseil d'État.

Hormis son président, le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire ne comprend que des enseignants-chercheurs d'un rang égal ou supérieur à celui de la personne faisant l'objet d'une procédure disciplinaire devant lui [...].

La récusation d'un membre du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. La demande de récusation est formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

### Article R. 712-27-1

« S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.

La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président de l'université, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 712-31. Elle est adressée par lettre recommandée, avec demande d'avis de réception, au Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.

Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire se prononce dans les conditions prévues à l'article R. 232-31-1. »

### Article R. 712-31

« Dès réception du document mentionné à l'article R. 712-30 et des pièces jointes, le président de la section disciplinaire en transmet copie par tout moyen permettant de conférer date certaine, à chacune des personnes poursuivies ainsi qu'au président ou au directeur de l'établissement, au recteur de région académique et au médiateur académique. Cette communication précise le délai accordé aux parties pour produire leurs mémoires.

Le président fait savoir aux intéressés qu'ils peuvent se faire assister d'un conseil de leur choix. »

### Article R. 811-23

« S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, ou en cas de risque avéré de trouble à l'ordre public ou au bon fonctionnement de l'établissement, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.

La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être adressée au recteur de région académique par l'utilisateur poursuivi, le président de l'université ou le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27. Lorsqu'elle est présentée par la personne poursuivie, elle doit être adressée au recteur de région académique par tout moyen permettant de conférer date certaine. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.

À la réception de la demande de renvoi, le recteur de région académique en informe le président de la section disciplinaire initialement saisie. Il se prononce, dans un délai de deux mois, sur la demande de renvoi. Sa décision est immédiatement notifiée au demandeur par tout moyen permettant de conférer date certaine. Elle est également notifiée au président de la section disciplinaire initialement saisie et, le cas échéant, à la personne poursuivie.

Le recteur de région académique peut également, sans être saisi d'une demande, prendre une décision de renvoi dans un délai de quinze jours suivant la réception du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27. Sa décision est notifiée dans les conditions fixées au précédent alinéa. »

### Article R. 811-27

« Dès réception du document mentionné à l'article R. 811-26 et des pièces jointes, le président de la section disciplinaire en transmet copie, par tout moyen permettant de conférer date certaine, à la personne poursuivie ainsi que, s'il s'agit d'un mineur, aux personnes qui exercent à son égard l'autorité parentale ou la tutelle. Il en transmet une copie au président de l'université, au recteur de région académique et au médiateur académique.

La lettre mentionnée au premier alinéa indique à l'utilisateur poursuivi le délai dont il dispose pour présenter des observations écrites. Elle lui précise qu'il peut se faire assister ou représenter par un conseil de son choix, qu'il peut demander à être entendu par les rapporteurs chargés de l'instruction de l'affaire et qu'il peut prendre connaissance du dossier pendant le déroulement de cette instruction. »

### Article D. 222-42-1

« Les médiateurs académiques reçoivent les réclamations concernant les opérations électorales décrites aux articles D. 719-1 à D. 719-37 du présent code.

Par dérogation au premier alinéa de l'article D. 222-41, ils peuvent recevoir directement ces réclamations.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur coordonne l'activité des médiateurs académiques en la matière. »

# LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

## Préambule

Le Club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

Cette charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des médiateurs de services au public (ci-après « le(s) médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

## Les valeurs du médiateur du Club

**Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.**

### L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

### La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

## L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

## Les principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants.

### L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

### La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public ;
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation, ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

### La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

### L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

## Les membres du Club des médiateurs de services au public

- Le médiateur de l'assurance
- La médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
- Le médiateur de l'Association française des sociétés financières
- Le médiateur de l'Agence de services et de paiement

- La médiatrice du groupe Caisse des dépôts
- La médiatrice des communications électroniques
- Le médiateur du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPTSI)
- La médiatrice nationale de la consommation des avocats
- Le médiateur de l'eau
- Le médiateur du e-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance
- Le médiateur du groupe EDF
- La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- Le médiateur national de l'énergie
- Le médiateur du groupe ENGIE
- La médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Le médiateur des entreprises
- La médiatrice auprès de la Fédération des banques françaises
- Le médiateur national de France Travail
- Le médiateur de l'information de France Télévisions
- Le médiateur du groupe La Poste et de la Banque postale
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- Le médiateur du notariat
- La médiatrice de la RATP
- Le médiateur des relations commerciales agricoles
- Le médiateur de la région Île-de-France
- La médiatrice SNCF Voyageurs
- Le médiateur du tourisme et du voyage
- Le président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires
- Le représentant du Défenseur des droits

## LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : MODE D'EMPLOI

**Le médiateur est une instance qui peut être sollicitée en cas de désaccord avec une décision ou de conflit avec un membre de l'administration.**

### Qui peut saisir le médiateur ?

Vous pouvez vous adresser au médiateur si vous rencontrez un litige et que vous êtes :

- un **usager** : parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation ;
- un **personnel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**, quel que soit votre statut.

Vous contestez une décision de l'administration ou vous êtes en conflit avec un membre de l'administration – il peut s'agir de conflits hiérarchiques aussi bien qu'interpersonnels – et vos démarches n'ont pas abouti favorablement ? Vous pouvez faire appel au médiateur. Il reçoit, tant au niveau national qu'académique, les réclamations concernant **le fonctionnement du service public de l'éducation nationale**, de la maternelle à l'enseignement supérieur inclus.

[www.education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559](http://www.education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559)

**Le médiateur peut être contacté par tous les moyens (voie électronique, formulaire en ligne, téléphone, courrier postal).**

### Comment contacter le médiateur ?

Depuis sa création en 1998 (décret n°98-1082 du 1<sup>er</sup> décembre 1998), la médiation est organisée par le Code de l'éducation (article L. 23-10-1 et articles D. 222-37 à D. 222-42 notamment).

**À partir de 2016**, de nouvelles voies (médiation à l'initiative des parties, médiation à l'initiative du juge) sont offertes pour entrer en médiation dans le cadre de la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle, dont l'article 5 modifie le Code de justice administrative.

Avec la loi du 22 décembre 2021 pour la confiance dans l'institution judiciaire (article 27), la médiation préalable obligatoire expérimentée dans les académies d'Aix-Marseille, Clermont-Ferrand et Montpellier est pérennisée pour les recours formés contre les décisions individuelles qui concernent la situation des personnes physiques et dont la liste est déterminée par le décret n°2022-433 du 25 mars 2022.

Ces recours possibles à la médiation **répondent chacun à des règles propres ayant des effets différents.**

#### ➔ Saisine du médiateur organisée par le Code de l'éducation

**Vous devez avoir effectué une première démarche** (demande d'explication ou contestation de la décision) auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision. Lorsque le désaccord persiste, vous pouvez faire appel au médiateur.

**Attention** : votre saisine du médiateur **n'interrompt pas les délais** pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.



## ➡ Saisine du médiateur en application de la loi Justice du XXI<sup>e</sup> siècle (loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016)

**Attention :** si vous voulez vous situer dans le cadre d'une médiation à l'initiative des parties, vous devez recueillir l'accord préalable sur cette demande de médiation auprès de l'autorité qui a pris la décision contestée. Si cet accord est donné, votre saisine du médiateur **interrompt les délais** pour engager une éventuelle action devant le juge administratif en cas d'échec de la médiation.

Si la médiation est à l'initiative du juge, celui-ci ordonnera la médiation après avoir obtenu l'accord des parties.

## ➡ Saisine du médiateur en application de la loi pour la confiance dans l'institution judiciaire (loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021)

Pour les décisions concernées par la médiation préalable obligatoire, vous devez obligatoirement saisir le médiateur compétent dans le délai de recours contentieux avant de contester votre décision devant le juge. La saisine du médiateur interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription.

## Quel médiateur saisir ?

### ➡ Les médiateurs en académie

Si vous contestez une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université, etc.) ou un service relevant d'une académie (direction des services départementaux de l'éducation nationale, rectorat, centre régional des œuvres universitaires et scolaires/Crous, etc.); si vous êtes en litige avec un pair ou un membre du système éducatif, vous pouvez **saisir le médiateur de l'académie**.

### ➡ Le médiateur au niveau national

Si vous contestez une décision prise par l'administration centrale du ministère (direction générale des ressources humaines, service des pensions, etc.), le réseau des établissements français de l'étranger ou le service interacadémique des examens et concours (Siec), vous pouvez **saisir la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**.

## Que fait le médiateur ?

### ➡ L'étude du dossier

- **S'il considère que l'affaire est recevable**, le médiateur va se rapprocher de l'autorité qui a pris la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige. Son rôle est alors de convaincre son interlocuteur de la nécessité de faire évoluer une décision, une interprétation, de proposer une autre solution.
- **S'il considère que la réclamation n'est pas fondée**, le médiateur va en informer le réclamant en explicitant les raisons qui ne permettent pas de lui donner satisfaction ou en l'éclairant sur la légitimité de la décision contestée.

### ➔ Les garanties offertes par le recours au médiateur

Le recours au médiateur comme mode de règlement des litiges est la garantie :

- d'avoir un **interlocuteur indépendant et impartial**, le médiateur n'étant ni l'avocat du réclamant, ni le procureur ou le défenseur de l'administration ;
- de la **gratuité du recours** ;
- de bénéficier de la **connaissance que le médiateur a du système éducatif** ;
- de la **rapidité de la réponse** ;
- du **dialogue et de la conciliation** qu'il peut mettre en place.

### ➔ Les cas où le médiateur n'intervient pas

- Dans un litige entre personnes privées.
- Pour remettre en cause une décision de justice.
- Dans un litige qui n'a pas de lien avec le système éducatif.

Le médiateur ne **peut pas non plus être sollicité pour obtenir des renseignements ou des conseils**, par exemple sur le niveau d'un lycée ou sur l'intérêt d'une formation : y répondre ne relève pas de sa compétence.

## LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS

### La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

#### Adresse postale

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur  
Site de Vanves  
110, rue de Grenelle  
75357 Paris 07 SP

#### Adresse électronique

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

#### Site Internet

[www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528](http://www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528)

<b>Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur</b>	<b>Catherine Becchetti-Bizot – 01 55 55 39 87</b>
<b>Adjointe à la médiatrice</b>	<b>Charlotte Avril – 01 55 55 33 03</b>
<b>Chargés de mission</b>	<b>Laurent Boireau – 01 55 55 41 27</b> <b>Marie-Odile Boulín – 01 55 55 39 72</b> <b>Agnès Castel – 01 55 55 67 29</b> <b>Colette Damiot-Marcou – 01 55 55 24 69</b> <b>Camille de Beauvais – 01 55 55 44 64</b> <b>Geneviève Doumenc – 01 55 55 61 95</b> <b>Gonzague Dutheil de la Rochère – 01 55 55 34 40</b> <b>Frédérique Gerbal – 01 55 55 24 96</b> <b>Patrick Lasserre – 01 55 55 43 89</b> <b>Francine Leroyer Gravet – 01 55 55 07 50</b> <b>Thomas Lewin – 01 55 55 30 69</b> <b>Sylvie Ramondou – 01 55 55 40 87</b> <b>Agnès Varnat – 01 55 55 92 01</b>
<b>Secrétaire</b>	<b>Brigitte Bugeaud – 01 55 55 39 25</b>

## Les médiateurs académiques

<b>Aix-Marseille</b>	<b>Alain Capion   Antoine Delgado   Geneviève Ovinet   Michèle Vandrepotte</b> Rectorat Place Lucien Paye 13621 Aix-en-Provence CEDEX 1 04 42 91 75 26   <a href="mailto:mediateur@ac-aix-marseille.fr">mediateur@ac-aix-marseille.fr</a>
<b>Amiens</b>	<b>Patrick Chéron   Catherine Pautre-Quint   Sylvain Teetaert</b> Rectorat 20, boulevard Alsace-Lorraine BP 2609 80063 Amiens CEDEX 9 03 22 82 38 23   <a href="mailto:mediateur@ac-amiens.fr">mediateur@ac-amiens.fr</a>
<b>Besançon</b>	<b>Maryse Adam-Maillet</b> Rectorat 10, rue de la Convention 25030 Besançon CEDEX 03 81 65 49 74   <a href="mailto:mediateur@ac-besancon.fr">mediateur@ac-besancon.fr</a>
<b>Bordeaux</b>	<b>Marc Buissart   Anne Lhéréty   Miguel Torres</b> Rectorat 5, rue Joseph de Carayon-Latour BP 935 33060 Bordeaux CEDEX 05 40 54 70 75   <a href="mailto:ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr">ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr</a>

<b>Centre national d'enseignement à distance (Cned)</b>	<b>Irène Dallez   Alain Zenou</b> Direction générale du Cned 2, avenue Nicéphore Niepce BP 80300 86963 Futuroscope Chasseneuil CEDEX 05 49 49 34 50   <a href="mailto:mediateur@ac-cned.fr">mediateur@ac-cned.fr</a>	
<b>Clermont-Ferrand</b>	<b>Andrée Perez</b> Rectorat 3, avenue Vercingétorix 63033 Clermont-Ferrand CEDEX 1 04 73 99 33 66   <a href="mailto:mediateur63@ac-clermont.fr">mediateur63@ac-clermont.fr</a>	
<b>Collectivités d'outre-mer</b>	<b>Philippe Coutraud</b> Ministère de l'Éducation nationale Site de Vanves 110, rue de Grenelle 75357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66   <a href="mailto:mediateur-com@education.gouv.fr">mediateur-com@education.gouv.fr</a>	
<b>Corse</b>	<b>Jean-Marie Arrighi</b> Rectorat BP 808 20192 Ajaccio CEDEX 4 04 95 50 33 16   <a href="mailto:med-aca@ac-corse.fr">med-aca@ac-corse.fr</a>	
<b>Créteil</b>	<b>Michelle Cardin   Marie-Christine Culioli   Catherine Fleurot   Didier Jouault   Claudine Ledoux   Yves Zarka</b> Rectorat 4, rue Georges Enesco 94010 Créteil CEDEX 04 01 57 02 60 30   <a href="mailto:mediateur@ac-creteil.fr">mediateur@ac-creteil.fr</a>	
<b>Dijon</b>	<b>Françoise Delaspre   Marie-Françoise Durnerin</b> Rectorat 2G, rue du général Delaborde BP 81921 21019 Dijon CEDEX 03 80 44 86 07   <a href="mailto:mediateur-dijon@ac-dijon.fr">mediateur-dijon@ac-dijon.fr</a>	
<b>Grenoble</b>	<b>Jean-Charles Brunet   Marie Marangone   Jean-Marc Simon</b> Rectorat 7, place Bir-Hakeim BP 1 065 38021 Grenoble CEDEX 04 76 74 76 85   <a href="mailto:ce.mediateur@ac-grenoble.fr">ce.mediateur@ac-grenoble.fr</a>	
<b>Guadeloupe</b>	<b>Edmond Lanclas</b> Rectorat BP 480 ZAC de Dothémare 97183 Abymes CEDEX 05 90 47 82 28   <a href="mailto:mediateur@ac-guadeloupe.fr">mediateur@ac-guadeloupe.fr</a>	
<b>Guyane</b>	<b>Yolaine Charlotte-Bolore</b> Rectorat Route de Baduel BP 6011 97392 Cayenne CEDEX 05 94 27 22 22   <a href="mailto:mediateur@ac-guyane.fr">mediateur@ac-guyane.fr</a>	<b>Claude Ezelin</b> Antenne Rectorat Ouest 4, rue nouvelle 97230 Saint-Laurent-du-Maroni 06 94 41 25 74   <a href="mailto:mediateur.ouest@ac-guyane.fr">mediateur.ouest@ac-guyane.fr</a>
<b>La Réunion</b>	<b>Isabelle Lemarchand   Yves Mannechez</b> Rectorat 24, avenue Georges Brassens 97702 Saint-Denis CEDEX 9 02 62 29 78 29   06 92 42 42 89   <a href="mailto:mediateur@ac-reunion.fr">mediateur@ac-reunion.fr</a>	

<b>Lille</b>	<p><b>Serge Vanderkelen</b>  <b>Jean-Marie Trapani</b>  Rectorat  20, rue Saint-Jacques  BP 709  59033 Lille cedex  03 20 15 67 46   <a href="mailto:mediateurlille@ac-lille.fr">mediateurlille@ac-lille.fr</a></p>	<p><b>Francis Picci</b>  DSDEN du Nord  114, rue de Bavay  59033 Lille CEDEX  03 20 62 30 83   <a href="mailto:ce.i59mediateur@ac-lille.fr">ce.i59mediateur@ac-lille.fr</a></p>	<p><b>Alain Galan</b>  DSDEN du Pas-de-Calais  20, boulevard de la Liberté  BP 916  62021 Arras CEDEX  03 21 23 82 79   <a href="mailto:mediateur62@ac-lille.fr">mediateur62@ac-lille.fr</a></p>
<b>Limoges</b>	<p><b>Guy Bouissou</b>  Rectorat  13, rue François Chénieux  CS 23124  87031 Limoges CEDEX 1  06 73 87 04 82   <a href="mailto:mediateur@ac-limoges.fr">mediateur@ac-limoges.fr</a></p>		
<b>Lyon</b>	<p><b>Jean-Pierre Batailler   Viviane Henry   Alain Undersee   José Vazquez</b>  Rectorat  92, rue de Marseille  BP 7227  69354 Lyon CEDEX 07  04 72 80 60 12   <a href="mailto:mediateurs-academiques@ac-lyon.fr">mediateurs-academiques@ac-lyon.fr</a></p>		
<b>Martinique</b>	<p><b>Claude Davidas</b>  Rectorat de Terreville  97279 Schoelcher CEDEX  05 96 52 26 99   <a href="mailto:mediateur@ac-martinique.fr">mediateur@ac-martinique.fr</a></p>		
<b>Mayotte</b>	<p><b>Philippe Couturaud</b>  Ministère de l'Éducation nationale  Site de Vanves  110, rue de Grenelle  75357 Paris 07 SP  06 75 58 93 66   <a href="mailto:mediateur-com@education.gouv.fr">mediateur-com@education.gouv.fr</a></p>		
<b>Montpellier</b>	<p><b>Christian Dasi   Catherine Dumas   Régis Haulet   Sylvie Le Bolloch   Claude Mauvy</b>  Rectorat  31, rue de l'université  34064 Montpellier CEDEX 2  04 67 91 46 49   <a href="mailto:mediateur@ac-montpellier.fr">mediateur@ac-montpellier.fr</a></p>		
<b>Nancy-Metz</b>	<p><b>Corinne Brun-Wilhelm   Brigitte Jouvert   Karima Stephany</b>  Rectorat  9, rue des Brice  Rond-point Marguerite  CS 30 013  54035 Nancy CEDEX  03 83 86 20 67   <a href="mailto:ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr">ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr</a></p>		
<b>Nantes</b>	<p><b>Dominique Bellanger   Jean-Paul Francon   Patrice Herzecke   Xavier Vinet</b>  Rectorat  4, chemin de la Houssinière  BP 72 616  44326 Nantes CEDEX 03  02 40 37 38 71   <a href="mailto:mediateur@ac-nantes.fr">mediateur@ac-nantes.fr</a></p>		
<b>Nice</b>	<p><b>Jean-Louis Dode</b>  DSDEN du Var  Rue de Montebello  CS 71204  83070 Toulon CEDEX  04 94 09 55 80   <a href="mailto:mediateur-academie@ac-nice.fr">mediateur-academie@ac-nice.fr</a></p>	<p><b>Anne Radisse</b>  Rectorat  53, avenue Cap-de-Croix  06181 Nice CEDEX 02  04 93 53 72 43   <a href="mailto:mediateur-academie@ac-nice.fr">mediateur-academie@ac-nice.fr</a></p>	

<b>Normandie</b>	<b>Christian Giraud   Françoise Héry   Dominique Procureur</b> Rectorat de Normandie – Site de Caen 168, rue Caponière BP 6184 14061 Caen CEDEX 02 31 30 15 98   <a href="mailto:mediateur@ac-normandie.fr">mediateur@ac-normandie.fr</a>	
<b>Orléans-Tours</b>	<b>Hugues Sollin</b> Rectorat 21, rue Saint-Étienne 45043 Orléans CEDEX 1 02 38 79 46 28   <a href="mailto:mediateur@ac-orleans-tours.fr">mediateur@ac-orleans-tours.fr</a>	
<b>Paris</b>	<b>Gilles Bal</b> – 01 40 46 23 44 <b>Simone Bonnafous</b> – 01 40 46 23 40 <b>François Fillol</b> – 01 40 46 23 40 <b>Ghislaine Hudson</b> – 01 40 46 22 67 <b>Michelle Proquin</b> – 06 27 48 93 22 <b>Christiane Vaissade</b> – 01 40 46 20 36 Rectorat 47, rue des Écoles 75230 Paris CEDEX 05 <a href="mailto:mediateur.acad@ac-paris.fr">mediateur.acad@ac-paris.fr</a>	
<b>Poitiers</b>	<b>Françoise Boisseau</b> Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86022 Poitiers CEDEX 06 15 29 26 85   <a href="mailto:mediateur@ac-poitiers.fr">mediateur@ac-poitiers.fr</a>	<b>Annie Mathieu</b> Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40 625 86022 Poitiers CEDEX 06 12 67 35 94   <a href="mailto:mediateur@ac-poitiers.fr">mediateur@ac-poitiers.fr</a>
<b>Reims</b>	<b>Alain Demotier   Marie-Claire Ruiz</b> Rectorat 1, rue Navier 51082 Reims CEDEX 03 26 05 68 05   06 30 96 78 92   <a href="mailto:mediateur@ac-reims.fr">mediateur@ac-reims.fr</a>	
<b>Rennes</b>	<b>Brigitte Kieffer   Denis Schenker   Christian Willehl</b> Rectorat 96, rue d'Antrain CS 10 503 35705 Rennes CEDEX 7 02 99 25 35 25   <a href="mailto:mediateur@ac-rennes.fr">mediateur@ac-rennes.fr</a>	
<b>Strasbourg</b>	<b>Marie-Estelle Godar   Daniel Pauthier   Dominique White</b> Rectorat 6, rue de la Toussaint 67975 Strasbourg CEDEX 09 03 88 23 35 27   <a href="mailto:mediateur@ac-strasbourg.fr">mediateur@ac-strasbourg.fr</a>	
<b>Toulouse</b>	<b>André Cabanis   Norbert Champredonde   Marc Laborde   Pierre Roques</b> Rectorat 75, rue Saint Roch CS 87 703 31077 Toulouse 05 36 25 89 02   <a href="mailto:mediateur@ac-toulouse.fr">mediateur@ac-toulouse.fr</a>	
<b>Versailles</b>	<b>Justin Azankpo   Myriam Blanchard   Isabelle Bryon   Patrice Dutot   Bernard Gary   Hélène Ménard   Claudine Peretti</b> Rectorat 3, boulevard de Lesseps 78017 Versailles CEDEX 01 30 83 51 26   <a href="mailto:ce.mediateur@ac-versailles.fr">ce.mediateur@ac-versailles.fr</a>	

**Conception graphique et éditoriale**  
Délégation à la communication du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

**Exécution graphique**  
Opixido

**Impression**  
Atelier d'imprimerie du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

**Photographies**  
© MENJ/Médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

ISBN – 978-2-11-167965-8  
ISSN – 2681-1219  
Juin 2024

Dans un contexte sociétal qui s'est considérablement tendu ces dernières années et se répercute immanquablement sur l'École et l'Université, les médiateurs cherchent à préserver des espaces de dialogue et de confiance entre les usagers, l'administration et les acteurs de la communauté éducative, et à faciliter les démarches de tous ceux qui se sentent éloignés des services publics.



La hausse du nombre de saisines s'est poursuivie à un rythme accéléré en 2023. Près de 20 500 saisines ont été traitées, révélant un besoin accru d'écoute, d'explications et de considération de la part des familles, des étudiants et des personnels. Toutefois, par-delà le sentiment d'essoufflement et d'insécurité qui s'exprime, les médiateurs se font l'écho d'un engagement constant des personnels dans leur mission au quotidien et d'un sens aigu de leurs responsabilités. Les enseignants, en particulier, font valoir, leur attachement à leur profession, la conviction qu'elle garde tout son sens et une importance majeure pour la transmission des valeurs qui fondent notre République.

Cette année, les recommandations de la médiatrice s'articulent autour de trois thématiques.

- **La nécessité d'une meilleure prise en compte de la vulnérabilité de personnels** qui souffrent d'une dégradation du climat scolaire et se sentent mis en cause dans l'exercice de leurs missions. L'amélioration de la relation École-familles constitue un véritable enjeu pour l'institution, qui doit l'amener à réfléchir au meilleur moyen d'accompagner et de soutenir ces personnels en difficulté, pour les aider à aborder certaines problématiques sociétales complexes, à redonner confiance et assurer la cohésion de la communauté éducative.
- **Les difficultés et l'incompréhension de nombreuses familles à l'égard de la réglementation, parfois complexe, des examens** (procédures d'inscription, modalités d'évaluation). Les recommandations visent ici à clarifier, simplifier et assouplir l'application des règles en matière d'examens, sans contrevenir au principe d'égalité de traitement, mais de manière à garantir l'égalité des chances de réussite pour tous les candidats.
- **La persistance de freins administratifs à la mobilité internationale des étudiants**, pourtant encouragée au plus haut niveau de l'État comme un outil de rayonnement culturel, scientifique et économique. Les recommandations visent ici à mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur sur les critères essentiels aux choix de parcours et à faciliter les mobilités professionnelles à l'international.

La médiatrice souhaite ainsi mieux faire connaître les marges de souplesse et d'adaptation qu'une médiation bien comprise peut autoriser, sans jamais sortir du cadre du droit, mais en privilégiant l'équité, l'empathie et le bon sens.