



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  
Dossier de présentation**

# SOMMAIRE

**ÉDITO** ..... p. 4

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

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

**ANNEXE : L'INSTRUCTION EN FAMILLE (IEF) :  
UNE FLAMBÉE DES RÉCLAMATIONS EN 2023** ..... p. 15

## LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

**PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA VULNÉRABILITÉ  
DES PERSONNELS, RESTAURER LES LIENS DE CONFIANCE  
AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS** ..... p. 19

1. La montée des contestations portant sur les enseignements
2. L'école inclusive : un système confronté à ses limites ?
3. L'anxiété des personnels face à la montée des comportements agressifs et au risque de passages à l'acte

**OFFRIR AUX CANDIDATS DE MEILLEURES CONDITIONS  
DE RÉUSSITE AUX EXAMENS** ..... p. 26

1. Une réglementation des examens parfois source d'incompréhension ou d'erreur
2. Un manque de souplesse dans la prise en compte des erreurs, l'exemple de l'inscription
3. La montée des contestations portant sur la notation
4. Des difficultés pour les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

**LES MOBILITÉS ÉTUDIANTES : UN ENJEU INTERNATIONAL** ..... p. 31

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



## 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 qui rejaillissent inmanquablement sur l'École et l'Université, les médiateurs académiques 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 de la médiatrice et de son équipe nationale, 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.

**Le nombre de saisines a progressé à un rythme plus soutenu que les années précédentes** (+ 12 % en un an, et + 42 % en 5 ans). Cette hausse témoigne 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 et des institutions partenaires.

**Les saisines présentées par les usagers représentent 77 % des demandes**, dont près de la moitié proviennent d'élèves ou parents d'élèves inscrits dans les établissements publics du second degré. Les établissements d'enseignement et les territoires scolaires sont des microsociétés où se concentrent, au-delà des enjeux de formation et d'éducation, des problématiques sociales et familiales parfois complexes. A cette complexité viennent s'ajouter 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.

**Les saisines présentées par les étudiants de l'enseignement supérieur, public ou privé, constituent 30 % des demandes des usagers.** La baisse constatée depuis deux ans ne s'est donc pas poursuivie en 2023 : les sollicitations ont progressé de 18 % en un an, et de 31 % sur les 5 dernières années. Toutefois, on constate que cette hausse est beaucoup plus importante pour le privé que pour le public<sup>1</sup>. La question d'une clarification nécessaire de la qualité des formations, de la reconnaissance des diplômes et de la création d'un nouveau label a fait l'objet de réflexions et de débats durant toute l'année et est toujours d'actualité.

**Les saisines présentées par les personnels constituent 23 % du total des réclamations** et poursuivent leur progression en volume (4 278 saisines contre 3954 en 2022). Un sentiment d'essoufflement et d'insécurité s'exprime 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. Toutefois, les médiateurs se font aussi l'écho d'un engagement constant des agents dans leur mission au quotidien et d'un sens aigu de leurs responsabilités. Les enseignants, en particulier, font valoir, 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 la transmission des valeurs qui fondent notre République.

Dans ce contexte, les médiateurs ont continué à accomplir leur mission d'écoute, de conseil et d'apaisement, venant compenser parfois l'absence de réponse ou le manque de lien humain.

Il s'agit plus que jamais d'**une urgence démocratique : pouvoir débattre sereinement pour faire émerger, du dialogue et de la concertation, des solutions inédites, équitables et durables, entendre la parole et faire valoir les droits de chacun, dans un monde où la judiciarisation ou la médiatisation prennent trop souvent le pas sur une démarche de résolution amiable des conflits** sont des enjeux essentiels pour une institution qui forme et prépare les citoyens de demain.

Le développement de **la médiation prévue par le code de justice administrative**, et notamment de la médiation préalable obligatoire, qui a été généralisée par la loi n°2021-1729 « pour la confiance dans l'institution judiciaire » et s'applique désormais à toutes les académies, a montré tout l'intérêt d'une démarche dont les dimensions sociale, pédagogique, pacificatrice et novatrice sont désormais largement reconnues.

En complément du bilan statistique présenté dans la première partie du rapport, et dans la continuité des rapports précédents, les recommandations de la médiation s'articulent cette année autour de **trois thématiques** :

• **La nécessité d'une meilleure prise en compte de la vulnérabilité de certains personnels** qui souffrent d'une

dégradation du climat scolaire et se sentent trop souvent mis en cause dans l'exercice de leurs missions. **L'amélioration de la relation École-familles** constitue un enjeu majeur qui doit conduire l'institution à réfléchir au meilleur moyen **d'accompagner et de soutenir ces personnels** en cas de difficulté, notamment par la formation, pour les aider à aborder certaines problématiques sociétales complexes, à **redonner confiance** et à s'appuyer sur la **cohésion de la communauté éducative**.

• **Les difficultés et l'incompréhension de nombreuses familles à l'égard de la réglementation, parfois complexe, des examens**, qu'il s'agisse des procédures d'inscription ou des modalités d'évaluation. Les recommandations de ce chapitre visent à une clarification, une simplification et un assouplissement dans 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 d'un certain nombre de freins et d'obstacles administratifs à la mobilité internationale des étudiants**, pourtant encouragée au plus haut niveau de l'Etat comme un outil de rayonnement culturel, scientifique et économique. 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.

La médiation 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.

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

<sup>1</sup> Cf. Le chapitre du rapport 2022 consacré à l'enseignement supérieur privé.

# LES CHIFFRES : UNE PROGRESSION CONTINUE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR

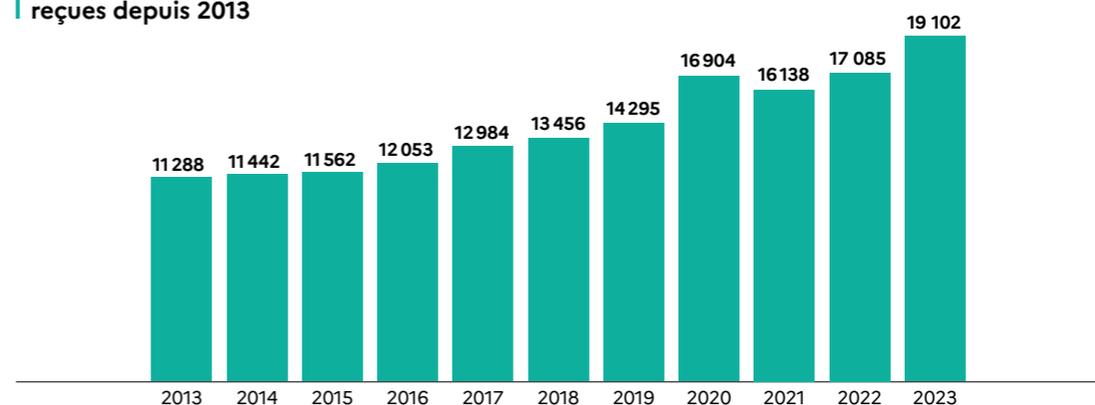
En 2023, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité **20 400 saisines**, dont 1 298 reçues en 2022 qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de l'année.

## 1. L'ACTIVITÉ DES MÉDIATEURS

### • Les saisines reçues en 2023

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

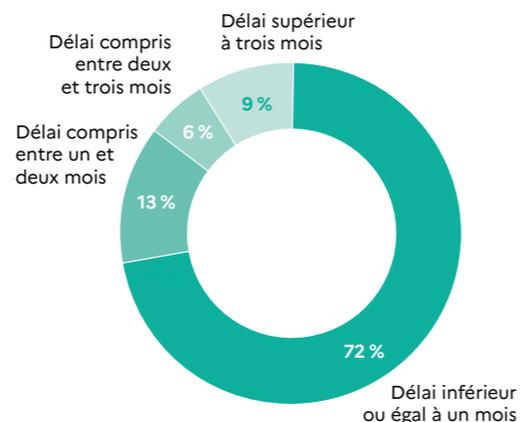
L'évolution  
du nombre de saisines  
reçues depuis 2013



Le nombre de saisines, et leur taux d'augmentation, continuent de progresser, avec **une hausse de 12 % en un an**, contre 6 % en 2022, **et une progression de + 42 % sur les cinq dernières années**. Cette hausse témoigne notamment d'une montée en visibilité de la médiation au fil des ans. Son organisation évolue, les médiateurs académiques s'efforcent de mieux faire connaître leur action et d'en expliquer les enjeux auprès du public, mais aussi auprès des institutions : services RH des rectorats et des inspections académiques, réseaux de référents (harcèlement, violence, valeurs de la République, etc.), délégués du Défenseur des droits, médiateurs territoriaux, partenaires associatifs, bénévoles de l'Autonome de solidarité laïque, etc.

## • Le délai d'intervention des médiateurs

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



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 dépasse le pic historique de 2020 (17 302 saisines, contre 18 449 en 2023).

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'Etat, 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>2</sup>.

P.24

## 2. L'ORIGINE DES SAISINES CLÔTURÉES EN 2023

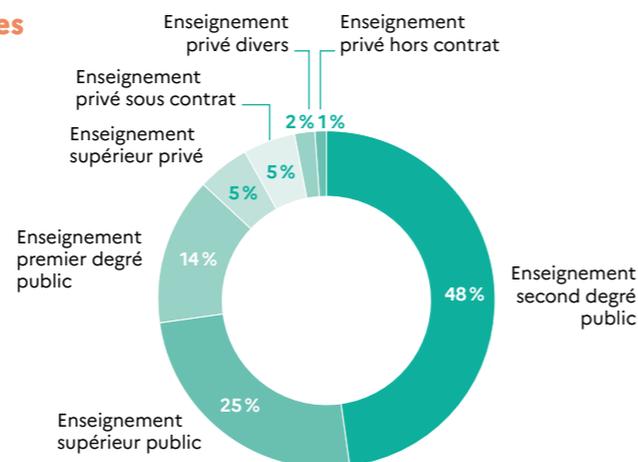
77 % des saisines proviennent des USAGERS

23 % des saisines proviennent des PERSONNELS

La répartition des saisines reste assez stable depuis plusieurs années, au point d'être identique cette année à celle de l'an passé :

### • L'origine des saisines présentées par les usagers

#### L'origine des saisines des usagers en 2023



<sup>2</sup> Bruno Lasserre, discours lors des Assises nationales de la médiation, décembre 2019.

Les saisines provenant des usagers du système éducatif (élèves, parents, étudiants représentent 14 171 demandes (77 % du total)).

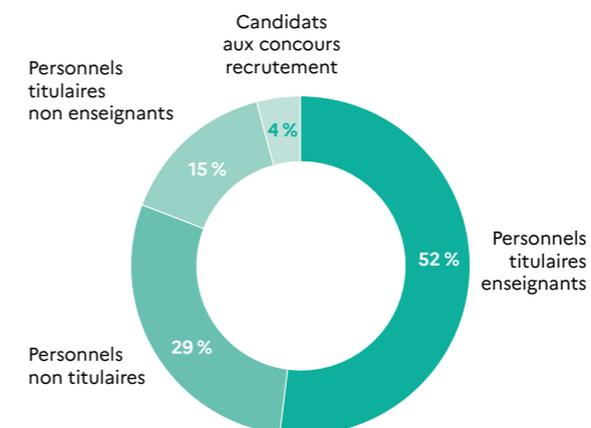
Près de la moitié d'entre elles (48 %) proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les établissements publics du second degré. Bien que marquant un léger recul de proportion au regard de l'an dernier (50 %), cette catégorie a augmenté en cinq ans de 46 %. Les saisines concernent également 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.

10 % des saisines proviennent d'usagers de l'enseignement privé (5 % de niveau scolaire et 5 % pour l'enseignement supérieur). Leur nombre poursuit sa tendance à la hausse, avec une forte accélération pour l'enseignement supérieur privé.

30 % des saisines des usagers sont présentées par les étudiants de l'enseignement supérieur, public et privé confondus (4200 saisines). La baisse constatée depuis deux ans ne se poursuit pas : les demandes en un an ont progressé de 18 % et de 31 % sur les cinq dernières années. Cette hausse est plus rapide pour le privé que pour le public.

### • L'origine des saisines présentées par les personnels

#### L'origine des saisines des personnels en 2023



Les saisines présentées par les personnels poursuivent leur progression : elles représentent 4278 demandes, soit 23 % du total des saisines. La part qui a le plus augmenté est celle des non titulaires (+ 82 % en 5 ans), et parmi elles, celle qui concerne les non enseignants (+ 149 % de progression en 5 ans). Les demandes des enseignants contractuels comptent pour 11 % des dossiers.

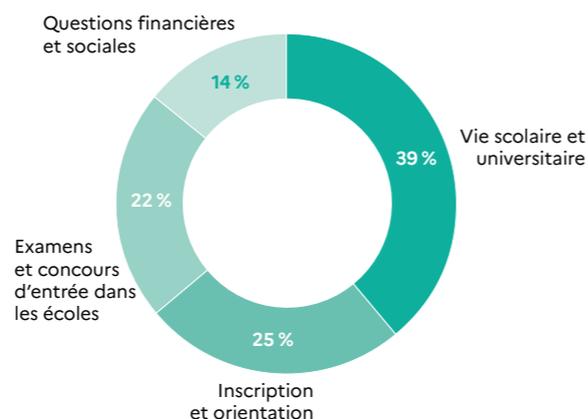
En revanche, on constate un tassement du nombre des demandes des personnels d'éducation, de documentation, et des psychologues de l'éducation nationale contrairement à l'année précédente.

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 5 ans. La part des professeurs des écoles croît à un rythme régulier, à hauteur de 17 % sur 5 ans. Elle représente 15 % des dossiers.

### 3. LES DOMAINES DES SAISINES

#### • Les saisines présentées par les usagers

##### Le domaine des saisines des usagers en 2023

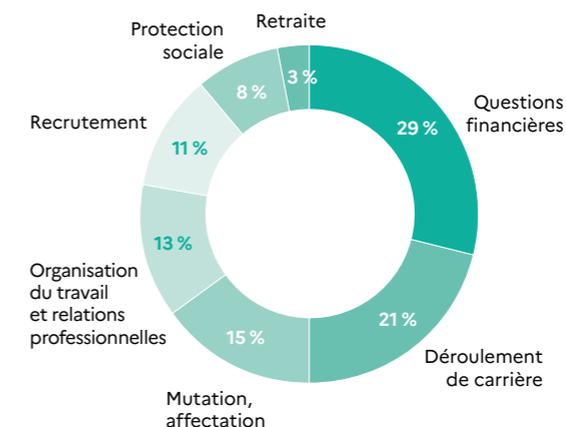


Les domaines des saisines présentées par les usagers, se répartissent de la façon suivante :

- **39 % concernent la vie quotidienne et les conflits en établissements.** Ce domaine, passé en première position depuis 2 ans, a connu une très forte progression en 2023 et un **doublement en 5 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** (cf. le chapitre 1 de ce rapport, infra).
- **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'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.** Ces saisines sont **en augmentation constante depuis 5 ans (+ 77%)** (cf. le chapitre 2 de ce rapport, *infra*). 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 3/4 de ces réclamations portent sur des 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 qui avait été constaté entre 2017 et 2022 sur ces sujets ne s'est donc pas poursuivi cette année.

#### • Les saisines présentées par les personnels

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



Les saisines émanant **des personnels** constituent **23 % des réclamations** et poursuivent leur progression en volume avec 4 278 saisines (contre 3 954 en 2022).

- **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 des 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 % 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.) ;
- **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). Le domaine a beaucoup augmenté depuis quelques années (**+ 78 % en 5 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 5 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 1 an** (mais l'augmentation est de 97 % sur 5 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'allégement 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 5 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.

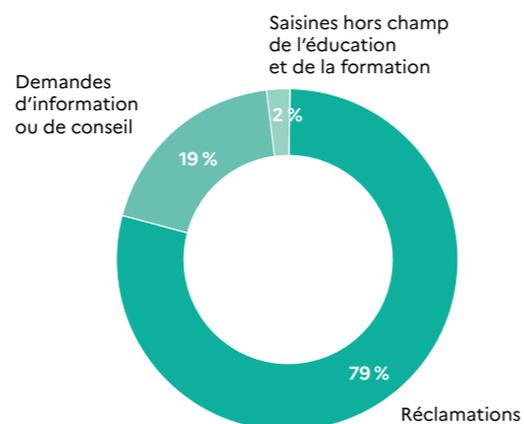
P.36

#### 4. LA NATURE DES SAISINES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR

Sur les 18 441 saisines ainsi reçues en 2023 par le médiateur, toutes ne constituent pas des réclamations stricto sensu :

- **2 % des saisines sont « hors champ »** : elles n'entrent pas dans le périmètre de compétence du médiateur ;
- **19 % des saisines** sont plutôt des **demandes d'information, d'écoute ou de conseil**. C'est un pourcentage élevé, qui s'explique par le fait que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute, au sein d'un système qui tend à se complexifier ;
- **79 % des saisines sont des réclamations** à l'encontre d'une décision administrative ou hiérarchique, et constituent donc des réclamations au sens strict.

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

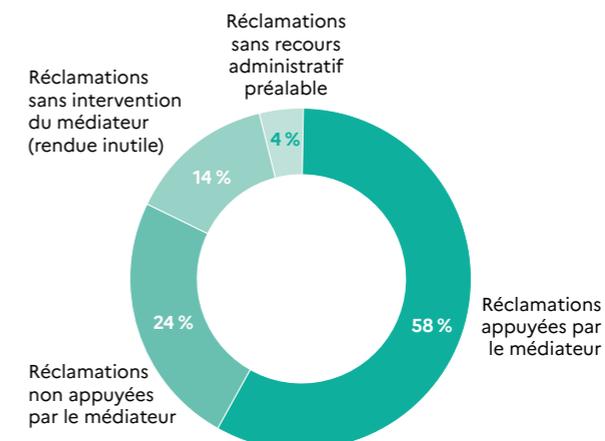


P.36

#### 5. L'ACTION DU MÉDIATEUR

##### • Les suites données par le médiateur

##### L'action des médiateurs en 2023



**4 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à une démarche préalable auprès de l'administration concernée.** Le médiateur demande alors qu'une telle démarche soit effectuée, sauf situation d'urgence.

**14 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.** Celle-ci est rendue inutile dans trois cas de figure :

- Le médiateur est informé par le réclamant 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.

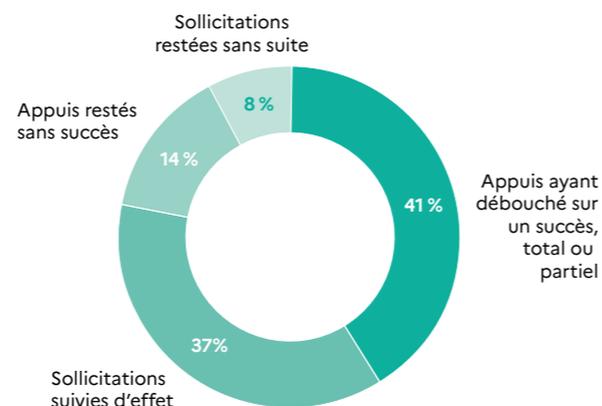
**24 % des réclamations sont instruites mais ne sont pas appuyées par le médiateur.** Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas le dossier auprès de l'administration. Toutefois, il **s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position**. En effet, assez fréquemment, l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante pour qu'ils puissent comprendre les raisons de la décision qui les concerne et mieux l'accepter. Dans ce dernier cas de figure, le médiateur est souvent amené à réinterroger l'administration pour obtenir les éléments complémentaires d'explication.

**58 % des réclamations reçoivent l'appui 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 réclamations appuyées par le médiateur a augmenté de plus de 7 % cette année, même si en valeur relative le pourcentage a baissé de moins de 2 points.**

• Les résultats obtenus

Le résultat de l'appui du médiateur en 2023



Dans 78 % des cas l'intervention du médiateur auprès de l'administration pour appuyer une réclamation débouche sur un succès total ou partiel (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. Toutefois, dans un certain nombre de situations, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet de ses demandes ou recommandations (8 %) et l'explique au requérant.

P.40

# ANNEXE : L'INSTRUCTION EN FAMILLE (IEF) : UNE FLAMBÉE DES RÉCLAMATIONS EN 2023

En 2023 le nombre de saisines relatives à l'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.

ZOOM

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 » (IEF).

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.

• Un nouveau cadre législatif qui a fait croître la défiance des familles

ZOOM

LES 4 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.

• 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 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.

**En 2022**, la médiation (pôle national et médiateurs académiques confondus) avait 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 DASEN s'appuyant majoritairement sur le 4ème 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**.

On relève que l'incompréhension est particulièrement forte dans les familles qui ont fait le choix de l'IEF pour les aînés et se sont vu refuser leurs demandes pour leur dernier enfant scolarisé pour la première fois en maternelle.

De même, le motif 4 sur l'existence d'une situation propre à l'enfant motivant le projet éducatif continue de susciter des questions.

La fin de la période dérogatoire pour les années scolaires 2022-2023 et 2023-2024 pour les enfants instruits en famille en 2021-2022 pour lesquels les résultats du contrôle étaient jugés suffisants risque d'entraîner une nouvelle augmentation des saisines en 2024.

# LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

# PRENDRE EN CONSIDÉRATION LA VULNÉRABILITÉ DES PERSONNELS, RESTAURER LES LIENS DE CONFIANCE AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

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 augmentation de 78 % depuis 5 ans – et il ne prend pas en compte les saisines portant sur d'autres domaines de réclamations 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, 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 1 an et de 118 % en 5 ans.

Or, dans ce domaine, de nombreuses réclamations des usagers 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.

C'est pourquoi la médiation, à partir 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**, a fait le choix cette année de centrer son analyse 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 l'ensemble des situations génératrices de conflit constituent en effet un enjeu majeur pour l'institution, notamment pour **combattre la crise d'attractivité des métiers de l'éducation, restaurer le lien de confiance entre les membres de la communauté éducative**.

## 1. LA MONTÉE DES CONTESTATIONS PORTANT SUR LES ENSEIGNEMENTS

Un nombre croissant de réclamations fait 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.

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 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 pourrai 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. »

Dans ce cas précis, 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.

Le médiateur 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.

Pour ce qui concerne les enseignants, ils sont en première ligne pour faire face à ce type de contestations, qu'il s'agisse des contenus ou des méthodes d'enseignement. Or, si les programmes des disciplines leur offrent un cadre assez clair pour pouvoir répondre aux critiques et mises en cause par les familles, en revanche, les enseignements transversaux, comme 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.

C'est dans ce contexte que les médiateurs reçoivent des saisines illustrant le degré de pression que peuvent ressentir les enseignants lorsqu'ils font face à des contestations, 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.

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, paraît 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.



### 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 » ;
- 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 ;
- Associer autant que possible les parents à la mise en place d'activités autour de ces enseignements ;
- Renforcer la protection des personnels.

## 2. 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 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 que nécessitent 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 pas interpréter ni gérer seuls et qui nécessitent, pour une prise en charge adaptée, des moyens, des compétences et une formation spécifiques.

Face au désarroi des familles, qui s'exprime 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 ensemble de nouvelles solutions** pour l'enfant.

Les choses se complexifient encore pour l'enseignant lorsque 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, l'équipe enseignante ne dispose pas des outils nécessaires au projet de scolarisation et aucune compensation ne peut être mise en place.

## 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 6 heures d'accompagnement individualisé, l'orientation IME 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 (Pôle Inclusif d'Accompagnement Localisé) 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.

Lors du traitement de situations telles que celle-ci, 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, ITEP, personnels médicaux et de médecine scolaire...) 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, 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...

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...), surtout lorsqu'elles n'ont pas reçu de formation spécifique.

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.

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 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.

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.

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, outre qu'elle permet 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.



### La médiatrice recommande

- Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap ; mettre en place des dispositifs d'accueil en amont de la première scolarisation ;
- Favoriser une prise en charge pluridisciplinaire de ces élèves à besoins éducatifs particuliers, en lien notamment avec le secteur médico-social, pour combiner les angles d'approche de l'enfant ;
- 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 (CNH 2023).



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

**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 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.

Ainsi, les médiateurs reçoivent de plus en plus fréquemment des saisines concernant des personnels en fonction 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. Parmi ces saisines, certaines 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 le prendre en considération d'autant plus qu'il augmente et qu'il est très délicat pour un cadre de solliciter de l'aide alors même que les missions et responsabilités qui lui sont confiées semblent interdire toute manifestation qui pourrait être perçue comme un aveu de fragilité.

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. 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.

Or, pour « restaurer l'autorité », **une alliance éducative avec les parents est nécessaire**. Mais celle-ci ne peut se faire que sur la base de liens de confiance. 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.

Parfois, l'agressivité des élèves s'exprime également physiquement. Les professionnels concernés 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.

#### BONNE PRATIQUE

##### 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. 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. A Rennes, chaque enseignant ressource suit plusieurs situations. A 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 et s'articulent autour de différentes modalités : écoute et soutien à tous les personnels de l'école, intervention directe auprès de l'élève, co-intervention en classe, prise en charge de groupes, propositions d'adaptations, d'aménagements de l'espace et du temps, prise en charge de certaines démarches sensibles ou chronophages (rencontres de familles et de partenaires, procédures administratives, etc.)

#### Des recrutements différents

La brigade d'appui de Poitiers compte 13 personnels, enseignants et directeurs d'école recrutés selon leur profil et leur expertise (connaissance systémique, gestion de crise, communication, école inclusive...) et exerçant ces missions à temps plein.

À Rennes, trois enseignants contractuels, au parcours initial d'éducateurs spécialisés, complètent l'action des Equipes Mobiles de Sécurité sur chacun de leur secteur.

#### 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.

Sans réponse adaptée, 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. Les remplaçants, lorsqu'il est possible d'en trouver, rencontrent les mêmes difficultés et ne résistent pas très longtemps. Les familles deviennent alors revendicatives devant le manque de continuité de l'enseignement – ou de l'accompagnement – et la position de la direction d'école, déjà éprouvée par ces problèmes d'organisation, s'en trouve fragilisée.



#### La médiatrice recommande

- Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels ; clarifier l'organisation et le rôle des professionnels pouvant leur venir en appui ;
- Concevoir et faire vivre dans les établissements scolaires de nouveaux espaces pour favoriser la communication et la co-intervention ;
- Renforcer la formation continue des personnels éducatifs et pédagogiques, en s'appuyant sur une analyse partagée des besoins des équipes.

# OFFRIR AUX CANDIDIATS DE MEILLEURES CONDITIONS DE RÉUSSITE AUX EXAMENS

Le nombre de saisines de la médiation concernant les examens (3 082 en 2023) peut apparaître relativement modeste rapporté au nombre de candidats qui se présentent chaque année<sup>3</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...) 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.

Pour autant, en 2023, la médiation observe un taux d'augmentation des réclamations de 6 % dans ce domaine par rapport à 2022 et de 78 % depuis 2019.

Parmi ces saisines, plus de la moitié (59 %) portent sur la **contestation des résultats**. Cette prédominance s'explique 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 de cette énorme machine que représente l'organisation des examens et concours, 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 pourraient contribuer à lever les incertitudes susceptibles de créer des tensions. **Cette nouvelle approche serait de nature 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.

<sup>3</sup> Par exemple, 718 723 candidats ont présenté le baccalauréat en 2023, 396 147 les épreuves anticipées de français - chiffres issus du dossier de présentation du baccalauréat 2023 du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse.

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

### EXTRAIT DE SAISINE

« Actuellement en terminale, notre fille, compte tenu de son état de santé en 2023, a arrêté en mars les cours de 1ère générale qu'elle redoublait [...] et ne s'est pas présentée aux épreuves anticipées du baccalauréat « 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 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 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. ».

Depuis la période de confinement lié au Covid, la médiation a fait le constat d'une nette augmentation des recours concernant des candidats en difficulté pour passer des épreuves d'examen, après une déscolarisation pour phobie scolaire.

**S'il est bien sûr nécessaire d'établir une réglementation et de la faire respecter, la prise en compte de ces situations atypiques 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.

Il semble que des ajustements apportant de la souplesse dans la mise en œuvre de la réglementation seraient bienvenus pour ne pas laisser des candidats méritants dans l'impasse.



### La médiatrice recommande

- 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.
- Rassembler dans une seule version consolidée et mise à jour les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.

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

### EXTRAIT DE SAISINE

« L'élève D n'a pas été inscrit au bac avec la bonne spécialité.

En effet, il faut remplacer NSI 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, que nous avons découverts trop tardivement, 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. »

Les erreurs de saisie par les services peuvent avoir des causes multiples notamment une insuffisance de personnel, un manque de formation, le surcroît de travail important et la complexité que constitue la phase d'inscription aux examens, avec de nombreux choix à effectuer ...

Il faut garder à l'esprit 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 n'est pas familière du vocabulaire administratif ou ne possède pas la technicité nécessaire pour s'apercevoir d'une erreur.



### La médiatrice recommande

- À titre préventif, en conformité avec les engagements de Services publics +<sup>4</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 bienveillante 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>4</sup> Cf. Sur le site gouvernemental Services publics+ à l'adresse <https://www.plus.transformation.gouv.fr/> les engagements du service public.

## 3. LA MONTÉE DES CONTESTATIONS PORTANT SUR LA NOTATION

### 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. [...] »

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 ; qui n'est pas toujours assortie d'appréciations montrant de mauvaises réponses ; qui est dite « provisoire » mais, dans les faits, est à une valeur définitive pour la sélection dans Parcoursup ; qui n'a pas été arrêtée après consultation du livret scolaire.



### La médiatrice recommande

Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :

- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, mettre en place toutes les moyens et garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat.
- 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.

## 4. DES DIFFICULTÉS DEMENTENT POUR LES AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES ACCORDÉS AUX CANDIDATS EN SITUATION DE HANDICAP

### 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.

Le candidat s'est alors tourné vers la médiation.

Le médiateur a conseillé ce candidat 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.

Il reste, à la marge, des problèmes de non-respect des aménagements accordés, principalement à deux moments : lors du contrôle continu ; et lors d'une épreuve orale ou pratique, notamment pour ce qui concerne la mise en place de tiers temps accordé aussi pour la préparation de l'épreuve.



### La médiatrice recommande

- 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), afin de s'assurer qu'elles ont été bien comprises par l'ensemble des acteurs de la communauté éducative et 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 PPS, PAP ou PAI en prévoyant, dès le départ, les aménagements d'épreuves qui seront nécessaires pour les 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.

<sup>5</sup> Cf. 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 n°47 du 10 décembre 2020 : <https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo47/MENE2034197C.htm>

## LES MOBILITÉS ÉTUDIANTES : UN ENJEU 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<sup>6</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 de développer l'offre de formation française à l'étranger, objectif considérés comme **des clés du rayonnement de la France et de la diplomatie culturelle**.

La Cour des comptes relevait toutefois dans son rapport de septembre 2019 consacré à la mobilité internationale des étudiants que celle-ci était rendue difficile par une organisation en silo des différents acteurs qui se répartissent des compétences sans constituer un ensemble suffisamment cohérent et lisible.

Avec 4 260 saisines<sup>7</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. Plus du tiers de leurs saisines étaient liées à la « reconnaissance » des diplômes étrangers, moins d'une demande sur quatre avait trait aux questions financières ou sociales. Les médiateurs ont ainsi 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.

Si la mobilité internationale représente une proportion des saisines du médiateur relativement faible, elle constitue un domaine suffisamment important et prégnant dans l'actualité politique pour que la médiation ait fait le choix d'y consacrer un chapitre de son rapport.

L'examen de ces saisines montre en effet que la mobilité internationale des étudiants se heurte parfois à des incompréhensions et un certain nombre d'obstacles administratifs. La médiation a été conduite à s'interroger, notamment, 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.

<sup>6</sup> Site Français à l'étranger : <https://www.francaisaetranger.fr/2024/01/08/campus-france-nous-visons-les-500-000-etudiants-etrangers-en-france-pour-2027/>

<sup>7</sup> Soit 3 610 pour l'enseignement supérieur public auxquelles il convient d'ajouter 650 saisines pour l'enseignement privé

## 1. S'INSCRIRE DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER : DES INFORMATIONS À LA PORTÉE DE TOUS ?

### • S'inscrire en France

#### EXTRAIT DE SAISINE

« J'envisage de poursuivre mes études supérieures en France. (...) pour avoir l'ensemble des documents nécessaires pour la demande de visa, les écoles [l'école privée ayant accepté la candidature] exigent le paiement de 2 880 euros. Après tout cela, (...) 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 (...). Néanmoins, on m'a refusé l'accord préalable pour que je puisse faire la demande de visa »

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.

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.

À partir du moment où un étudiant forme le souhait de venir suivre ses études en France, la recherche des informations qui figurent sur différents sites officiels peut s'avérer complexe. La procédure varie 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.

S'ajoute à cela la question d'une forme de « labellisation » de la formation souhaitée, qui n'est pas sans incidence sur l'expertise du sérieux du projet présenté. Le rapport 2022 soulignait, dans son chapitre consacré à l'enseignement supérieur privé, le besoin de clarification et d'information sur les différentes natures des « diplômes » proposés dans l'offre de formation, nécessité encore plus importante pour les étudiants étrangers.

### • S'inscrire à l'étranger

#### EXTRAIT DE SAISINE

« Mon fils franco portugais est né et a suivi toute sa scolarité en France, il vient de passer son baccalauréat en 2023. Il a décidé, pour des raisons familiales, de poursuivre ses études au Portugal. Les systèmes de santé n'étant pas totalement superposables nous sommes actuellement dans une impasse. »

Comme l'illustre le cas exposé, un départ à l'étranger peut s'avérer compliqué, du point de vue des démarches administratives à accomplir. Si les étudiants partent majoritairement en troisième année de licence ou en première année de master, le départ peut être envisagé dès la première année après le baccalauréat.

Ils peuvent, tout d'abord, effectuer une période de césure, possibilité prévue sur Parcoursup, dans le cadre d'un projet bien défini de perfectionnement linguistique, de volontariat ou de service civique. Une place doit pouvoir alors être garantie au retour, dans un établissement d'enseignement supérieur.

Les étudiants désireux d'entamer immédiatement après le bac leurs études supérieures à l'étranger doivent commencer les inscriptions dès le mois de novembre, ce qui nécessite une réflexion et une démarche d'orientation préalable.

### • Les aides financières

#### EXTRAIT 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. (...) mes parents ont emménagé en France en fin d'année 2021. 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. (...) J'ai vraiment besoin de cette aide sans quoi je ne peux pas vivre convenablement. »

Dans le système français, l'attribution de bourses étudiantes est soumise principalement à des conditions de ressources, auxquelles peuvent s'ajouter, pour les étudiants hors UE, des conditions spécifiques : statut de réfugié, condition de résidence et de rattachement à un foyer fiscal depuis deux ans...

Le cas exposé 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 tel rattachement depuis au moins deux ans.

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 2 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.



#### La médiatrice recommande

- De mieux informer les candidats soumis à la procédure Etudes 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.
- De mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la seconde, 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.
- De faire aboutir rapidement le processus de labellisation des formations annoncé par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche en 2023 ;
- D'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.

## 2. POURSUIVRE SES ÉTUDES EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER : UN CHEMIN BALISÉ ?

### • Les aides financières

#### EXEMPLE DE SAISINE

Un étudiant, s'est vu refuser sa demande de bourse au motif que « la formation "master en agroécologie" à l'université de Liège en Belgique ne peut pas accueillir de boursiers sur critères sociaux du ministère chargé de l'enseignement supérieur car le domaine de cette formation relève en France de la compétence du ministère chargé de l'agriculture. »

Un accord conclu dans le cadre du Conseil de l'Europe le 12 décembre 1969 prévoit la portabilité des bourses d'enseignement supérieur, ce qui permet à un étudiant qui en bénéficie et remplit toujours les conditions exigées de continuer à la percevoir s'il souhaite poursuivre ses études dans un établissement agréé d'un autre pays signataire.

D'autres structures, nationales ou territoriales suivant les pays, peuvent également attribuer des aides, mais au-delà de la question financière, d'autres questions peuvent affecter significativement les projets des étudiants souhaitant poursuivre leurs études à l'étranger, notamment les modalités de prise en considération, dans un cursus, de tout ou partie des études accomplies dans un autre pays.

### • Une « valeur » relative des études ?

#### EXEMPLE DE SAISINE

Une étudiante a contesté auprès de son université française la conversion de ses notes obtenues dans une université italienne où elle a effectué, dans le cadre d'Erasmus, son premier semestre de L3. La moyenne de 16 obtenue dans l'université italienne devient 11 sur son relevé de notes français. Elle fait appel à la médiation lorsqu'elle reçoit 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 et s'est engagée à ce titre, à harmoniser les parcours d'études post-secondaires afin que soient reconnues mutuellement les qualifications et périodes d'apprentissage effectuées dans tous ces pays, et d'améliorer la mobilité des étudiants.

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.

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 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.

### • 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. En l'espèce, 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 ainsi que master français et les diplômes délivrés par le pays concerné.

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. 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

- De 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 ;
- De 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) ;
- De 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.

## 3. ENTRER SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

### • Les professions réglementées

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est fréquemment saisie 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.

## 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. 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 précontrat avec le Centre hospitalier d'H. 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, dont celle de psychologue, il existe un processus de reconnaissance spécifique. 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. 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. 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.

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.

## 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. »

Cette saisine d'une enseignante française souhaitant pouvoir exercer ce même métier en Italie 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.

### • Les accords bilatéraux

## 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.

Souhaitant s'installer professionnellement en France, elle a invoqué l'arrangement en vue de la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ARM) 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.

L'arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM), lorsqu'il est conclu, peut permettre d'exercer en France une (autre) profession réglementée, telle celle de kinésithérapeute.

En l'espèce, l'administration a indiqué à la médiation que des négociations entre les ordres professionnels français et québécois étaient bien en cours, mais cette situation a des conséquences importantes pour la personne concernée qui n'avait apparemment pas d'autre solution, dans l'attente qu'elles aboutissent (ce qui n'est semble-t-il pas encore le cas à ce jour) que de passer des concours ouverts par des instituts de formation en masso-kinésithérapie française pour les candidats détenteurs de titres extra-communautaire, mais qui constituent une voie bien plus sélective que ce que prévoit l'ARM.

### • 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. »

La reconnaissance du niveau d'étude 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 témoigne cette saisine, elle est un levier important.

Le système ENIC-NARIC, réseau des centres nationaux d'information sur la reconnaissance académique des diplômes et formations, permet la délivrance d'attestations de comparabilité aux détenteurs de titres ou diplômes étrangers. La demande d'attestation est examinée par le centre ENIC-NARIC France 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 permet ainsi 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.



### 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).

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

110, rue de Grenelle

75 357 Paris CEDEX 07 SP

01 55 55 39 87

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