



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun

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

2020

—
Dossier de présentation



Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun

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

2020

Dossier de présentation



SOMMAIRE



ÉDITO	4
LES CHIFFRES : UNE FORTE PROGRESSION DU NOMBRE DE SAISINES EN 2020	6
1. L'activité des médiateurs	6
2. L'origine des saisines	7
3. La nature des saisines adressées au médiateur	9
4. L'action du médiateur	10
LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT	12
ÊTRE ATTENTIF AU BIEN-ÊTRE DES ÉLÈVES	13
1. Un contexte sanitaire qui a cristallisé le mal-être de certains élèves	13
2. Des examens qui ont accentué la pression	15
3. L'affectation des élèves dans les établissements : une procédure qui n'est pas toujours bien comprise ni acceptée	21
LE BIEN-ÊTRE DES ÉTUDIANTS, UNE QUESTION AU CŒUR DE L'ACTUALITÉ	26
1. Un contexte sanitaire qui rend encore plus nécessaire le soutien aux étudiants	26
2. Des situations sociales complexes à accompagner	28
3. L'entrée en master, un goulet d'étranglement difficile à desserrer	29
DES LEVIERS POUR REMÉDIER AU MAL-ÊTRE DES PERSONNELS	33
1. Pour une meilleure prévention des risques psychosociaux	33
2. Mieux reconnaître l'engagement et la valeur professionnelle	36
3. Prendre en compte les situations humaines particulières lors des premières affectations et des opérations de mouvement	40
4. Maintenir un accompagnement personnalisé à chaque étape de la carrière, jusqu'à la retraite et même au-delà	46
CONCLUSION	50
PRIVILÉGIER LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES DANS L'INTÉRÊT COMMUN DE L'ADMINISTRATION ET DES ADMINISTRÉS	51





ÉDITO

En 2020, la crise sanitaire a frappé de plein fouet le système éducatif, et particulièrement les publics les plus vulnérables. Elle a creusé les inégalités scolaires, accentué les phénomènes de décrochage, de discrimination ou d'exclusion, et pour certains le sentiment d'isolement et d'éloignement des services publics.

Dans ce climat anxigène, marqué par une recrudescence des conflits et des violences, la santé mentale de nombreux jeunes s'est dégradée, certains manques du système éducatif ont pu se faire cruellement sentir : notamment le manque d'accompagnants, de personnels médico-sociaux, de médecins de prévention ou de psychologues.

Mais cette période a aussi mis en évidence le rôle central et structurant de l'École et de l'Université, et en particulier celui des professeurs, pour assurer non seulement la réussite des élèves et des étudiants, mais aussi l'équilibre et l'avenir de notre société.

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

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

Les médiateurs ont fait en sorte d'apporter à tous l'attention nécessaire et d'aider à renouer un dialogue parfois interrompu avec l'institution. Des solutions équitables et innovantes ont été recherchées, en partenariat avec les services du ministère, les rectorats ou les établissements pour répondre, d'abord dans l'urgence puis de façon plus construite, aux difficultés des requérants et assurer la continuité du service public. Ainsi, au-delà du traitement ordinaire des réclamations, la médiation a pleinement assumé un rôle d'accompagnement social.

Dans le prolongement des réflexions du rapport 2019, *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, et en écho aux travaux du Grenelle de l'éducation, le rapport 2020 développe quatre thématiques autour du « bien-être » des élèves, des étudiants et des personnels afin d'assurer la réussite de chacun :

- Les modalités d'accueil et d'affectation, à l'entrée dans les études et dans la carrière ;
- L'attention aux conditions de vie et au bien-être des élèves et des étudiants et à leur besoin de bienveillance et d'équité, notamment lors des examens ;
- La qualité de vie au travail et la reconnaissance de la valeur professionnelle, fondement essentiel du bien-être des personnels ;
- La prise en considération des situations humaines particulières nécessitant un accompagnement de proximité, à chaque étape de la carrière, jusqu'au départ à la retraite et au-delà.

La médiatrice souhaite remercier toutes les personnes qui ont contribué à ce rapport, l'équipe du pôle national, les médiatrices et médiateurs académiques, mais aussi les personnels de l'administration, des inspections et des établissements qui ont bien voulu l'accompagner de leurs éclairages et de leurs analyses. Elle compte poursuivre, dans les mois à venir, les collaborations fécondes initiées avec différents acteurs de l'éducation et élargir le cercle des partenaires avec lesquels elle partage l'ambition d'un véritable changement de culture pour promouvoir la médiation comme source de renouveau et levier d'une administration bienveillante, humaine et ouverte au dialogue avec ses usagers et ses agents.

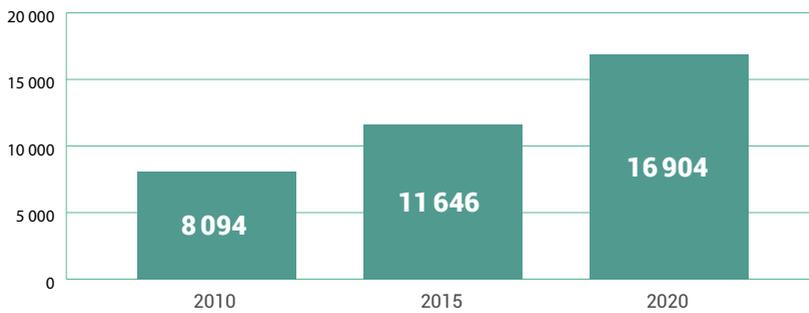
Les chiffres : une forte progression du nombre de saisines en 2020

Durant l'année 2020, les médiateurs, pour l'ensemble du réseau, ont traité près de 19 000 saisines, soit 3 000 de plus que l'année précédente.

1. L'activité des médiateurs

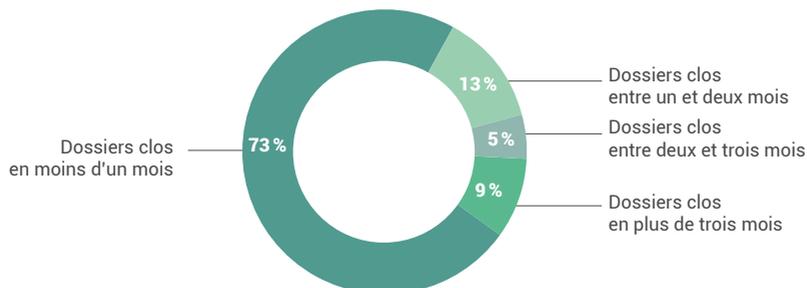
Nombre des saisines reçues en 2020

Ces dernières années, le rythme d'évolution des demandes s'était stabilisé autour de 4 à 5 % par an. Avec **près de 17 000 nouvelles saisines reçues et près de 2 000 qui n'avaient pas été clôturées en 2019**, l'augmentation de l'activité, en 2020, a été extrêmement forte : **+ 18 %**.

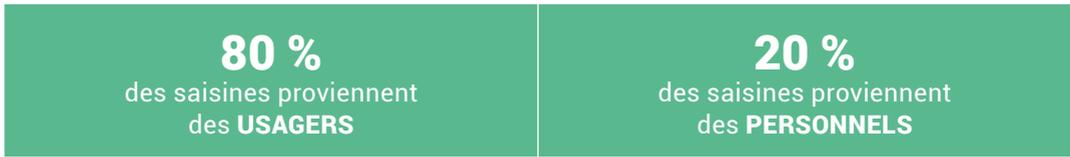


Délai de règlement définitif des dossiers

Dans 91 % des cas, le délai de règlement des saisines est inférieur ou égal à 3 mois, et dans 73 % des cas inférieur à un mois, ce qui constitue un réel sujet de satisfaction pour la médiation. Lorsqu'elle est intervenue auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, son appui a débouché sur un succès total ou partiel dans 80 % des cas.



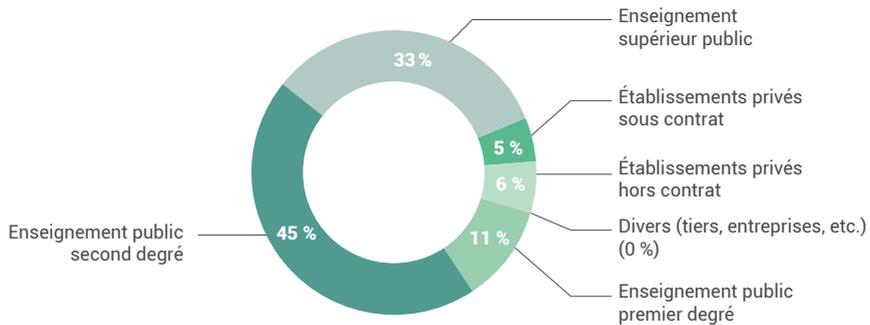
2. L'origine des saisines



La médiation a gagné en visibilité au fil des ans. À sa création en 1998, elle était saisie principalement par les personnels ; les saisines des usagers ne représentaient qu'un tiers du total. En 20 ans, le rapport usagers/personnels s'est totalement inversé.

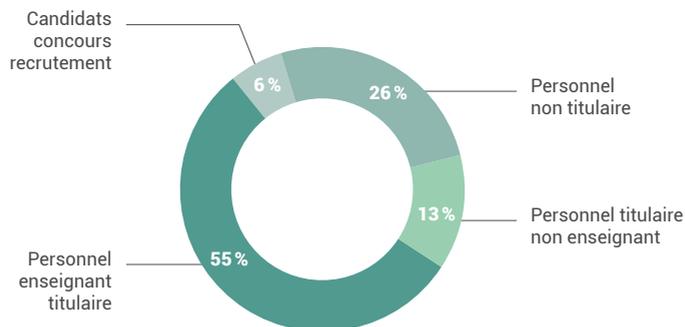
Saisines présentées par les usagers

Parmi les usagers, les étudiants de l'enseignement supérieur représentent 33% des saisines (4 583 soit une hausse de 63 % en un an).



Saisines présentées par les personnels

Pour les personnels (environ 3 500 saisines en 2020), on enregistre **une augmentation du nombre de saisines présentées par les non titulaires (+ 22 % en 5 ans)**. Il est à noter que, bien que la proportion de ces saisines diminue, le nombre global des requêtes augmente.



Domaine des saisines présentées par les usagers

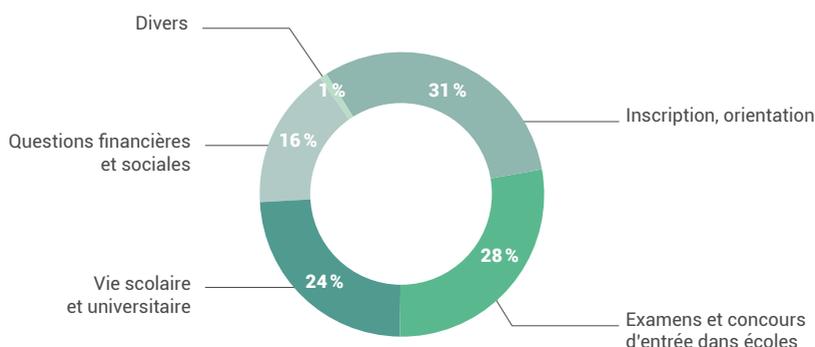
Concernant les **usagers**, les domaines les plus importants sont liés à **l'orientation des élèves et des étudiants** (affectations et inscriptions dans les établissements du premier et du second degré, affectations dans le supérieur, notamment en master), qui représentent **31 % des saisines**.

Les questions portant sur les examens et concours constituent 28 % du total. Les saisines ont augmenté **de 92 %** en un an : déroulement des épreuves, contestation de notations et de résultats, aménagements d'épreuves pour les candidats en situation de handicap, conservation de notes, mesures transitoires lors d'une réforme, équivalences de diplômes, auxquels sont venues s'ajouter, du fait de la réforme de certains examens et des aménagements liés à la situation sanitaire, des questions touchant aux évaluations en cours de formation, à la mise en place du contrôle continu et à l'établissement des livrets scolaires, ainsi qu'à l'évaluation des épreuves professionnelles et des périodes de stages...

Il est à noter que cette forte augmentation se poursuit de manière constante depuis cinq ans (**+ 177 %**) et peut faire craindre un débordement des services dans certains secteurs.

Les questions de **vie scolaire et universitaire** constituent **24 %** des réclamations et sont, elles aussi, en constante augmentation (elles ont doublé en cinq ans).

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



La médiation reste vigilante sur les questions de climat scolaire, qui incluent la relation avec les familles, les questions de discipline, la prévention contre toutes les formes de violence et de discrimination et la lutte contre le harcèlement et le cyber-harcèlement entre pairs. La question du respect des règles de sécurité sanitaire (port du masque en classe, notamment) a suscité beaucoup de contestations. L'assassinat de Samuel Paty est venu ajouter à ce contexte un sentiment d'insécurité et de profond malaise chez les professeurs, qui n'ont pas caché leurs inquiétudes et leur sentiment d'impréparation face à la difficulté d'aborder certains sujets en classe avec leurs élèves, relatifs à la laïcité et à la liberté d'expression notamment.



Domaine des saisines présentées par les personnels

Les domaines de réclamations les plus fréquents pour les **personnels** sont liés aux **questions financières (25 %)**. Ces dernières sont passées depuis 2018 devant les questions relatives aux **mutations-affectations (17 %)**.

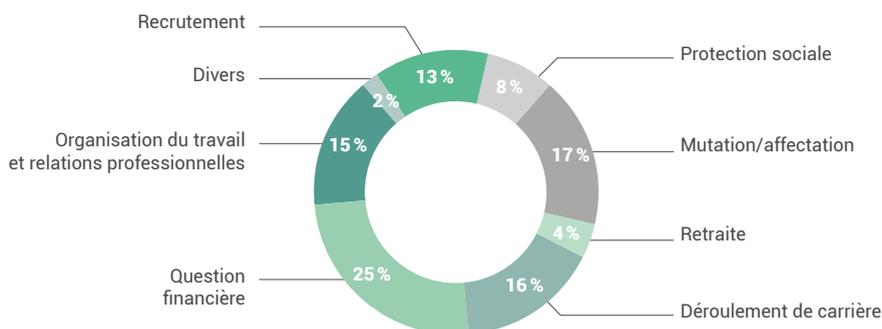
16 % des saisines concernent des difficultés liées au **déroulement de carrière** ou à des questions statutaires.

15 % sont relatives à l'**organisation du travail** et mettent en jeu les **relations interpersonnelles** (entre pairs ou avec la hiérarchie).

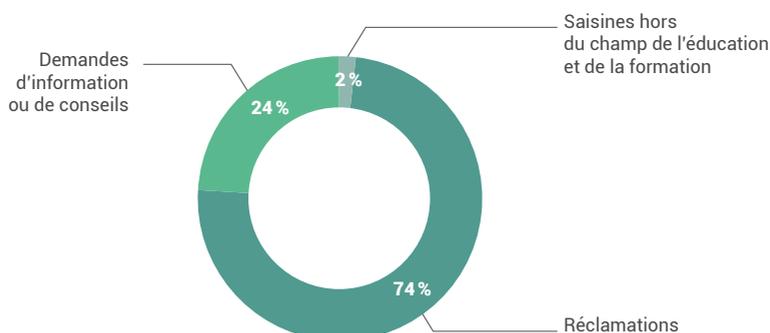


Les questions relatives au **recrutement** constituent un domaine légèrement plus faible (**13 %**) mais elles augmentent fortement en nombre chaque année (+ 75 % en 5 ans).

Il en va de même pour les questions tenant à la **protection sociale** : elles représentent **8 %** des dossiers en 2020 mais elles sont **en très forte augmentation** (+ 121 % en 5 ans).



3. La nature des saisines adressées au médiateur



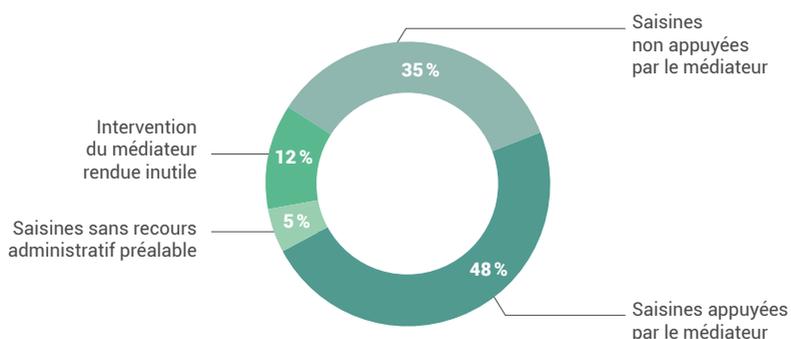
Un pourcentage élevé de saisines (24 %) ne constitue pas à proprement parler des réclamations mais plutôt **des demandes d'information et de conseil**. Cette situation, qui se reproduit chaque année depuis la création de la médiation, s'est accentuée en 2020 pendant la période de la pandémie qui a engendré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

74 % des saisines sont des réclamations contestent une décision administrative ou signalent un problème lié au fonctionnement de l'administration.

4. L'action du médiateur en 2018

Parmi les saisines qui constituent de véritables réclamations (74 %) :

- **48 % reçoivent un appui de la part du médiateur.** L'instruction de la réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence **d'une erreur de gestion ou d'appréciation** de l'administration ou d'une situation humaine particulière à prendre en considération. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement ou qu'un droit de la personne a été bafoué, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou une modification des pratiques.
- **35 % ne sont pas appuyées par le médiateur.** Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'atteinte manifeste à l'équité, le médiateur peut ne pas appuyer une réclamation auprès de l'administration. **Cependant, il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de ce refus.** Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante : les explications fournies par le médiateur permettent ainsi aux personnes concernées d'en comprendre les raisons et de mieux accepter la décision ou la position de l'administration.
- **12 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur :** elles correspondent aux saisines abandonnées du fait d'une absence de réponse du réclamant ou d'un règlement de l'affaire avant l'intervention.
- **5 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours préalable,** condition pour pouvoir saisir le médiateur.



Durant cette période inédite liée à la pandémie, **la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est restée mobilisée sans interruption pour assurer la continuité du service**. Pour cela, elle a su adapter ses modes de travail, renforcer son maillage territorial et améliorer ses outils numériques de collaboration et d'échange, internes et externes.

Le système éducatif est une énorme machine qui, outre l'enseignement, effectue quantité d'opérations de gestion et d'organisation impliquant des processus de choix et des ajustements complexes ; à cette fin, des règles et des normes ont été mises au point au fil du temps qui, si elles permettent de gérer les grands nombres, dans une sorte de « miracle permanent », rendent plus difficile la prise en compte des situations et des contextes singuliers.

Un des rôles de la médiation est bien de **contribuer à la mise en place de réponses personnalisées, équitables pour chaque individu et compréhensibles pour l'ensemble des acteurs du système éducatif**. À ce titre, elle constitue un levier essentiel pour instaurer un climat de confiance nécessaire à tous les niveaux de l'administration et des établissements.



LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT



Être attentif au bien-être des élèves

1. Un contexte sanitaire qui a cristallisé le mal-être de certains élèves

On connaissait depuis longtemps les liens étroits qui existent entre le bien-être et la réussite scolaire. Se sentir bien et heureux à l'école dépend de plusieurs facteurs qui ont pour la plupart déjà été identifiés : les plus importants sont liés à l'attention que portent les adultes à l'enfant ou à l'adolescent en tant que personne capable de progresser, à la confiance, la bienveillance et la disponibilité que les professeurs lui témoignent, à l'estime de soi, à la qualité de la relation avec ses pairs, à l'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.

Or, les réclamations qui parviennent au médiateur montrent que le bien-être à l'école n'est pas toujours au rendez-vous, ni toujours considéré comme une affaire sérieuse. La crise sanitaire a accentué un certain nombre de difficultés récurrentes, témoignant d'une insatisfaction croissante et pouvant déboucher sur de la défiance, voire de l'agressivité de la part des élèves et de leurs familles à l'égard du système éducatif. Le médiateur devient alors le réceptacle du mal-être des élèves qui se sentent exclus, mis à l'écart ou disqualifiés, qui perdent pied ou décrochent.

Les nouvelles modalités de travail, à distance ou hybride, la superposition et la confusion du temps de l'école avec celui de la maison, la nécessité de travailler en autonomie, seul devant son écran pendant des heures, sans y avoir été préparé ou sans disposer de l'équipement adéquat, les nouvelles modalités de suivi et d'évaluation, les règles nouvelles de vie commune fondées sur la distanciation et le port du masque, tous ces changements qui étaient pour certains en cours depuis plusieurs années, ont connu une brusque accélération. Ils ont parfois dû s'effectuer sans préparation.

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



Dans ce contexte, les tensions comme celles nées de l'obligation du port du masque ont été fortes

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



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

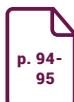
Témoignage d'un élève de sixième



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

Témoignage de la mère d'une élève de cinquième

La médiation a fait en sorte d'apporter des réponses rassurantes et différenciées en fonction de la nature des réclamations reçues.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Veiller à rester à l'écoute de la parole des enfants et à adapter au plus près la communication du ministère, en particulier dans des moments de crise où les élèves, les familles et les personnels ont besoin de messages rassurants, le cas échéant personnalisés.
- Mieux mobiliser les compétences des psychologues de l'éducation nationale (PsyEN) qui sont les interlocuteurs naturels et expérimentés des équipes pédagogiques et éducatives, pour répondre au mal-être grandissant, aux difficultés psychologiques et aux troubles comportementaux ou neuro-développementaux des enfants et des adolescents (cf. la ReMedia 18-16 dans le rapport 2016). Ces derniers jouent en effet un rôle primordial dans l'aide apportée aux élèves non seulement dans leur comportement scolaire mais aussi dans la façon dont ils construisent durablement leurs savoirs, leurs savoir-faire et leurs savoir-être.

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



2. Des examens qui ont accentué la pression

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

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

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

Ces circonstances exceptionnelles, et les perturbations qu'elles ont entraînées, ont pu jeter le doute sur la valeur des résultats, sur l'objectivité des correcteurs, sur l'égalité des pratiques d'évaluation d'un jury à l'autre, ou d'une académie à l'autre ; elles ont parfois nourri un sentiment d'injustice et tendu la relation entre les familles et l'institution. Cette situation a eu pour conséquence une flambée de saisines pour la médiation, avant et pendant l'été, et jusqu'en septembre, dans bien des cas. Ainsi, les médiateurs ont traité 3 900 saisines portant sur des problèmes d'examens et de concours, sur une période de 4 mois, ce qui représente presque un doublement par rapport à 2019 (92 % d'augmentation) et 28 % du total des saisines présentées par les usagers (contre 19 % en 2019).

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

Presque la moitié des réclamations vise à **contester les résultats obtenus** (1 716 saisines de ce type en 2020). La médiation n'est venue en soutien auprès du service des examens que lorsqu'elle a estimé qu'une erreur de fait ou de droit pouvait avoir été commise.

Les autres saisines que le médiateur a eu à traiter en 2020 étaient liées principalement à :

- des difficultés rencontrées pour l'inscription à un examen ;
- des difficultés pour faire prendre en compte les résultats obtenus pendant l'année scolaire (notes de contrôle continu et appréciations du livret scolaire, évaluation des stages, épreuves de disciplines pratiques ou professionnelles, notamment pour les élèves et étudiants en apprentissage), en particulier pour les candidats individuels, mais aussi pour des élèves d'établissements privés sous contrat et hors contrat, d'établissements d'enseignement à distance, de candidats venant de lycées français à l'étranger non homologués ;
- des difficultés pour obtenir des aménagements d'épreuves s'agissant de candidats en situation de handicap, ou bien pour la conservation des notes sur plusieurs années, pour ceux qui avaient prévu d'étaler la passation de leurs épreuves sur plusieurs sessions¹ ;
- l'absence de mesures transitoires pour les candidats « à cheval » sur une réforme, ou en tout cas le manque d'accompagnement des élèves censés en bénéficier, et qui n'ont pas été suffisamment informés ou préparés à certains changements dans la nature des épreuves (par exemple, la suppression du BEP en 2020)² ;
- les épreuves communes de contrôle continu en classe de première ;
- l'organisation des épreuves de rattrapage et des épreuves de remplacement (pour les BTS notamment) ;
- des problèmes liés à la résidence à l'étranger de certains candidats ;
- des annulations ou des reports d'épreuves d'examens ou de concours.

Les élèves et étudiants suivant une scolarité à distance, en particulier ceux du CNED, ont connu des difficultés spécifiques alors que, paradoxalement, ils auraient dû être les mieux préparés à des modalités de formation et d'évaluation à distance : des retards dans la correction des copies et le renseignement des livrets scolaires.

De même, pour les diplômes professionnels, notamment les CAP et les BEP, mais aussi certains BTS, alors que le contrôle en cours de formation et le contrôle continu font partie depuis longtemps des modes d'évaluations ordinaires pour ce type de formations, de nombreuses difficultés se sont fait jour concernant notamment l'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, celle des activités pratiques, ou la réalisation d'un projet professionnel. Les dossiers de candidats ayant été formés dans certains établissements ou centres de formation n'ont pas été jugés recevables par certaines DEC.

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

2 Voir la partie V de ce rapport, « Les précédentes recommandations », ReMedia 19-7.



Invalider un livret scolaire, une année comme celle que nous venons de vivre, est non seulement inacceptable, mais c'est une remise en cause de l'honnêteté de mon équipe enseignante que je ne saurais accepter sans réagir. Chaque année notre établissement participe, au même titre que tous les autres, aux différentes épreuves du BTS (...) et notre travail n'a jamais été remis en cause, ni notre intégrité. Nous n'avons ni masqué les absences de ce jeune homme, ni masqué ses qualités. Nous sommes restés justes. Si ce livret est invalidé, pourquoi pas tous les autres ? Les enseignants de cet élève s'accordent tous pour dire que malgré ses absences, c'est un excellent technicien. Ce jeune a été impacté par les grèves, confiné en rentrant d'Italie où il était avec l'un de ses camarades (qui a autant d'absences et dont le livret n'a pas été contesté !). »

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



p. 109

Des procédures d'inscription aux examens qui pourraient être assouplies



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

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

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

Le jour de la publication des résultats, la famille est surprise de ne pas voir le nom de la jeune fille sur les listes des admis au baccalauréat. Le père prend contact avec le service des examens et comprend son erreur : sa fille n'étant pas inscrite aux épreuves terminales du baccalauréat, elle n'a pas été évaluée en contrôle continu et ne peut donc être déclarée admise.

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

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

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



Je regrette que dans les circonstances aussi particulières liées à la crise sanitaire, où la bienveillance doit être de mise, vos services n'accèdent pas à une demande qui ne fait tort à personne. Même si elle n'est pas règlementaire, et qu'il y a eu une erreur de la part du père, cette affaire pourrait parfaitement se régler en équité. Si la crise sanitaire n'avait pas eu lieu, il est fort probable que le CNED se serait rendu compte du problème au moment de l'envoi vers vos services des listes d'élèves scolarisés en terminale et non en première et vous aurait fait parvenir des notes pour les EAF de la session précédente, ce qui vous aurait alerté et vous aurait permis de ne pas convoquer cette élève à des épreuves déjà validées. De même, très vite, cette jeune fille aurait pu s'apercevoir qu'elle n'était pas convoquée aux bonnes épreuves. C'est pourquoi, je vous demande de réexaminer sa situation à la lumière de ces éléments ».

L'intervention de la médiatrice auprès du recteur a permis de régler la situation et la requérante a obtenu le baccalauréat avec la mention bien.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Pour réparer en « en équité » les erreurs involontaires d'inscription aux examens des candidats, prévoir une marge de souplesse, notamment en période de crise (sanitaire ou sociale), après vérification de leur bonne foi, dans l'hypothèse où une telle réparation ne porte pas préjudice aux autres candidats.



Pour ce qui concerne plus particulièrement les élèves du CNED, pour être convoqués à un examen, ils doivent s'inscrire individuellement auprès de la direction des examens et concours (DEC) de leur académie. Ils ne bénéficient pas, contrairement à leurs camarades inscrits dans les établissements scolaires, d'un appui de l'administration pour effectuer cette démarche et ne renseignent pas toujours correctement le formulaire en ligne dédié aux inscriptions



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Permettre au CNED de procéder lui-même à l'inscription de ses élèves candidats aux examens dans les différentes DEC dont ils relèvent.

Accroître les possibilités de passer son examen à distance

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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Développer les possibilités d'organiser des épreuves par visio-conférence afin de permettre aux candidats éloignés géographiquement des centres d'examen, ou dans l'impossibilité de se déplacer, d'être évalués.
- Développer la mise en place de solutions sécurisées de contrôle à distance (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations à distance.

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



Des difficultés liées aux nouvelles modalités d'évaluation en contrôle continu



J'ai l'honneur de vous saisir à propos d'un rejet de toutes les candidatures au DCG BTS des élèves de la « promotion COVID » de juin 2020 de l'établissement Y. Le vendredi 3 juillet les six étudiants concernés ont appris par téléphone que leur candidature était jugée irrecevable. Cette décision du 3 juillet n'a été notifiée que le 6 juillet. La décision est ainsi motivée : « Le livret scolaire présenté n'a pas permis au jury de délibération de se prononcer sur votre niveau. Par conséquent, en application des textes susmentionnés et conformément aux dispositions de l'article 2 du décret du 5 juin 2020 précité, vous devrez vous présenter aux épreuves ponctuelles de l'examen auquel vous êtes inscrits qui seront organisées au début de l'année scolaire 2020-2021 ». Or tous les dossiers scolaires ont été envoyés au SIEC selon le format requis par l'académie et la décision ne précise pas ce qui n'est pas régulier dans ces bulletins :

- *s'agit-il d'un problème technique ? (Problème d'ouverture du fichier sous certains logiciels ?)*
- *s'agit-il d'un manque d'évaluation? (Les notes sont suffisamment nombreuses pour permettre de se faire une idée précise du fait qu'il s'agit d'un(e) bon(ne) étudiant((e))*
- *s'agit-il d'un trop grand laconisme dans certaines appréciations ? (Le format informatique ne permet pas d'être très détaillé). Ainsi, la rubrique « éléments complémentaires » en bas de la première page du livret scolaire précise bien qu'il s'agit d'éléments « complémentaires » et non principaux. Elle devrait donner des indications plus précises pour inviter les enseignants à alimenter cette rubrique en commentaires personnalisés.*
- *s'agit-il d'un ostracisme à l'égard de l'école Y ? »*



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Garantir la cohérence et l'équité en matière d'évaluation et mieux cadrer les pratiques du contrôle continu :
 - en rédigeant un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.), afin d'aider les équipes pédagogiques à harmoniser leurs pratiques et les jurys à étayer leurs décisions
 - en apportant un cadre plus clair aux candidats individuels et à ceux qui sont préparés par des organismes privés hors contrat. Il est primordial de leur donner en même temps que les autres candidats une lisibilité sur les règles d'examen qui vont s'appliquer à eux, sans attendre le dernier moment pour le faire, sous peine de les démotiver et de leur laisser un sentiment d'amertume.

Des difficultés pour obtenir des aménagements d'épreuves s'agissant de candidats en situation de handicap

Le ministère a publié très tardivement (après la clôture des inscriptions de la session 2021) le décret et l'arrêté sur les procédures simplifiées de demandes d'aménagement permettant une plus grande cohérence entre les aménagements accordés pendant la scolarité de ces élèves et ceux autorisés pour l'examen (décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020). Durant l'année 2020, ce retard a suscité de nombreuses interrogations pour les candidats en situation de handicap.



- Tenir compte, dès la session 2021, des procédures simplifiées publiées en décembre 2020
- Publier une Foire aux questions assez tôt pour éclairer et assurer dans leur démarche les candidats en situation de handicap préparant le baccalauréat. (ReMedia 19-7 du rapport 2019)
- Lors de la réforme d'un examen, prévoir les mesures transitoires qui s'imposent : s'il n'est pas possible d'établir des correspondances avec les anciennes épreuves, prévoir la conservation des notes égales ou supérieures à 10/20 pendant une période de 5 ans et offrir la possibilité aux candidats qui ont obtenu des notes inférieures de se présenter aux épreuves sous leur ancienne forme, dans ce même délai, afin d'obtenir l'ancien diplôme.



3. L'affectation des élèves dans les établissements : une procédure qui n'est pas toujours bien comprise ni acceptée

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

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

Sur l'ensemble des saisines du médiateur provenant des usagers, 31 % portent sur des problèmes d'affectation, d'inscription des élèves et des étudiants.

Les saisines concernant cette problématique ne cessent d'augmenter (**+ 26 % en quatre ans**) :
+ 12 % entre 2019 et 2020 (1 948 saisines enregistrées en 2020 contre 1 741 en 2019) ;
+ 6 % entre 2018 et 2019 (1 640 saisines en 2018) ;
+ 7 % entre 2017 et 2018 (1 537 saisines en 2017).

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



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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Présenter aux familles de manière plus transparente le fonctionnement d'Affelnet par département, voire par établissement, en publiant les modes de calcul et de sélection : constituants du barème et pondérations appliquées ;
- Bien faire la distinction entre, d'une part, des demandes légitimes de dérogation, correspondant aux critères publiés, et d'autre part des démarches qui relèvent plutôt d'une stratégie de contournement de la carte scolaire ;
- Mieux faire connaître les possibilités de recours devant l'administration ou devant le juge administratif (dans un délai de deux mois à compter de la notification de la décision) des décisions d'affectation ou des refus de demande de dérogation ;
- Prévoir des solutions pour remédier à la fermeture des services pendant l'été et répondre aux angoisses des familles, en organisant, par exemple, une permanence ou en mettant en place un numéro vert à l'instar de ce qui existe avec la plateforme Parcoursup ;
- Prévoir un accompagnement des personnels affectés dans les services « Vie de l'élève » des DSDEN et des rectorats.

Améliorer l'organisation de la procédure d'affectation



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

(sur le site de la FCPE-Paris, le 21 juin 2020)



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Limiter la pratique de la « surréservation » pour l'affectation dans les établissements scolaires et renforcer la gestion prévisionnelle afin d'éviter que des élèves se retrouvent après la rentrée scolaire, soit avec une affectation différente de celle qui leur avait été notifiée préalablement, soit sans affectation ;
- Proposer plus souvent, comme cela existe déjà dans certaines académies, des options ou des combinaisons de spécialités attractives dans les établissements souffrant d'un déficit d'image ;
- Encourager, avant le premier tour d'affectation, dans toutes les académies, l'intégration dans la base Affelnet des inscriptions définitives des élèves admis dans les établissements privés sous contrat – afin d'accélérer le processus d'affectation dans les établissements publics.



BONNE PRATIQUE

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

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



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

À la rentrée de septembre 2020, la mère de cet enfant (qui élève seule ses trois enfants et prend le train à 7h15 tous les matins pour aller travailler) sollicite les services sociaux de la mairie de sa commune pour que ses difficultés soient entendues par rapport à la situation de son fils.

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

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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Mettre en place des procédures particulières pour l'affectation des élèves déscolarisés ou en voie de l'être dès lors que l'administration est au courant de la situation, afin que ce public soit traité en priorité et que l'application du processus d'affectation classique n'entraîne pas lui-même une déscolarisation.
- Organiser entre les établissements du même secteur ou district et/ou entre des secteurs ou districts proches, l'affectation des élèves victimes de harcèlement ou souffrant de phobie scolaire en tenant compte de leur histoire particulière.

Aider les élèves ayant échoué à un examen national à poursuivre leurs études



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

La DIVEL, contactée par le médiateur, indique qu'à réception de la lettre des parents, elle a informé le chef d'établissement que sa dotation horaire globale (DHG) lui permettait d'accepter en redoublement ces 6 élèves. Le médiateur se tourne ensuite vers le proviseur qui fin juillet propose une solution acceptée par le médiateur (même si non conforme aux textes comme on pourra le voir plus loin) qui consiste en l'inscription de ces six élèves non pas dans une classe mais dans un groupe spécifique : ils seront tantôt inclus dans des groupes dédoublés (LV par exemple) et tantôt dans un groupe propre auquel un professeur sera affecté avec un horaire moindre partant du principe que là où il faut 3 heures de cours en classe entière (36 élèves), 1 heure 30 suffira pour un groupe de 6.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

Lorsque les parents sont séparés



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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

Le bien-être des étudiants, une question au cœur de l'actualité

1. Un contexte sanitaire qui rend encore plus nécessaire le soutien aux étudiants

Les aides aux étudiants avaient déjà fait l'objet d'un assez long chapitre du rapport 2019 parce qu'elles constituaient un des domaines de sollicitations les plus importants pour les médiateurs. Elles représentent en 2020 33 % des saisines émanant des usagers de l'enseignement supérieur).

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



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

Témoignage d'une vice-présidente d'université chargée de la solidarité, au mois de mai 2020

Face à cette dégradation, de nouveaux dispositifs et aides publiques ont pu être mis en place au cours de l'année (aides financières, gel des loyers et des droits d'inscription, création de 21 600 emplois de tuteurs et référents étudiants, revalorisation du montant des bourses...).

Malgré ces efforts pour faire face à l'urgence et répondre aux difficultés constatées, les médiateurs ont été particulièrement sollicités. Le nombre de saisines concernant les demandes de bourses, notamment, a augmenté de 37 % en un an.

Dans les derniers mois de l'année 2020, la souffrance psychologique et le sentiment de solitude se sont accentués. La possibilité d'un accompagnement des étudiants par des psychologues a mis du temps à se mettre en place, même si la création de référents universitaires, mentors et tuteurs a permis de maintenir un lien social et de créer des réseaux de solidarité autour des jeunes les plus fragiles.

La médiatrice a en particulier été alertée par des enseignants-chercheurs sur les conséquences désastreuses que risquait d'avoir le prolongement de la fermeture des universités.



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

Aussi, toutes les fois qu'elle l'a estimé nécessaire, la médiatrice a-t-elle relayé activement ces alertes auprès des autorités ministérielles concernées, qui se sont toujours montrées très attentives aux situations évoquées.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études.

2. Des situations sociales complexes à accompagner



Des demandes de bourses qui nécessitent un accompagnement

Bien que la dématérialisation ait permis un réel progrès en facilitant le parcours usager et en accélérant le traitement du dossier social étudiant (DSE), les cas les plus complexes, du point de vue familial ou fiscal, doivent faire l'objet d'une réponse ad hoc, ce qui nécessite de renforcer l'accompagnement humain et de maintenir la communication, particulièrement dans un contexte de crise.



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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

Des difficultés de logement pour les étudiants éloignés de leur résidence familiale

En 2020, 131 saisines portant sur le logement des étudiants ont été reçues à la médiation. La détérioration des conditions économiques et sociales s'est accompagnée de difficultés dans la procédure de transfert de dossiers liées au changement d'académie.



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



**LA MÉDIATRICE
RECOMMANDE**

- Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants.

3. L'entrée en master, un goulet d'étranglement difficile à desserrer



Depuis la loi n° 2016-1828 du 23 décembre 2016 la sélection des étudiants pour l'entrée en master ne se fait plus entre M1 et M2, mais après la licence (L3).

De nombreux étudiants, titulaires de la licence saisissent le médiateur dès le mois de juin, et ce parfois jusqu'au mois de décembre, parce qu'ils ne trouvent pas de place en second cycle d'études universitaires et que la procédure de recours au recteur visant à les aider à trouver une place après le refus de leurs différentes candidatures en M1 par des universités n'a pu aboutir.

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

Entre 2019 et 2020, le nombre des saisines dans ce domaine a explosé. Pour la médiation, les demandes ont triplé en 4 ans. Le principe d'autonomie des universités et les capacités d'accueil limitées dans certaines filières entrent en contradiction avec le principe du « droit à poursuite d'études » en master.

Améliorer la configuration du portail TMM



« Selon le Code de l'éducation, un étudiant titulaire du diplôme national de licence qui n'a reçu aucune réponse positive à ses demandes d'admission en première année de master peut saisir le recteur de région académique via le portail « trouvermonmaster.gouv.fr » en vue de se voir proposer au moins 3 propositions d'admission dans une formation conduisant au diplôme de Master. Aujourd'hui, malgré l'obtention de mon diplôme, je n'ai reçu aucune proposition d'admission. Pourriez-vous s'il vous plaît m'aider à intégrer un master de droit international et droit européen, ou me renvoyer vers quelqu'un qui pourrait le faire ? »

Saisine reçue début septembre 2020



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Expliquer clairement, sur la page d'accueil du portail trouvermonmaster.gouv.fr, la distinction à faire entre d'une part, la procédure de recours au recteur en cas d'absence de proposition par les universités et, d'autre part, les voies et délais de recours à l'encontre des décisions de refus d'admission des universités dans une filière ;
- Préciser sur le portail trouvermonmaster.gouv.fr que les décisions de non admission en master prises par les responsables universitaires doivent être motivées dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence ;
- Mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, mise à jour en temps réel et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir si des places sont encore disponibles. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle » ;
- Réfléchir à la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup intégrant l'offre de formation, les vœux des candidats et les résultats d'admission.

Apporter plus de clarté au dispositif



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

Témoignage d'un médiateur académique



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

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

Mieux accompagner les étudiants non admis en master pour éviter leur précarisation



Un étudiant a saisi la médiation en novembre 2020.

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

Il a alors saisi son rectorat via Trouvermonmaster.fr.

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

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

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

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



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Ajouter à la plateforme TMM, un volet indiquant le contact des services sociaux des universités et l'ensemble des dispositifs à solliciter en cas d'absence de poursuite d'études après la licence, pour bénéficier le cas échéant d'aides en cas de difficulté financière, ainsi que le lien vers le plan « 1 jeune, 1 solution ».

Des leviers pour remédier au mal-être des personnels



1. Pour une meilleure prévention des risques psychosociaux

Depuis plusieurs années, la médiation formule des recommandations pour assurer une meilleure prévention des RPS, garantir la protection des agents, améliorer la gestion des situations de crise. Dans son rapport 2019, elle a consacré une partie complète à « une prise en compte plus effective et constructive du harcèlement au travail » pour que ce risque professionnel, dont les enjeux sont importants à la fois sur le plan humain et en termes de qualité de service et de réussite des élèves, soit mieux pris en charge et fasse l'objet d'une réponse appropriée.

Les saisines que reçoit la médiation sont révélatrices d'un mal-être difficile à réparer, lié au manque de considération, à l'absence d'écoute, à un défaut caractérisé d'information en réponse à des demandes de conseil personnalisé, au sentiment d'isolement, de mise à l'écart ou même d'abandon.



La situation avec sa collègue a été insupportable ces 3 dernières années (...), elle a atteint un point de non-retour et prévenu sa hiérarchie et l'institution. Elle avait adressé un courrier au DRH de l'académie le 1^{er} juillet puis, faute de réponse, un autre le 24 août. Elle mettait en avant des répercussions psychologiques et physiques de cette situation sur sa santé. »

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

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

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



J'ai pu revenir sur les incidents après le déconfinement et exprimer mon sentiment de dénigrement de mon travail et de mise à l'écart. Grâce à cette réunion, j'ai pu retrouver une certaine sérénité dans mon travail. Je souhaite donc vous remercier encore une fois pour votre médiation rapide. »

À ce stade, alors même que le harcèlement est désormais encadré juridiquement et que la prise en compte des risques psychosociaux a fait l'objet d'avancées indéniables au sein des services, force est de constater qu'il existe toujours des points de blocage, des lenteurs, que ce soit pour appliquer les dispositions du décret n° 2020-256 du 13 mars 2020 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique, enclencher les enquêtes administratives ou accompagner les agents en souffrance.

Publier rapidement l'arrêté sur les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes

On perçoit parfois une forme de réticence, voire de déni de la part de l'encadrement, en dépit de la convergence de perception entre l'agent, l'équipe, les modérateurs et le médiateur, qui a pour conséquence que les situations n'évoluent pas, et même s'enlisent, car la hiérarchie tarde à déclencher l'enquête qui s'impose. Les inspecteurs ou les ISST ne sont pas mobilisés, le processus de signalement peine à être mis en œuvre, les situations ne peuvent pas être « objectivées ».



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Publier sans délai l'acte arrêtant les procédures de signalement à mettre en œuvre au sein du ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, ainsi que des services de l'administration centrale communs à nos deux ministères ;
- Revoir les termes de l'arrêté du 17 mars 2021 qui, laissant aux établissements publics sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur le soin d'édicter les procédures prescrites par le décret, paraissent à la médiatrice présenter des garanties insuffisantes quant à leur mise en œuvre.

Fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative et ne pas différer les réponses aux personnes s'estimant victimes d'actes de harcèlement



Je n'ai pas été protégée alors que monsieur le Recteur était parfaitement au courant de ma situation depuis septembre 2017. Il avait d'ailleurs promis, à ma demande il y a un an, de diligenter une enquête administrative dont je n'ai aucune nouvelle des conclusions à ce jour. »

Si l'administration a le devoir d'enclencher et de conduire une enquête lorsqu'elle est saisie ou informée d'une présomption de harcèlement, sous peine de voir sa responsabilité engagée, dans la réalité, même lorsque le principe en est accepté, force est de constater qu'une telle enquête tarde souvent à être mise en œuvre. Le médiateur n'a d'autre choix que d'interroger l'administration à de multiples reprises pour que « l'enquête avance » et que les résultats en soient connus.



Une enseignante exerçant dans un établissement privé a été victime durant plusieurs années d'agissements qui ont rendu ses conditions d'exercice professionnel difficiles. Différentes circonstances ont ainsi émaillé son parcours au sein de son établissement, telles que des interruptions de cours en présence d'élèves accompagnées de propos menaçants, l'affichage en salle de professeurs d'informations « discutables » la concernant. Elle a également été victime d'actes de malveillance répétés de la part de ses collègues, qui l'ont beaucoup affectée et a mis en danger son équilibre psychologique. Elle a alerté à plusieurs reprises sa hiérarchie. En vain.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Former les cadres académiques et du ministère au signalement des incidents, à l'accompagnement et au suivi des personnels qui ont subi des actes de harcèlement, de violence ou de discrimination, et confier les enquêtes à des responsables neutres et impartiaux (inspecteurs territoriaux, ISST, inspecteurs généraux) ;
- Bien faire la distinction entre le temps de l'écoute et le temps d'une éventuelle investigation, sans que le premier risque de retarder l'échéance d'un signalement, la mise en place d'un suivi personnalisé, l'ouverture d'une enquête administrative, voire une saisine du tribunal ;
- Permettre au médiateur de saisir directement le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative, dès lors qu'il a connaissance d'une situation qui s'apparente à du harcèlement ou à une discrimination ;
- Engager l'administration à mettre en œuvre cette enquête au plus vite et à y apporter une réponse personnalisée.

Mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles



Je suis en fin de carrière et j'occupe depuis près de 20 ans des emplois fonctionnels. (...) Je connais donc bien le système éducatif et j'ai été confrontée à différents enjeux fonctionnels et humains mais je n'ai jamais vécu une situation comparable et aussi perverse que celle que je souhaite vous décrire.

J'espère ne pas terminer ma carrière dans l'amertume, le regret de tout ce temps passé à construire, accompagner, piloter bien au-delà du temps exigible, même d'un cadre, au détriment de ma santé, de ma vie familiale et de mon propre équilibre.

À l'heure de l'école de la confiance et de la GRH de proximité, je suis dans une totale incompréhension face à cette solitude fonctionnelle, ne sachant toujours pas ce qui m'a été reproché, ne comprenant pas pourquoi je peux être trop qualifiée pour certaines fonctions, mais affectée en EPLE (...)

Cette très grande souffrance au travail a des conséquences graves sur ma santé, ma vie personnelle, l'équilibre de mes fils dont l'un des deux n'est pas autonome mais également sur mon pouvoir d'achat.

Je souhaite qu'une telle situation ne puisse plus exister car il en va de la crédibilité de nos institutions (...) »



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE



- Prévoir, lorsqu'une personne exprime la volonté de changer d'emploi pour des faits de harcèlement subis ou ressentis comme tels, une véritable prise en charge de cet agent par son administration en lui proposant un suivi personnalisé, effectif et opérationnel, l'aidant dans sa recherche d'une affectation conforme à son parcours professionnel et, le cas échéant, conforme à ses vœux géographiques.

2. Mieux reconnaître l'engagement et la valeur professionnelle

Si l'attractivité des métiers de l'éducation passe par des mesures d'accueil, d'encouragement et de revalorisation en début de carrière, elle dépend également d'une juste reconnaissance de l'engagement des personnels, de leurs compétences et de l'utilité de leurs missions. La crise sanitaire, puis les débats du Grenelle de l'éducation, en mettant en évidence le rôle capital des enseignants notamment, ont fait ressortir de façon particulièrement aiguë ce besoin de considération qui passe par une attention accrue au parcours professionnel de chacun, à ses aspirations et à ses projets.

En effet, de la reconnaissance et de la valorisation des personnels dépendent pour une grande partie leur motivation et leur épanouissement au travail, et par conséquent le bon accomplissement de leurs missions. Elles doivent se traduire concrètement dans des modes de gestion visant à faciliter et à fluidifier leur progression dans la carrière, en se fondant sur une évaluation objective et juste de leur valeur professionnelle et en augmentant les possibilités de promotions de grade.

Le rapport 2019 évoquant la réforme du PPCR³, pointait les zones d'ombre résultant de l'application des textes : des cas d'enseignants à la lisière du dispositif, des incohérences entre les appréciations et les avis, un vocabulaire ambigu et des situations paradoxales, enfin une information qui pouvait manquer de lisibilité pour les agents.

Au-delà des actuels trois rendez-vous de carrière, la question du renforcement de l'accompagnement des personnels, et de la nécessité d'un suivi plus rapproché et personnalisé de la carrière des professeurs, notamment, continue de se poser.

Le processus d'avancement de carrière : entre incompréhension et amertume



Une conseillère principale d'éducation a saisi la médiation, constatant que l'appréciation finale de sa manière de servir portée à la suite de son dernier rendez-vous de carrière était « très satisfaisant ». Elle a exercé un recours auprès du recteur, qui a confirmé l'appréciation reçue.

Sans pour autant s'estimer fondée à porter elle-même une appréciation sur la manière de servir de cette CPE, la médiation, a néanmoins relevé, dans son recours, les termes employés par l'inspecteur qui a effectué la visite, dans le cadre de son rendez-vous de carrière. La réclamante mentionne dans sa saisine : « Pour le passage à la hors classe, il est malheureusement navré de m'informer « que je ne fais pas partie des quotas ». Il n'est dès lors pas envisageable pour lui de me mettre « excellent » à tous les items, car cela signifierait que je fais partie des quotas d'accès à la hors classe ».

Lors du Comité de suivi des recommandations du rapport 2019, la médiatrice s'est étonnée que le lien établi entre l'appréciation de la valeur professionnelle et les quotas soit explicitement repris dans les Lignes directrices de gestion ministérielles (LDG) relatives aux promotions et à la valorisation des parcours professionnels des personnels du ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports⁴, publiées le 5 novembre 2020.



Me dire que je ne réponds pas aux critères parce que je ne fais pas partie des « quotas » me laisse encore sans voix et me dévalorise, me démotive dans l'exercice de mes fonctions. »

3 PPCR : protocole relatif au Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations – Décret n° 2017-786 du 5 mai 2017.

4 LDG publiées au Bulletin officiel du ministère du 5 novembre 2020 en application de l'article 18 de la loi du 11 janvier 1984 et du décret n° 2019-1265 du 29 novembre 2019.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Revoir la rédaction de la note de service fixant les LDG relatives aux promotions en supprimant la mention d'une corrélation entre l'appréciation de la valeur professionnelle d'un agent et la définition d'un pourcentage maximum de promotions possibles ;
- Tirer rapidement les conclusions du bilan que l'inspection générale est en train d'effectuer, notamment sur l'enjeu que représente l'appréciation portée lors du dernier rendez-vous de carrière et sur les améliorations possibles à envisager.

Dans son rapport 2019, la médiatrice écrivait déjà que le caractère « pérenne » des avis, présenté comme une mesure technique essentielle pour la conduite du processus de passage « automatique » à la hors classe, lui apparaissait en contradiction avec l'esprit de la réforme, qui était d'accorder une place plus importante à la valeur professionnelle des agents et de leur donner de réelles perspectives de carrière : *« Quand le 3^e rendez-vous de carrière fait défaut, les enseignants ont l'impression d'être dupés : après une brillante carrière « au grand choix », certains sont relégués, sans un mot d'explication, sans inspection, à un avis « satisfaisant » qui n'évoluera pas. »*



J'ai l'impression qu'un inconnu a rayé d'un coup de crayon 18 années d'investissement et d'engagement sincère auprès de mes élèves. La nouvelle identité professionnelle qui m'a été attribuée, par un inconnu et de façon aléatoire, est mensongère et ne me correspond pas. Je suis devenue anxieuse. Je suis obnubilée par ce que je trouve être une injustice. »



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Assouplir la contrainte liée à l'avis « pérenne » porté sur l'évaluation professionnelle : autoriser les DRH à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes, dans des cas d'erreurs avérées.

Accélérer la mise en place de l'expérimentation pour la promotion des personnels RQTH



Une professeure certifiée de lettres modernes, avec une RQTH, a présenté à la session 2020 le concours de l'agrégation de lettres sur incitation de son IA IPR.

Malgré de bons résultats pour une première fois, alors même qu'elle n'avait pu bénéficier de l'aménagement nécessaire lors d'une épreuve, elle a échoué au concours.

Une nouvelle présentation au concours lui faisant courir un risque grave eu égard à la nature de son handicap, la médiation, tout en sollicitant un examen particulièrement attentif d'une candidature à venir sur la liste d'aptitude des agrégés, a demandé à la DGRH si elle pourrait bénéficier du dispositif expérimental créé par l'article 93 de la loi du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, qui doit permettre à des fonctionnaires en situation de handicap d'accéder à un corps de niveau supérieur par la voie du détachement.

Dans le cadre de ce chapitre, la médiation a souhaité porter une nouvelle attention aux fonctionnaires disposant de la reconnaissance de travailleur handicapé (RQTH), qui devraient pouvoir bénéficier de la mesure introduite par l'article 93 de la loi de transformation de la fonction publique du 6 août 2019 leur permettant, jusqu'au 31 décembre 2025, d'accéder à un corps ou cadre d'emplois de niveau supérieur ou de catégorie supérieure par la voie du détachement. Il ne s'agit pas d'une « faveur » particulière accordée à ces personnels, la loi prévoyant qu'une commission apprécie, pour ce faire, leur aptitude professionnelle à exercer les missions du corps ou cadre d'emplois, mais d'une chance qui leur est donnée de faire reconnaître la qualité de leur travail en prenant en considération leur situation particulière.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE



- Prendre l'ensemble des mesures permettant l'application effective des dispositions du décret du 13 mai 2020 permettant l'accès par la voie du détachement à un corps de niveau supérieur aux fonctionnaires bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (RQTH) :
 - fixer pour chaque corps, au niveau ministériel, le nombre des emplois susceptibles d'être offerts au détachement et publier l'avis d'appel à candidatures qui en découle ;
 - constituer, en en nommant les membres, la commission chargée d'évaluer l'aptitude des candidats.
- Prendre ces mesures dans un délai permettant des détachements promotionnels avant la fin de l'année 2021.

3. Prendre en compte les situations humaines particulières lors des premières affectations et des opérations de mouvement

Parmi les facteurs de bien-être dans le travail, la possibilité d'être affecté ou muté sur un poste, dans un établissement ou une académie, qui ne va pas à l'encontre de la poursuite d'une vie familiale équilibrée est l'un des aspects les plus importants pour la satisfaction des personnels.

Être éloigné ou séparé trop longtemps de son conjoint ou de ses enfants, ne pas pouvoir suivre son partenaire lorsqu'un changement professionnel important intervient dans sa vie, ne pas pouvoir s'occuper d'un parent vieillissant ou handicapé... sont des sources renouvelées de souffrance et de démotivation pouvant avoir des répercussions dommageables sur la carrière des personnes (périodes de disponibilité, arrêts de travail à répétition, perte d'années de cotisation pour la retraite...), mais aussi, à plus long terme, sur l'équilibre du système éducatif (manque d'attractivité, démissions, etc.).

Les différents processus d'affectation et de mobilité des personnels de nos deux ministères constituent une part considérable des saisines de la médiation (17%) et la majorité d'entre elles proviennent des enseignants (plus de 400 saisines premier et second degrés confondus en 2020).

Seulement **43%** des saisines reçues sont appuyées après instruction du dossier, la médiation ayant conscience que l'exercice du mouvement est soumis à des règles de gestion rigoureuses (barèmes et pondérations), qui ont fait l'objet d'accords collectifs, et ne souhaitant pas, légitimement, contrevenir au principe d'égalité de traitement entre les personnes qui participent aux mouvements.

À l'heure du Grenelle de l'éducation, dont les travaux ont fait ressortir la nécessité de développer les mobilités internes et sortantes, y compris et en particulier la mobilité des enseignants à l'international, de telles situations apparaissent comme **un frein majeur dans la prise en compte de l'humain** et la possibilité laissée à chacun « d'être l'acteur de son parcours professionnel ».



Dans le contexte de la réforme introduite par la loi de transformation de la fonction publique⁵, qui a modifié substantiellement les modalités d'accompagnement des personnels par les représentants syndicaux dans le processus de mutation, la médiation, réceptacle des incompréhensions et des frustrations, a dû, en 2020, être particulièrement attentive au suivi des dossiers de personnels en recherche de solution après une affectation qui les mettait en difficulté.

⁵ Voir <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000039434533> et le chapitre troisième de la deuxième partie du rapport (contexte).

Des premières affectations sources de désillusions



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

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



Le saviez-vous ?

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

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

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



Le saviez-vous ?

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

Source : comité technique ministériel du 17 septembre 2019



- Réserver des logements à faible loyer aux fonctionnaires stagiaires et néo titulaires afin de les aider lors de leur arrivée dans une nouvelle académie, notamment celles dans lesquelles le niveau des loyers est très élevé, et prévoir des aides à l'installation ;
- Mettre plus en relief, sur les sites d'inscription aux concours d'enseignant, le caractère national de ces concours pour le second degré et ses conséquences en termes d'affectation : les lauréats peuvent se voir affectés sur l'ensemble du territoire national, et même si un certain nombre de situations, dont les situations familiales, sont prises en considération, les candidats, en particulier ceux qui sont en reconversion professionnelle ou qui disposent déjà d'une expérience dans l'enseignement en tant que contractuels, doivent s'engager en connaissance de cause (lorsqu'ils se présentent aux concours internes et de la troisième voie, leur réussite peut conduire à une affectation éloignée de leur résidence familiale).



Je me permets de vous adresser ce courrier car, suite au mouvement inter-académique 2020 des psychologues de l'éducation nationale spécialité Éducation, Développement et Apprentissages, je n'ai pas obtenu mon premier et unique vœu : l'Académie de M.

À la suite des différentes phases des mouvements de mutation, j'ai été mutée à P dans l'Académie d'A, à près de deux heures de route de mon domicile familial.

Je me retrouve dans cette situation ubuesque alors que l'an dernier, lors de ma participation au mouvement 2019 en tant que stagiaire, j'ai obtenu un poste dans l'Académie de M que l'on ne m'a pas permis de conserver car le centre de formation d'A ne m'a pas autorisée à présenter mon Écrit Professionnel Réflexif suite à mon congé maternité pendant mon stage 2019-2020.

Du fait de cette décision que je qualifierai d'injuste et discriminante, j'ai été placée en prolongation de stage sur la formation de Psychologue de l'Éducation nationale pendant une année supplémentaire au centre de formation de A : j'ai donc perdu le poste obtenu après ma première année de stage et je considère avoir été pénalisée dans le déroulement de ma carrière.

Un homme aurait-il été traité de la même manière suite à un congé paternité?

De plus, je suis dans une situation de priorité légale, avec un rapprochement de conjoint et un enfant en bas âge (19 mois).

Enfin, malgré les apparences, je cumule deux années de séparation avec mon conjoint qui ne peuvent être comptabilisées du fait de la prolongation de mon stage pour congé maternité. »



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE



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

Faciliter les mobilités



La médiation a été saisie par une professeure certifiée détachée auprès de l'AEFE pour exercer ses fonctions dans un lycée français de l'étranger. Elle venait d'apprendre, après que ses démarches administratives pour son détachement avaient abouti, qu'elle était admise au concours interne de l'agrégation.

Or la réussite au concours induit un détachement dans le corps des professeurs agrégés pour y accomplir le stage préalable à la titularisation puisque le statut particulier de ce corps ne permet pas de l'effectuer en dehors d'une académie.

L'enseignante concernée a ainsi été placée par l'administration devant le choix suivant : revenir en France alors que son déménagement et son installation était déjà effectués ; renoncer au bénéfice de son concours, le report n'étant pas prévu pour un cas de ce type.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Inscrire dans les statuts particuliers des enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation.
- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation, à la fois pour l'agent et pour l'administration elle-même, de l'expérience acquise pendant la période de détachement, surtout lorsqu'elle a pour objet de servir les intérêts de notre système éducatif. Au-delà des rendez-vous de carrière prévus par le PPCR, ces entretiens permettraient de mieux préparer les projets individuels.

La question de la bonification lorsque l'autorité parentale est conjointe



La médiation a été saisie par un professeur certifié d'arts plastiques qui a participé au mouvement inter académique 2020 pour être affecté dans l'académie de M.

En effet, alors qu'il est originaire de cette académie, il a été affecté à la rentrée de septembre 2019 dans celle de G après y avoir effectué son stage de titularisation en 2018-2019.

Il a trois enfants scolarisés à M où est domiciliée leur mère et a dûment fourni les pièces justifiant de cette situation lors de l'ouverture de la campagne du mouvement 2020).

Il n'a jamais été marié et, au moment des faits, il est en rupture avec la mère de ses enfants.

La séparation se passe mal, si bien qu'il n'a pas réussi à récupérer la fiche d'imposition de la maman de ses enfants pour faire valoir un éventuel rapprochement de conjoints sur l'année scolaire 2019-2020.

De même, il ne peut pas non plus prouver sa séparation pour bénéficier des bonifications de l'autorité parentale conjointe (250,2 points pour le premier enfant et 200 points pour les deux autres), à savoir les pièces justifiant soit de la garde alternée, soit de la garde partagée, soit de ses droits de visite pour les enfants : non marié, il n'est pas passé devant le juge pour demander le divorce, jugement qui fixe les conditions de garde des enfants.

Il vient juste d'entreprendre une démarche devant le juge pour que la situation soit clarifiée en ce qui concerne la garde des enfants mais il n'a pas pu s'en servir pour la campagne de mouvement de 2020, le jugement n'étant pas prononcé.

Or, concrètement, il s'occupe toujours de ses enfants sur lesquels il n'a jamais perdu l'autorité parentale i), il paye un loyer à G et un à M pour pouvoir en assurer l'éducation, va les voir le week-end et les vacances (pièces justificatives fournies à son employeur, le rectorat de G). Ses enfants sont inscrits sur sa feuille d'impôts (pièces fournies au rectorat de G dans les délais lors de l'ouverture de la campagne du mouvement 2020).



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Faire preuve de bienveillance dans l'examen des pièces justifiant d'une situation particulière pour bénéficier d'une bonification de mutation dès lors que la situation est bien expliquée et mise en évidence par des documents, même si ceux-ci ne correspondent pas à ceux prescrits par les notes de service.
- Ouvrir officiellement la possibilité de s'affranchir, à la marge, du barème de mutation pour prendre en compte des situations particulièrement sensibles et douloureuses dans toutes les opérations du mouvement ;
- Respecter les termes des lignes directrices de gestion qui, en conformité avec la loi, indiquent que les éléments du barème n'ont qu'un caractère indicatif et que « l'administration conserve son pouvoir d'appréciation en fonction des situations individuelles, des besoins du service ou de tout autre motif d'intérêt général » et rappeler ces principes au niveau déconcentré ;

- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation, à la fois pour l'agent et pour l'administration elle-même, de l'expérience acquise pendant la période de détachement, surtout lorsqu'elle a pour objet de servir les intérêts de notre système éducatif. Au-delà des rendez-vous de carrière prévus par le PPCR, ces entretiens permettraient de mieux préparer les projets individuels.

Des décisions prises à l'aide d'algorithmes de plus en plus contestées



Une professeure documentaliste, mariée et avec deux enfants, a pu bénéficier en 2019-2020 d'un poste construit sur un « bloc de moyens provisoires » (BMP) dans un lycée proche de son domicile. Dans le cadre du mouvement intra- académique auquel elle participe en 2020, elle se voit affectée dans un collège à 65 kilomètres de son domicile sur son vœu « département ».

Renseignements pris auprès de collègues de la même discipline et de représentants syndicaux, elle s'aperçoit qu'une collègue de la même discipline qu'elle est affectée dans un établissement qu'elle convoitait et qui faisait partie de sa liste de vœux ; cette personne, issue de la même promotion, lui semble avoir 200 points de moins au barème alors qu'elle et n'a pas d'enfants ; toutes deux ont été affectées dans le cadre de leur vœu « département ».

La première fait donc un recours auprès de l'administration dans les délais recommandés et mandate un responsable syndical pour la représenter devant l'administration.

L'administration évoque la possibilité de trouver une solution dès le mois de juin 2020.

Le 24 juillet, la requérante reçoit un mail, l'avisant de la recherche de possibilités d'affectation.

Le 18 août, elle reçoit un autre mail de l'administration l'avisant qu'après examen de sa situation, il n'existe pas de meilleure possibilité d'affectation, qu'il s'agisse de postes ou de suppléances.

Elle entreprend alors de faire appel au médiateur académique.

Le médiateur académique prend l'attache de la division des personnels enseignants.

Un responsable de cette division avise le médiateur le 4 septembre 2020 de l'affectation à titre provisoire de la requérante dans un lycée proche de son domicile

Si cette mesure rend cette dernière plus sereine pour ce qui concerne sa vie familiale durant l'année scolaire 2020-2021, elle ne la rassure en rien pour les opérations de mouvement qui auront lieu en 2021 et auxquelles elle devra participer car affectée à titre provisoire en 2020. Elle conserve une certaine rancœur vis-à-vis de l'administration.



BONNE PRATIQUE

Lettre de la DGRH écrite à la requérante en novembre 2020 pour compenser l'erreur d'affectation : En novembre, le médiateur académique reçoit de la division des personnels enseignants copie d'un courrier envoyé à Madame B l'avisant qu'elle bénéficiera, dans le cadre des mouvements 2021, 2022 et 2023 d'une bonification de 2000 points sur un collège particulier, 1500 points sur une commune particulière et 1500 points sur un vœu géographique la rapprochant de son domicile.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Développer la pratique d'accorder des bonifications complémentaires dans la perspective des mouvements ultérieurs aux personnels ayant été victimes d'une erreur d'affectation, dès lors que ces erreurs sont avérées ;
- Rendre plus transparent le fonctionnement des algorithmes, notamment en formant l'ensemble des personnels (concepteurs, utilisateurs et gestionnaires) à l'analyse critique des résultats produits et permettre aux usagers de faire des choix selon le concept dit de « jouabilité » proposé par la FING⁶ (cf. ReMedia 18-6).

Assister et accompagner les personnels qui forment un recours, compte tenu de la réforme du dialogue social

Dans la mesure où la campagne 2021 du mouvement des enseignants du second degré intègre désormais un outil de gestion automatisée des recours, la médiatrice rappelle les recommandations formulées dans son rapport 2018 sur l'administration numérique.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE



- Clarifier, dans les prochaines LDG, la rédaction des règles concernant les possibilités de recours administratifs à l'encontre des décisions individuelles notifiant les résultats des campagnes de mouvement ;
- Indiquer de manière explicite sur toutes les applications et plateformes utilisant un algorithme la mention de l'autorité administrative qui peut être saisie pour toute contestation éventuelle, ainsi que les voies et délais de recours, et la manière dont les contestations seront traitées.

4. Maintenir un accompagnement personnalisé à chaque étape de la carrière, jusqu'au départ à la retraite et même au-delà

L'attention et la considération portées aux personnels dès leur entrée dans la carrière (Partie II de ce rapport), puis à toutes les étapes de leur parcours professionnel (Partie III de ce rapport) doit se poursuivre par le maintien d'un accompagnement personnalisé tout au long de la carrière et même au-delà, c'est-à-dire pendant et après le départ à la retraite. C'est une des conditions de la confiance et du sentiment de reconnaissance qui s'établissent entre les agents et leur administration et qui garantissent l'épanouissement professionnel et la réussite de chacun.

6 FING : Fédération Internet Nouvelle Génération.

Préparer les transitions, et en particulier celle qui mène à la retraite

Dans son rapport 2017 « Plus de proximité pour plus d'équité », la médiation avait consacré un chapitre entier aux difficultés liées à la préparation du dossier de retraite. Elle avait souligné, à cette occasion, l'importance de maintenir un accompagnement de proximité des personnels, tout au long de leur carrière et après leur départ à la retraite.

À la suite de ce rapport, des saisines ont continué à parvenir à la médiation, en 2018, 2019 et 2020, montrant que le besoin d'accompagnement est toujours réel et qu'il peut, de manière plus large, s'étendre à tous les actes de gestion des personnels de nos deux ministères.

C'est pourquoi, la médiatrice maintient les recommandations de son rapport 2018.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Maintenir un réseau de proximité de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite, non seulement pour les demandes de départ pour invalidité mais aussi pour les autres types de demandes (carrières longues, handicap) et, compte tenu de la complexité de la réglementation, pour les départs pour ancienneté ;
- Poursuivre la montée en compétences des personnels affectés dans ce réseau de proximité, placés auprès de l'employeur, et mettre en place une cellule de coordination au niveau ministériel qui jouerait le rôle de « pôle référent retraite » pour l'ensemble des services gestionnaires centraux et déconcentrés, ainsi que pour ceux des universités.

La rupture conventionnelle : un dispositif qui suscite des attentes et des déceptions

La rupture conventionnelle, prévue par l'article 72 de la loi du 6 août 2019 relative à la transformation de la Fonction publique, a suscité un véritable intérêt. Il s'agit de permettre aux personnels d'être accompagnés dans leur projet de mobilité ou de reconversion, afin notamment de favoriser la fluidité des carrières entre l'emploi public et le secteur privé. De plus, cette nouvelle procédure semble plutôt favorable car elle permet sous certaines conditions de bénéficier d'une allocation de retour à l'emploi ce qui n'était pas le cas avec le dispositif de l'indemnité de départ volontaire⁷.

⁷ En 2017, 745 agents de la fonction publique de l'Etat avaient bénéficié d'une IDV dans le cadre d'une restructuration de service



*Je suis fonctionnaire de l'éducation nationale depuis 1990, décoré des Palmes académiques.
Ce dispositif de rupture conventionnelle était pour moi une porte de sortie honorable de cette haute institution. Devoir démissionner comme je vais le faire n'a pas les mêmes implications ni la même portée. Je voulais vous faire connaître cette situation et contribuer peut-être à l'amélioration du texte en prévoyant des clauses particulières entre le moment où les décrets sont adoptés et leur application... »*



*Par la présente, je sollicite votre intérêt concernant ma demande de rupture conventionnelle, transmise par lettre recommandée à mon administration, il y a environ 5 mois sur laquelle, à ce jour, je n'ai aucun retour. En effet, malgré plusieurs relances depuis février, bien que les textes soient assez clairs concernant la procédure, je n'ai eu aucune réponse concrète de la DRH.
Certes, la crise sanitaire que nous traversons est venue ralentir voire stopper depuis 2 mois l'étude des dossiers. Néanmoins, cette demande est antérieure à cette crise. Je suis dans l'inconnu sur les étapes du processus d'examen de ma demande...
Je ne comprends pas mon administration qui tarde à liquider ce dossier en appliquant les termes prévus par le décret sur « la rupture conventionnelle de la fonction publique »...*



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- Mieux anticiper les modalités d'accord pour des ruptures conventionnelles de manière à ne pas se fonder exclusivement sur une approche gestionnaire et prendre en considération l'aspect qualitatif des projets présentés ;
- Prendre en considération la dimension humaine et qualitative des dossiers, notamment l'investissement passé des agents, afin d'éviter que des personnels, découragés, démissionnent en renonçant au bénéfice de ce nouveau dispositif ;
- Accorder la demande de renouvellement de disponibilité pendant la période transitoire d'attente d'informations ou d'instruction du dossier.



CONCLUSION

Privilégier le règlement amiable des litiges dans l'intérêt commun de l'administration et des administrés

À l'occasion de la présentation d'un rapport déposé le 31 mai 2013 sur « la prudence et l'autorité : l'office du juge au XXI^e siècle », Christiane Taubira, alors Garde des Sceaux, proposait le 11 juillet suivant, de « *renverser la perspective : donner à chacun la capacité de conduire le règlement de son litige ; la règle doit être de proposer chaque fois **un conseil, une transaction, une conciliation ou une médiation**, le traitement juridictionnel devant être l'exception* »⁸.

Dans le prolongement de cette orientation, la loi « Justice du XXI^e siècle » du 18 novembre 2016 a, sous un même titre (« Favoriser les modes alternatifs de règlement des différends »), organisé l'expérimentation d'une « médiation préalable obligatoire » (MPO) à laquelle l'éducation nationale a participé s'agissant du volet fonction publique. Cette loi a aussi introduit dans le code de justice administrative un chapitre dédié à la médiation : dans ce cadre, plusieurs tribunaux administratifs ont proposé aux médiateurs académiques et aux rectorats relevant de leur ressort de signer des conventions de partenariat.

Toutefois, si cette tendance récente à privilégier les modes amiables de règlement des conflits plutôt qu'un traitement juridictionnel rejoint un mouvement mondial, en pratique, la culture de la médiation n'a pas pris sa place de manière égale dans tous les secteurs nos institutions.

Pourtant, dans bien des cas, et notamment quand il s'agit de réparer une erreur ou un manquement de l'administration portant préjudice à un agent ou à un usager, une solution négociée en bonne intelligence avant même que le litige ne soit porté devant un juge est de l'intérêt de tous. La démarche a surtout l'avantage de permettre aux requérants d'obtenir une réponse de l'administration, quel qu'en soit le sens, et d'avoir le sentiment que leur situation a été « prise en considération » dans sa singularité.



Et donc, lorsqu'une administration ne vous répond pas, vous n'avez aucun levier ? C'est un peu effrayant et effarant. Quel mépris, quelle impolitesse, quel sentiment de toute-puissance ! Merci pour ce que vous aurez tenté de faire... »

Dans le cas contraire, l'absence de réponse ou de reconnaissance de l'erreur commise est ressentie comme du mépris et n'est pas à l'honneur de l'administration qui, en ne saisissant pas une occasion de réparer, au moins symboliquement, le préjudice subi, risque de créer du ressentiment et de l'amertume chez le requérant, et de l'entraîner dans un recours contentieux.

8 Cité par Marc Guillaume, in Plaidoyer pour la médiation, ed. Descartes & Cie, avril 2017.

Or, un procès est souvent une impasse : impasse sur la conciliation des points de vue, impasse sur le dialogue, et surtout il est susceptible de laisser des traces durablement profondes sur les protagonistes.

La médiation, qui agit pour concilier des points de vue divergents, présente à cet égard bien des avantages par rapport au procès : c'est un moyen de règlement des litiges relativement rapide et peu coûteux qui peut également éviter la frustration d'être la partie perdante du procès. Si elle aboutit, elle permet à tout le moins d'économiser le temps des parties et d'instruire ces dernières sur le chemin qui aurait pu éviter d'en arriver au litige. Une bonne médiation n'a donc pas qu'un avantage immédiat, elle permet d'apprendre de ses causes, qu'il s'agisse d'incompréhension, d'erreur ou de dysfonctionnement des services et de faire, comme le disait Monique Sassier, médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur de 2009 à 2015, « d'une impasse un chemin ».

Le dialogue du médiateur avec les parties – le réclamant et l'administration – est l'une des clefs de la fonction qu'il exerce pour trouver, inventer, imaginer, dans le cadre général du droit, des solutions adaptées aux cas singuliers et guidées par l'équité.

Dire cela n'est pas ignorer l'office du juge, qui peut d'ailleurs être lui-même, comme le prévoit le code de justice administrative, à l'origine de la médiation. Mais au moins la chance aura été donnée, chaque fois que possible, à l'établissement d'un dialogue structuré sous l'égide d'un tiers attaché à le rétablir.



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Contact presse

01 55 55 30 10

spresse@education.gouv.fr

