



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ÉVITER LES RUPTURES

Faciliter les transitions



Rapport de la médiatrice
de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur
— 2024

Dossier de présentation – 9 juillet 2025

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	5
LES CHIFFRES : UNE HAUSSE ACCÉLÉRÉE DU NOMBRE DE SAISINES	8
1. L'activité du Médiateur	8
2. L'origine des saisines clôturées en 2024	9
3. Les domaines des saisines	10
4. La nature des saisines adressées au Médiateur	13
5. L'action du Médiateur	13
LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT :	15
CHAPITRE 1. Mieux accompagner les parcours par une GRH adaptée aux besoins des personnels	15
1. Un métier choisi, une gestion parfois subie	16
2. Des évolutions professionnelles encouragées mais insuffisamment accompagnées	20
3. L'impact des accidents de la vie sur la carrière : une double peine ?	22
CHAPITRE 2. Mieux accompagner les parcours scolaires : simplifier les démarches, faciliter les transitions	24
1. Des obstacles qui peuvent entraver l'accès à la scolarisation	25
2. Un processus d'orientation contrarié par des contraintes de gestion	26
3. Des procédures qui ne tiennent pas suffisamment compte des problèmes de santé	28
CHAPITRE 3. Permettre la liberté de choix et mieux accompagner le parcours des étudiants	30
1. Des procédures à parachever pour garantir la continuité des parcours	31
2. Améliorer l'information sur les processus dans les cas de parcours singuliers ou contrariés	32
3. Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilité	35
LE COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE	38

AVANT-PROPOS



Dans un monde traversé par de profondes mutations géopolitiques et sociétales, engendrant chez les jeunes anxiété, souffrance psychique et insécurité, l'École et l'Université font face à de nouveaux défis : restaurer le sens de nos enseignements et de nos valeurs, **redonner confiance** aux familles, dans un cadre rassurant **pour que l'éducation signifie bonheur d'apprendre et promesse d'avenir**, plutôt qu'une succession d'épreuves.

Les professionnels de l'éducation déploient chaque jour des trésors d'ingéniosité pour s'adapter à de nouveaux besoins et faire progresser tous les élèves et étudiants, dans leur diversité. Les initiatives ne manquent pas, mais les usagers comme les personnels se heurtent parfois à **des complexités administratives ou des incompréhensions, accentuées par la dématérialisation des procédures**, qui freinent leur élan, créent du décrochage, des comportements agressifs ou violents, et fragilisent la confiance dans le système éducatif. L'institution n'a pas toujours les moyens humains **d'être présente auprès de chacun pour l'accompagner** dans ses difficultés, qui risquent ainsi de s'enkyster et d'empêcher une poursuite sereine de son parcours.

Les médiateurs font en sorte de **maintenir des espaces de dialogue** entre les usagers, l'administration et les acteurs de la communauté éducative. Ils s'efforcent de répondre avec bienveillance et professionnalisme à une demande croissante d'écoute, d'explications et de considération des familles, des étudiants et des personnels, qui souhaitent être associés aux décisions les concernant et mieux accompagnés à des moments clés de leurs parcours, notamment lorsqu'ils font face à des événements imprévus : accidents de santé, problèmes familiaux, souffrance au travail, précarité, etc.

Depuis plusieurs années, le ministère de la Justice et le Conseil d'État reconnaissent et encouragent le développement de modes extrajudiciaires de règlement des litiges. Dans ce cadre, la médiation a su faire la preuve d'une efficacité croissante, en particulier parce qu'elle n'impose pas de décision mais cherche à **faire émerger, du dialogue et de la concertation, des solutions inédites, équitables et durables**. Ainsi, **sans jamais s'écarter du droit**, elle contribue à l'apaisement des relations entre les usagers, les personnels et leur administration. Elle facilite, en particulier, les démarches de tous ceux qui se sentent éloignés des services publics ou n'en possèdent pas les codes. Elle contribue ainsi à **créer du lien, de la transparence et de la confiance entre les administrés et l'institution scolaire, au sein d'un système qui ne cesse de se complexifier**.

En 2024, les médiateurs de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont traité **23 700 saisines**. **Le nombre de sollicitations a progressé à un rythme encore plus soutenu que les années précédentes (+ 16 % en un an, et + 50 % en 5 ans)**. Cette augmentation témoigne d'une meilleure visibilité donnée à la médiation au fil des ans. Son organisation évolue et elle améliore chaque année ses outils d'analyse pour s'adapter aux besoins des requérants et éclairer les décideurs : tous les médiateurs ont à cœur d'expliquer leur mission et d'en faire connaître les enjeux auprès des publics et des services concernés (amélioration de la qualité de service, simplification, gestion de proximité des personnels).

Les saisines présentées par les usagers représentent 76 % des demandes – dont 17 % concernent des écoliers et 49 % des collégiens ou lycéens. Les demandes provenant du **premier degré** sont en très forte augmentation (+ 105 % en cinq ans).

Les réclamations présentées par les étudiants de l'enseignement supérieur, public et privé confondus, constituent **27 % des demandes des usagers**. Leur nombre, qui avait commencé à baisser en 2022, a amorcé une nouvelle hausse depuis deux ans. Sur cette période, ce sont les saisines concernant **les établissements privés du supérieur qui ont le plus progressé**. Les questions d'une clarification nécessaire de la qualité des formations, avec l'éventuelle création d'un nouveau label, et de la mise en place d'un système de reconnaissance des diplômes mieux encadré, ont fait l'objet de nombreux débats et réflexions qui sont plus que jamais d'actualité.

Les saisines présentées par les personnels constituent 24 % du total des réclamations et poursuivent leur progression en volume (**5 058 saisines**, contre 4 278 en 2023). Un sentiment d'essoufflement s'exprime parfois chez les agents, au sein même de l'administration comme dans les établissements, lié à l'effort considérable qu'ils ont dû fournir pour s'adapter aux réformes et aux transformations de leur environnement, et faire face à des crises multiples. **La part des personnels qui a le plus augmenté est celle des non titulaires** (+ 141 % depuis cinq ans), et en particulier celle des **contractuels non enseignants** (notamment les AESH), qui a crû deux fois plus vite que celle de tous les non-titulaires.

En complément du bilan statistique présenté dans la première partie du rapport, la médiation s'est intéressée cette année aux **difficultés repérées dans l'accompagnement des transitions**, que celles-ci soient contraintes, subies ou qu'elles correspondent à des choix :

- **Pour les personnels**, l'entrée dans le métier, les évolutions de carrière ou les reconversions, même si elles résultent de décisions personnelles, peuvent se heurter à des complexités administratives qui en rendent la réalisation difficile ou douloureuse. La médiation invite l'administration à une vigilance accrue quand le parcours d'un agent a subi des événements imprévus (accident de la vie ou du travail, problèmes de santé ou familiaux, etc.), afin qu'il soit accompagné avec humanité, au plus tôt et au plus près de ses besoins.
- **Pour les élèves**, une scolarité peut être altérée, voire interrompue, si l'École n'est pas en mesure d'apporter, à des étapes charnières, l'accompagnement nécessaire pour leur permettre d'accéder à l'éducation, de choisir une orientation et de réaliser leur projet en tenant compte des capacités, des aspirations et de la situation de chacun. Pour les plus fragiles, qui rencontrent des problèmes de santé physique ou mentale notamment, le soutien de l'institution est indispensable pour éviter le décrochage ou des conséquences préjudiciables pour leur futur. La médiatrice préconise une simplification des démarches administratives, un traitement plus humain des situations spécifiques et une communication renforcée avec les familles.

- **Pour les étudiants**, les choix d'orientation doivent pouvoir être accompagnés, voire revus, pour garantir une formation répondant à leurs aspirations et les conduire à l'insertion professionnelle. Si une difficulté ou un remord remet en cause le parcours initialement choisi et amène l'étudiant à se réorienter, les médiateurs observent que les passerelles ne fonctionnent pas toujours. Les plus vulnérables, aux conditions de vie précaires ou qui sont porteurs de handicap, risquent de perdre les aides dont ils bénéficiaient et d'interrompre leurs études. Les recommandations de la médiatrice visent une plus grande fluidité des parcours, par la liberté de choix et un meilleur étayage tout au long du chemin.

Plus que jamais, en 2024, s'est fait sentir la nécessité de faire vivre, à tous les étages du système éducatif, l'esprit et les valeurs de la médiation, qui sont aussi ceux de l'École républicaine : le débat démocratique, la recherche de l'équité et le respect des différences, garants d'une société protectrice de la dignité des personnes et de leurs droits fondamentaux.

Catherine BECCHETTI-BIZOT

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

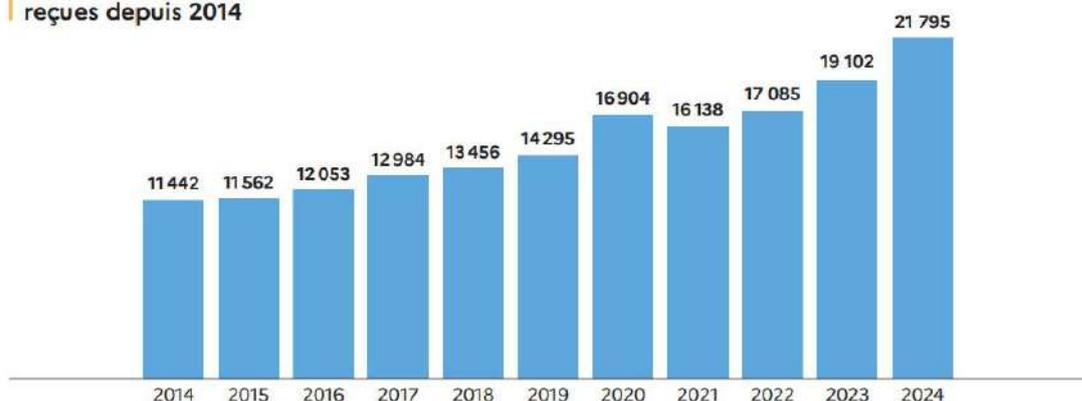
LES CHIFFRES : UNE HAUSSE ACCÉLÉRÉE DU NOMBRE DE SAISINES

Au terme de l'année 2024, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité **23 700 saisines**, dont 1 900 reçues en 2023 qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de l'année.

1. L'activité du Médiateur

▪ Les saisines reçues en 2024

L'évolution
du nombre de saisines
reçues depuis 2014

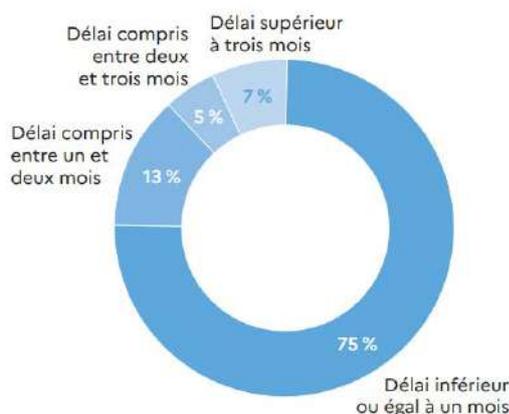


Le nombre de **saisines traitées** continue de progresser, avec une hausse de **16 % en un an**, contre + 12 % en 2023, **et une progression de + 50 % sur les cinq dernières années**.

Ces augmentations témoignent d'une visibilité et d'une efficacité croissante de la médiation, dont l'organisation s'adapte continûment aux besoins des réclamants.

Le Gouvernement a réaffirmé solennellement, en avril 2024, sa volonté d'« *alléger les démarches administratives et simplifier la vie des Français* » et de « *poursuivre la mise en œuvre du droit à l'erreur*. » Le Parlement et les autorités juridictionnelles reconnaissent et encouragent depuis plusieurs années le développement de modes extra-judiciaires de règlement des litiges. La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur contribue pleinement à la réalisation de ces objectifs.

▪ **Le délai d'intervention du Médiateur**



Le délai de règlement définitif des dossiers en 2024

93 % des demandes ont pu être traitées dans un délai inférieur ou égal à trois mois, et en moins d'un mois pour 75 % d'entre elles, soit une amélioration de plus de 3 points par rapport à 2023.

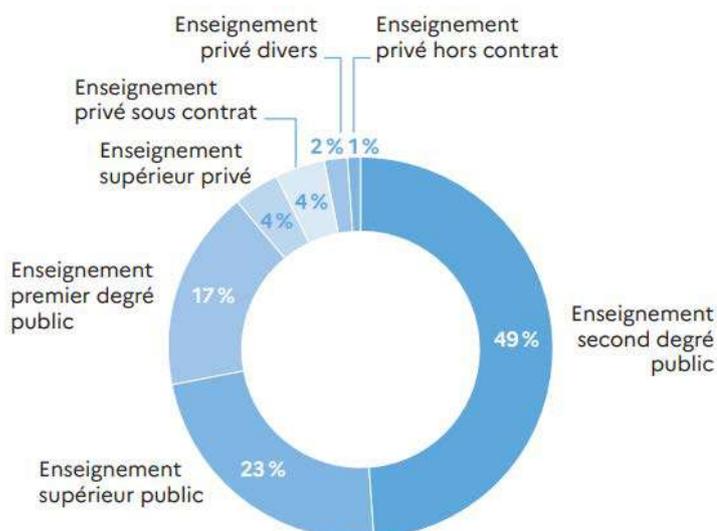
p. 26

2. L'origine des saisines clôturées en 2024

La répartition des saisines reste très stable depuis plusieurs années. Ainsi, en 2024 comme en 2023 et en 2022 :



▪ **L'origine des saisines présentées par les usagers**

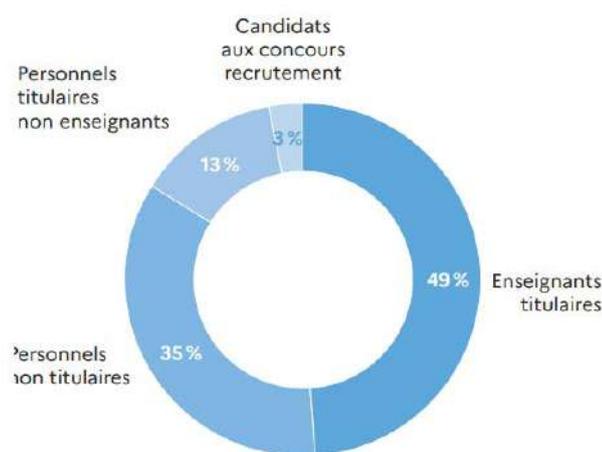


L'enseignement public (scolaire et supérieur) représente 89 % des réclamations des usagers. Les collégiens et les lycéens de l'enseignement public représentent à eux-seuls près de la moitié des saisines des élèves et des étudiants.

Les saisines concernant **le premier degré** sont en augmentation très rapide : + 31 % en un an et + 105 % en cinq ans. Elles portent principalement sur des questions de vie scolaire (74 %), dont le harcèlement, et d'inscription/orientation (24 %).

Les saisines présentées par les étudiants constituent **27 % des demandes** des usagers, dont **4 %** concernent **l'enseignement supérieur privé**. Les demandes émanant du privé, à ce niveau d'études, progressent beaucoup plus rapidement que celles du public : elles ont augmenté de 236 % en 5 ans.

▪ **L'origine des saisines présentées par les personnels**

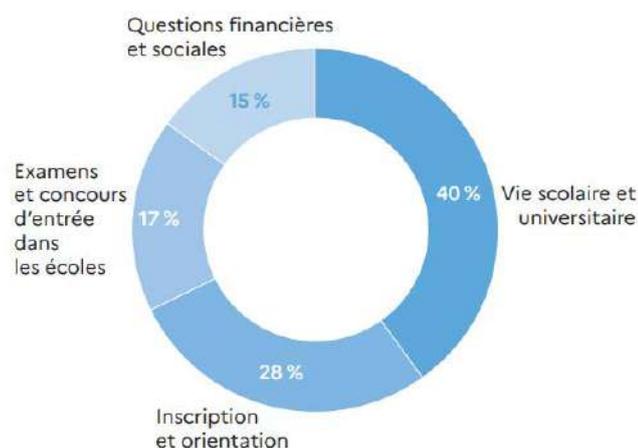


Les agents **non titulaires** représentent **35 % des saisines des personnels** (contre 29 % l'année précédente). Leur part augmente proportionnellement plus rapidement que celles des titulaires : + 141 % en moyenne, dont + 300 % pour les seuls contractuels qui n'enseignent pas, en particulier les accompagnants d'élèves en situation de handicap.

p. 30

3. Les domaines des saisines

▪ **Les saisines présentées par les usagers en 2024**



Les domaines de saisine des usagers se répartissent de la manière suivante :

- **40 % concernent la vie quotidienne dans les établissements d'enseignement scolaire.** Ce domaine connaît toujours une rapide progression : **+ 20 % en 2024** et **+ 137 %** sur cinq ans. Il peut être le signe d'une dégradation du lien entre les membres de « la communauté éducative ». Ainsi, en 2024, **23 %** de ces saisines concernent des **conflits entre parents d'élèves et établissement** (18 % sont des contestations liées au fonctionnement de l'établissement. 8 % ont trait à la notation et aux évaluations). **5 % sont liées à des absences d'enseignements.** Ceci rend toujours plus nécessaire la mise en place d'« alliances éducatives » pour assurer la cohérence et la continuité des parcours des élèves.

On peut noter, au sein de ce domaine, que **les questions relatives aux situations de harcèlement ou de violence sont en forte hausse** (de 300 en 2019, elles sont passées à 800 saisines en 2025), alors que le harcèlement relève de dispositifs et de procédures spécifiques et n'a, en principe, pas vocation à être traité en médiation.

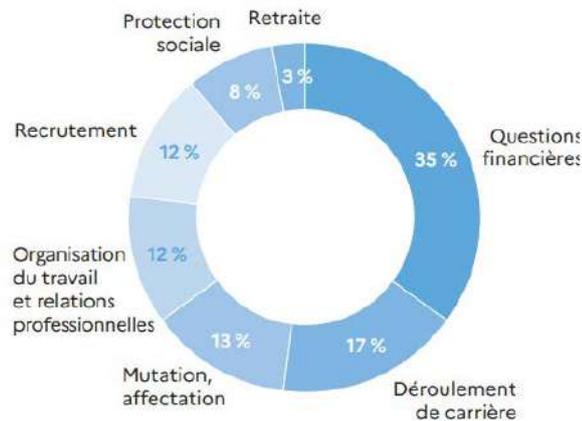
16 % parmi les saisines « vie scolaire » portent sur des **problèmes de discipline ou de comportement.** La médiation privilégie une approche centrée sur le respect des droits de l'enfant – droit à l'éducation, droit de s'exprimer et d'être entendu, droit à la protection contre toutes les formes de violences – et la recherche de réponses adaptées à chaque cas.

9 % portent sur les aménagements de scolarité pour les élèves à besoins éducatifs particuliers et **2 %** sur le non-respect des notifications d'AESH, tandis que **3 %** concernent les stages en entreprise.

Les saisines liées aux **questions d'instruction en famille (IEF)** sont comptabilisées dans ce domaine. Globalement, elles s'élèvent à 500 en 2024, alors qu'elles étaient 300 en 2023 (cf. annexe du chapitre « L'activité des médiateurs en chiffres » dans le rapport 2023). Cette augmentation s'explique par la fin du régime transitoire qui permettait de poursuivre une IEF lorsqu'elle avait été déclarée avant l'entrée en vigueur du régime sur autorisation.

- **28 %** des saisines des usagers portent sur **l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations). Elles sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectation** en lycée (29 %), en collège (16 %) et dans l'enseignement supérieur (19 %). Le nombre de **saisines liées à Parcoursup** augmente légèrement cette année mais il **reste faible** (moins de 200 saisines en 2024, contre 139 en 2023). Les réclamations qui portent sur **l'entrée en master** ont été contenues depuis 2022 (moins de 200 saisines), en lien certainement avec la mise en place de la plateforme MonMaster qui doit permettre une meilleure orientation et répartition des étudiants entre les différents parcours de formation.
- **17 %** des demandes concernent les **examens et concours.** Sur les cinq dernières années, la tendance demeure à la hausse (+ 40 %), même si l'augmentation semble ralentir : les évolutions issues de la réforme du baccalauréat semblent mieux comprises. Néanmoins, certaines procédures d'inscription restent complexes, en particulier pour les élèves qui ont besoin d'aménagements d'épreuves pour éviter des ruptures dans leur parcours.
- **14 %** des saisines touchent à des **questions financières ou sociales** : frais de scolarité, allocations, cantine, logement et bourses. **58 % de ces demandes ont trait aux bourses de l'enseignement supérieur.** Globalement, sur les cinq dernières années, on observe **une hausse de 48 %** des réclamations dans ce domaine (scolaire et supérieur réunis).

▪ Les saisines présentées par les personnels

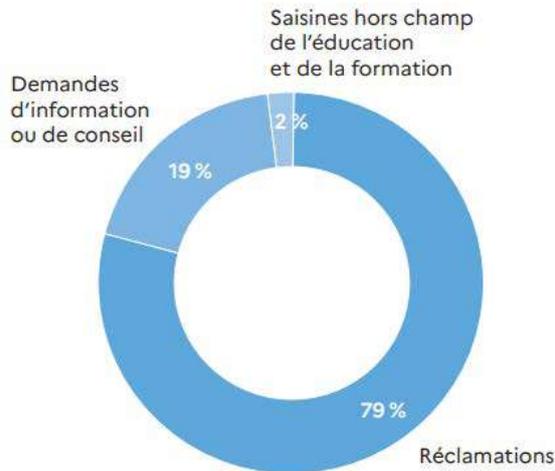


Les domaines de saisine des personnels se répartissent de la manière suivante :

- **35 %** des saisines portent sur des **questions financières**. Ce domaine est, depuis plusieurs années, **le premier sujet de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière et de mobilité. Il a connu une augmentation de **127 % en cinq ans**. On peut y ajouter des réclamations classées dans d'autres domaines de saisines qui ont aussi des effets sur la situation financière des agents : les promotions, les affectations et la mobilité (avec les difficultés liées au logement, à la garde des enfants, aux soins à apporter aux parents...), les congés de longue durée, ou encore le chômage ou les pensions de retraite.
- **17 %** concernent **le déroulement de carrière et les questions statutaires**. Ces questions concentrent beaucoup d'amertume parce qu'elles mettent en jeu la transparence des décisions et surtout la reconnaissance de l'engagement et du travail des agents.
- **13 %** ont trait aux **affectations et mutations** et révèlent souvent des situations familiales particulièrement difficiles (éloignement et séparation des familles), qui entravent le parcours professionnel des requérants.
- **12 %** portent sur **les relations professionnelles**, entre pairs ou hiérarchiques : organisation et conditions de travail, présomption de harcèlement ou de discrimination... Ce domaine a augmenté de **55 % en cinq ans**.
- **12 %** des demandes concernent les **questions de recrutement**. Ces demandes repartent à la hausse (+ 25 %) après une baisse l'an dernier. Les réclamations des candidats aux concours ont augmenté de 6 % en un an. Mais ce sont les **questions liées au recrutement et au renouvellement des contractuels** qui représentent la part la plus importante (+ 40 % en un an).
- **8 %** des saisines sont des **sujets de protection sociale** (arrêts liés à la maladie, prise en charge du handicap, allègement de service, invalidité). Le nombre de ces réclamations avait augmenté rapidement entre 2016 et 2021 (+ 93 %), mais l'augmentation semble ralentir (+ 59 % entre 2019 et 2024).
- **3 % des réclamations** concernent **les pensions et les retraites** (validation, réversion). Ce domaine connaît à nouveau une rapide progression : **+ 20 % en 2024**. Les demandes portent sur des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants, et elles nécessitent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs.

4. La nature des saisines adressées au Médiateur

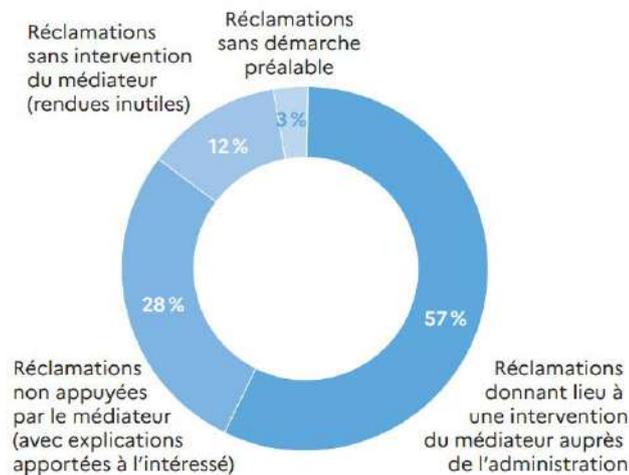
Sur les 21 300 saisines clôturées en 2024 par le Médiateur, toutes ne constituent pas des réclamations *stricto sensu*.



- **2 % des saisines sont « hors champ »** : elles n'entrent pas dans le périmètre de compétence du Médiateur ;
- **19 % des demandes reçues sont plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil** : le Médiateur est aussi perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute ;
- **79 % des saisines sont à proprement parler des réclamations** (soit au total 16 800 réclamations).

5. L'action du Médiateur

▪ Les suites données par le Médiateur



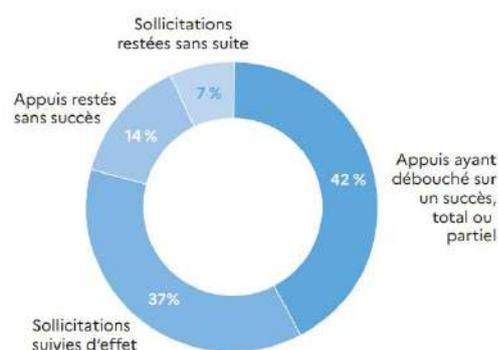
Parmi les 16 800 **réclamations** au sens strict :

- **3 % n'avaient pas fait l'objet d'une démarche préalable auprès de l'administration concernée.** Le médiateur demande alors qu'une telle démarche soit effectuée, sauf situation d'urgence.
- **12 % de ces réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.** Celle-ci est rendue inutile dans trois cas de figure :

- Le médiateur est informé par le réclamant ou l'administration que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ;
 - L'intéressé a expressément abandonné sa réclamation ;
 - Le réclamant ne donne pas suite aux demandes de documents ou d'informations complémentaires qui auraient permis au médiateur d'instruire et de traiter sa demande.
- **28 % des réclamations sont instruites mais ne sont pas appuyées par le médiateur.** Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'une erreur, ou d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas le dossier auprès de l'administration. Toutefois, **il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position.** En effet, assez fréquemment, l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante pour qu'ils puissent comprendre les raisons de la décision qui les concerne et mieux l'accepter. Dans ce dernier cas de figure, le médiateur est souvent amené à réinterroger l'administration pour obtenir les éléments complémentaires d'explication.
 - **57 % des réclamations sont estimées recevables et font l'objet d'une intervention du médiateur.** Après instruction de la réclamation, le médiateur a estimé qu'il se trouve en présence d'une erreur d'appréciation ou de gestion de l'administration ou bien d'une situation humaine particulièrement délicate. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement de ce type, ou qu'un droit de la personne a été bafoué, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou soutenir une modification de l'appréciation ou des pratiques. Cet appui peut également déboucher sur une recommandation dans le rapport de la médiatrice.

Le nombre de ces réclamations ayant fait l'objet d'une intervention du médiateur a augmenté de plus de 11 % en un an, même si, en valeur relative, leur pourcentage a baissé de 1 point.

▪ Les résultats obtenus



Parmi les 9 500 réclamations soutenues, 79 % ont abouti à un succès partiel ou total, soit une amélioration de près de 1,5 point par rapport à 2023 : 37 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse utile, et 42 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision en suivant l'avis émis par le médiateur.

Les démarches du médiateur sont restées **infructueuses dans 14 %** des cas. Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Toutefois, dans un certain nombre de situations, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet de ses demandes ou recommandations (7 %) et l'explique au requérant.

LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

p.43

Mieux accompagner les parcours par une GRH adaptée aux besoins des personnels

En 2024, la part des saisines émanant des personnels représente environ un quart de l'ensemble des saisines. Le nombre de réclamations présentées par les personnels est en progression sensible : + 18 % en un an (soit 5 058 saisines en 2024), et + 57 % en cinq ans. Ce sont les saisines des personnels non titulaires qui connaissent la plus forte croissance. Parmi elles, les saisines des non enseignants sont celles qui augmentent le plus.

Les réclamations relatives aux questions financières sont de loin les plus nombreuses. 1 778 saisines ont ainsi été enregistrées. Viennent ensuite les questions relatives au déroulement de carrière (873 saisines), celles afférentes aux mutations et affectations (661 saisines), celles concernant l'organisation du travail et relations professionnelles (603 saisines) et celles relatives au recrutement (590 saisines).

Si les quelque 5 000 saisines traitées par les médiateurs en 2024 peuvent paraître numériquement peu significatives, leur tendance à la hausse ne l'est pas, et doit être regardée à l'aune d'une **crise d'attractivité qui dure depuis plusieurs années** et ne semble pas se résorber.

En réponse aux difficultés relevées dans différents rapports par le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (questions d'affectation/mutation, souffrance au travail, mais aussi climat scolaire), **l'institution s'efforce de trouver des solutions, à travers des réformes statutaires, des réponses indemnitaires, et surtout, une meilleure écoute de ses personnels** (cf. le Grenelle de l'Éducation, la mise en place d'une « GRH de proximité »).

Dans la continuité de ces initiatives, le projet stratégique de la direction générale des ressources humaines pour 2024-2026 évoque les « défis sans précédent d'attractivité et de fidélisation de nos personnels » et les enjeux de sa politique RH : l'attractivité, la fidélisation, la modernisation.

C'est dans ce contexte d'une GRH renouvelée, et des engagements qui la sous-tendent, que **la médiation a choisi de s'intéresser cette année à l'accompagnement des transitions, qu'elles soient subies ou qu'elles correspondent à des choix de parcours :**

- **La première des transitions**, c'est le choix de rejoindre l'Éducation nationale pour y exercer un métier : quelles qu'en soient les motivations, cette entrée dans le métier se trouve confrontée à une gestion parfois rigide, qui peut être source de découragement ou de déception.
- **Une transition peut aussi être liée à un souhait de changement** : ces évolutions sont encouragées depuis plusieurs années dans la politique RH du ministère et de la Fonction publique en général, qui valorise les mobilités internes et externes et entend s'adapter aux transformations sociétales (« aujourd'hui, on n'exerce plus le même métier toute sa vie »). Que ce soit pour évoluer au sein de l'Éducation nationale, se spécialiser, se reconverter... ou pour quitter l'institution et poursuivre un nouveau projet professionnel, les agents ont en principe une liberté de choix et d'évolution qui rencontre parfois des obstacles administratifs au moment de se concrétiser.
- **Enfin, une transition peut aussi être un événement négatif**, parce que subi, souvent lié à la vie personnelle de l'agent, et entraîner des conséquences imprévues sur son parcours professionnel et sa carrière : la médiation s'est également intéressée à ces « accidents de la vie » et à leur impact sur le parcours professionnel des agents.

p.46

1. Un métier choisi, une gestion parfois subie

- **Une hausse des saisines relatives aux questions financières**

La hausse des saisines relatives aux questions financières observée en 2024 concerne l'ensemble des personnels (+ 44 % en un an). Leur augmentation est toutefois **particulièrement significative pour les personnels non titulaires non enseignants** puisqu'elles représentent **60 % du millier de saisines que ces derniers ont adressées aux médiateurs**.

Exemple de saisine

Un médiateur a été saisi fin décembre d'une situation où l'agent affecté sur un nouveau poste à la suite de sa réussite à un concours n'avait perçu à partir de septembre que des acomptes, insuffisants au regard de ses charges et qui ne lui permettaient plus de payer ses abonnements de train et RATP. Une erreur de l'administration semblait être à l'origine du problème, mais, alors que l'agent n'était en rien responsable et que l'administration « fautive » aurait dû l'accompagner au plus près, le message reçu par le médiateur fait apparaître sa détresse de n'obtenir aucune réponse à ses interrogations :

« Je constate que je suis malheureusement laissé pour compte »

Avant l'intervention du médiateur, aucune information n'a été donnée à ce requérant sur le moment où sa situation pourrait être régularisée ni sur les solutions qui pouvaient être mises en place en attendant. **Ce déficit de communication et d'explication est récurrent dans les saisines reçues par les médiateurs**, qu'il s'agisse d'un problème de rupture ou de retard de paiement de la rémunération, des heures supplémentaires, des indemnités de jury, de remboursement de frais de déplacement ou de problèmes relatifs aux trop-perçus.

Ainsi, pour des raisons qui ne sont pas de leur fait (absence de coordination entre services, notamment, surcharge de travail...), des agents ne peuvent pas immédiatement faire valoir leurs droits (par exemple : attente de plusieurs mois par des contractuels des documents de fin de contrat indispensables pour bénéficier d'une prise en charge par France travail ; absence de transmission d'un certificat de cessation de paiement par une académie...).

Les retards de paiement (parfois de plus de deux ans pour certaines indemnités) **constituent une source de démotivation des personnels**. Même si, dans la très grande majorité des cas, la médiation parvient à obtenir le paiement desdites indemnités, cette situation est insatisfaisante. À cela s'ajoute trop souvent l'angoisse due à l'absence de réponse de l'administration qui ne communique pas suffisamment avec ses « usagers »¹.

Une attention particulière doit être portée aux changements de responsables au sein des équipes (mutations, départs en retraite...) afin que soit mieux assurée la continuité du service. Certains retards sont en effet expliqués par le départ d'un agent référent, sans transmission effective des dossiers, ce qui accroît les risques d'oubli ou de blocage.

En cas d'erreur, en particulier sur la rémunération, des solutions devraient pouvoir être mises en œuvre immédiatement. Or, à la décharge des gestionnaires, ils ne disposent pas toujours des informations ou de la capacité d'action nécessaires, alors qu'ils sont les premiers interlocuteurs des agents. Il est donc essentiel **que les décisionnaires et les encadrants soient mobilisés rapidement pour garantir une réponse de qualité aux agents**, notamment en cas d'incidents financiers.

Enfin, **l'administration gagnerait à être totalement transparente** lorsqu'une erreur est commise, qu'un budget fait défaut ou qu'un retard est inévitable (pour permettre à l'agent de prendre ses dispositions). Trop souvent, elle pratique l'évitement en ne lui répondant pas, ce qui crée incompréhension, anxiété et mécontentement.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Sensibiliser et former les gestionnaires et les encadrants affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes de gestion afin d'éviter, autant que possible, les ruptures de paye et les retards dans la mise en œuvre du paiement des indemnités.
- ❖ Repérer et valoriser, au niveau des services RH académiques, les bonnes pratiques déjà développées pour éviter ce type d'incidents et les diffuser.
- ❖ Prévoir une information claire, complète et rapide des agents concernés par un problème de rupture ou de retard de paye ou d'indemnité (en leur communiquant par exemple un échéancier).

¹ Ici, les personnels sont considérés comme des « usagers » de l'administration

- ❖ Fournir de manière systématique, et sans qu'il soit besoin de le réclamer, un document destiné aux agents concernés par un problème de paye pour attester du retard (afin de faciliter leurs opérations bancaires, leurs relations avec leur bailleur, etc.).
- ❖ Informer l'agent qui a subi un retard de paiement de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.

- **Une gestion des affectations ou des détachements qui peut engendrer des incompréhensions**

Le nombre de saisines relatives aux affectations et aux mutations stagne en 2024 (+ 1 %) et ne représente que 13 % des saisines émanant des personnels. Ce nombre a toutefois progressé de + 23 % en cinq ans et reste stable en valeur absolue (autour de 600 saisines par an), ce qui témoigne d'une permanence des difficultés pour certains agents.

Les saisines adressées aux médiateurs révèlent **des incompréhensions persistantes**, renforcées par un contexte sociétal marqué par de nouvelles attentes : recherche de proximité familiale, équilibre entre vie professionnelle et personnelle, demande de personnalisation des parcours... Pour ces personnels, **l'absence d'une réponse de l'institution conforme à leurs attentes peut conduire à la démotivation** voire à la démission.

- **L'affectation des stagiaires : un sujet en diminution mais qui reste sensible**

Exemple de saisine

Lauréate du CAPES éducation musicale et chant choral, Madame X. a sollicité une révision de son affectation pour effectuer son stage. Elle vit à Dunkerque avec son conjoint, sa fille de 10 ans en garde alternée et leur fille de 19 mois.

Étant déjà titulaire de la fonction publique territoriale depuis plus de 10 ans en tant que musicienne intervenante puis professeur en école de musique, elle a souhaité passer le CAPES interne afin d'évoluer dans sa carrière professionnelle tout en conservant un équilibre familial. Elle a régulièrement effectué des remplacements en tant qu'enseignante contractuelle et son inspecteur de discipline l'a beaucoup incitée à se présenter au concours en lui assurant qu'elle obtiendrait un poste dans l'académie.

Elle est affectée dans l'Académie de Toulouse.

Saisie par la médiatrice, la DGRH n'a pas modifié cette décision.

Cette affectation étant incompatible avec sa situation familiale, elle a renoncé au bénéfice du concours et « regrette de s'être autant investie dans la préparation d'un concours auquel elle ne se présentera plus jamais. »

Même si le stage ne dure qu'une année scolaire, qu'il est contraint par les capacités d'accueil stagiaires (nécessitant divers aménagements : mi-temps d'enseignement avec identification d'un tuteur, proximité d'un INSPE), et qu'il ne préjuge pas de l'affectation définitive – ce que la médiation contribue à expliquer aux requérants – une affectation loin du domicile familial peut

conduire à des renoncements. L'institution perd ainsi des lauréats et décourage, ponctuellement, des vocations, alors qu'il existe des candidats motivés.

Cette situation est encore aggravée lorsqu'elle concerne des lauréats originaires des DOM, parfois contraints à rejoindre la métropole pour effectuer leur stage alors même qu'ils sont chargés de famille et n'ont matériellement pas les moyens de rejoindre leur poste.

- **Moins de difficultés sur les mutations pour les personnels titulaires, mais encore des incompréhensions sur la gestion des détachements**

À l'issue de leur stage, les néo-titulaires participent – comme les autres enseignants – au « mouvement national à gestion déconcentrée » composé d'une phase inter académique (affectation dans une académie, gérée nationalement) et d'une phase intra-académique (affectation dans un établissement, géré par le rectorat). Leur affectation dépend des besoins du service et de leur barème.

Ce fonctionnement peut entraîner une nomination dans des académies déficitaires, notamment en Île-de-France, malgré l'existence de postes vacants dans leur département d'origine. Ce paradoxe alimente l'incompréhension des requérants.

Dans un contexte de recours croissant aux contractuels, ces modalités d'affectation des néo-titulaires, pensées pour préserver l'équilibre territorial, peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice.

Des tensions se confirment également dans la gestion des demandes de détachement qui illustrent la difficile recherche des équilibres entre, d'une part, attentes et projets des agents et, d'autres part, besoins de l'institution, au risque de situations parfois incompréhensibles.

Exemple de saisine

Une enseignante titulaire du premier degré demande un détachement pour exercer ses fonctions de professeur des écoles auprès d'une collectivité d'outre-mer où a été muté son conjoint. Sa demande est refusée trois années de suite au motif d'un manque de professeur des écoles dans son académie, alors même qu'elle a déjà quitté ladite académie pour suivre son conjoint et ses enfants et qu'elle s'est mise, par défaut, en disponibilité.

Au cas d'espèce, ce n'est qu'après une nouvelle mutation de son conjoint en métropole que l'intéressée a pu obtenir une affectation dans une académie voisine.

Outre l'incompréhension qu'elle suscite, cette situation illustre un certain décalage avec les engagements du plan d'action ministériel 2025-2027 pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. D'une part, cette enseignante a été contrainte de renoncer temporairement à sa carrière en se mettant en disponibilité. D'autre part, finalement recrutée comme contractuelle par la collectivité, elle a perçu une rémunération moindre que si elle avait obtenu un détachement.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Porter une attention particulière à la question de l'affectation des stagiaires dans le cadre de la réforme annoncée des concours d'accès à l'enseignement.
- ❖ Dans un contexte évolutif qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité courante de recrutement des enseignants pour compléter les besoins, s'interroger sur la pertinence des modalités d'affectation des néo-titulaires, qui visent à préserver un équilibre territorial mais peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice.
- ❖ Mettre en cohérence les pratiques de gestion académiques avec les objectifs affichés dans la politique RH en ne bloquant pas *a priori* les demandes de détachement au motif d'un manque d'effectifs, dès lors que le candidat est retenu sur le poste convoité et que l'académie a été informée du projet en amont ; adapter les notes de service en conséquence.

p.59

2. Des évolutions professionnelles encouragées mais insuffisamment accompagnées

Le ministère promeut, de longue date désormais, la diversification des profils et des parcours et entend l'accompagner, en particulier pour les enseignants.

Toutefois, les saisines de la médiation montrent que **la mise en œuvre de ces orientations sur le terrain rencontre encore des obstacles** : un accompagnement insuffisant, voire parfois absent, des explications inexistantes ou incompréhensibles du fait de leur complexité, une difficulté à prendre en compte les enjeux individuels et les problèmes humains, jusqu'à, dans certains cas, décourager des vocations... Et ceux qui, dès lors, souhaitent quitter l'institution peuvent se heurter à de nouvelles complexités administratives.

• Évoluer en interne : un parcours d'obstacles ?

Exemple de saisine

Une enseignante en primaire demande un détachement pour exercer les fonctions de conseillère principale d'éducation (CPE).

Cette demande reçoit un avis favorable du directeur académique adjoint des services de l'éducation nationale mais un avis défavorable de l'inspecteur disciplinaire sans que l'intéressée dispose des explications qui lui auraient permis de comprendre ce refus ou de ne pas poursuivre son projet.

Au cas d'espèce, l'enseignante était en souffrance dans son environnement de travail et avait envisagé un projet différent pour y remédier. Mais elle n'avait aucune connaissance des modalités applicables pour cette démarche et n'a pas trouvé d'accompagnement adéquat. En définitive, elle s'est vu refuser cette évolution sans en comprendre les raisons, et sans que son mal-être professionnel soit entendu ou pris en compte. Elle a trouvé auprès du médiateur l'écoute et l'accompagnement qu'elle n'avait pas pu trouver auprès des services.

Cette situation fait s'interroger **sur la visibilité des services d'accompagnement RH** (notamment, les conseillers RH de proximité), insuffisamment identifiés, ou sur les modalités d'orientation des personnels en demande d'évolution vers les services ou interlocuteurs adéquats.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Mieux faire connaître les services d'accompagnement RH, notamment le conseiller RH de proximité, ou mettre en place des guichets uniques d'orientation de façon à orienter les personnels vers les interlocuteurs adéquats.
- ❖ Sensibiliser les cadres comme les gestionnaires à la nécessité d'expliquer aux agents les décisions les concernant (motivations écrites et explications orales).

• Quitter l'éducation nationale : la promesse non tenue des ruptures conventionnelles

Dès son rapport de 2020, la médiatrice appelait l'attention de l'administration sur le fait que le processus de rupture conventionnelle dans la fonction publique, plutôt bien accueilli, risquait d'être dénaturé par des pratiques de gestion et de traitement qui n'étaient pas toujours cohérentes avec les finalités de la loi. Elle concluait que *« la déception, la démotivation ou le ressentiment qui peuvent découler de ce type d'expériences pourraient nuire à l'image du dispositif et surtout décrédibiliser le ministère dans sa volonté de faciliter la mobilité sortante des personnels ayant conçu un nouveau projet professionnel, rendant potentiellement moins attractifs les métiers de l'éducation. »*

À l'approche de la fin de l'expérimentation¹, **la médiation constate que le dispositif ne remplit pas toutes ses promesses** et fait état de réclamations portant sur des refus non compris, des absences de réponses et des paiements d'indemnités qui tardent à être versées. Elle regrette par ailleurs que l'instruction des dossiers de rupture conventionnelle révèle trop souvent que les demandes sont motivées par une perte de sens au travail et une volonté de quitter notre institution, plutôt que par une démarche de reconversion construite sur l'expérience acquise.

Certes, la rupture conventionnelle n'est pas un droit pour un agent, mais il lui est difficile d'entendre que son départ ne peut aboutir du fait d'un métier en tension. Par ailleurs, certaines situations

¹ Le dispositif de rupture conventionnelle a été instauré à titre expérimental pour les fonctionnaires à compter du 1^{er} janvier 2020 jusqu'au 31 décembre 2025 par l'article 72 de la loi du 6 août 2019 relative à la transformation de la fonction publique et précisé par les décrets n° 2019-1593 du 31 décembre 2019 relatif à la rupture conventionnelle et n° 2019-1596 du 31 décembre 2019 relatif à l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle dans la fonction publique et portant diverses dispositions relatives aux dispositifs indemnitaires d'accompagnement des agents dans leurs transitions professionnelles. Le dispositif est pérenne pour les agents contractuels recrutés en contrat à durée indéterminée.

conduisent à s'interroger sur les véritables raisons du refus : manque de crédits disponibles ? volonté de privilégier la démission ? traitement différencié selon que la demande de départ émane de l'agent ou de l'administration ? **L'administration gagnerait sans conteste à être plus transparente dans les critères d'attribution.**



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Assurer une meilleure transparence dans les critères d'attribution de l'indemnité spécifique de rupture conventionnelle.
- ❖ Mieux expliquer les raisons de refus.
- ❖ Sanctuariser une ligne budgétaire dédiée dans le budget des académies.
- ❖ Prévoir que les dossiers refusés une année, en particulier si le refus est dû à une contrainte budgétaire, sont examinés en priorité l'année suivante.
- ❖ Mettre en cohérence la politique des ruptures conventionnelles et leur mise en œuvre.

p. 65

3. L'impact des accidents de la vie sur la carrière : une double peine ?

Malgré la volonté forte affichée par l'administration ces dernières années pour accompagner les personnels dans tous les actes RH et les progrès incontestables qui en ont résulté, les médiateurs observent que cet accompagnement est encore perfectible sur le terrain.

Cette situation est souvent plus marquée et plus dommageable encore pour les personnels qui connaissent une rupture dans leurs parcours, en particulier lorsqu'il s'agit d'une rupture subie sous la forme d'un arrêt long pour raison de santé, ou lorsque les personnels se trouvent en situation de handicap. La reprise d'activité peut alors s'avérer complexe, et/ou le déroulement de carrière se trouver fortement impacté ou limité, provoquant chez certains personnels un ressenti de « double peine ».

Exemple de saisine

Madame G. est infirmière, conseillère technique départementale. Elle connaît des difficultés relationnelles avec son supérieur hiérarchique (elle dit subir un harcèlement moral) et est arrêtée pour épuisement professionnel quatre mois après sa prise de fonctions.

L'administration lui fait une proposition de détachement sur un poste de psychologue au sein d'un réseau d'aides spécialisées (RASED). Madame G. accepte la proposition et s'engage dans une reprise

de formation pour obtenir les connaissances et compétences nécessaires à sa titularisation dans le corps des psychologues EDA¹.

Elle regrette par la suite de n'avoir pas eu connaissance des conséquences indiciaires et indemnitaires du changement de corps, qui la pénalisent. Elle sollicite un avancement sur liste d'aptitude à titre de compensation. N'ayant pas obtenu cette compensation, elle estime subir une triple peine (non reconnaissance de la situation de harcèlement, mobilité contrainte, perte financière).

Privée des informations attendues de l'administration, la requérante s'est trouvée en situation de grande souffrance que l'écoute du médiateur n'a pas suffi à apaiser.

Cette saisine illustre à la fois l'existence d'un accompagnement et ses limites. La requérante a reçu un appui sous forme de conseils et de suggestions d'évolution pour la suite de son parcours afin de sortir d'une situation qu'elle vivait comme un harcèlement. Cependant, le harcèlement allégué n'a pas fait l'objet d'investigation, ce qui aurait peut-être permis de remédier à sa situation autrement que par son départ sur un nouveau poste. Par ailleurs l'accompagnement n'a pas été complété d'une analyse statutaire et indemnitaire, ce qui fait que Mme G. n'a pas pu prendre une décision suffisamment éclairée. S'estimant trompée, Mme G. a le sentiment d'avoir été discriminée du fait de son état de santé. Ce ressenti a conduit à une perte de confiance envers l'institution.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Mettre en place un suivi individualisé avec un correspondant dédié et des rendez-vous anticipés, pour les personnes souhaitant reprendre une activité à la suite d'un arrêt prolongé d'activité.
- ❖ Mieux informer les agents auxquels est proposée une mobilité fonctionnelle des conséquences statutaires et financières du reclassement projeté :
 - en assurant une meilleure coordination des conseillers RH de proximité (CRHP) et des gestionnaires,
 - en construisant ou améliorant les outils de simulation à disposition des CRHP.
- ❖ Veiller à des déroulements de carrière non discriminants pour les agents de retour d'un congé long pour maladie ou en situation de handicap :
 - en sensibilisant les cadres aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination,
 - en renforçant la coopération entre conseillers RH de proximité ou conseillers handicap et services gestionnaires de carrière.

¹ EDA : éducation, développement et apprentissages

Mieux accompagner les parcours scolaires, simplifier les démarches, faciliter les transitions

Le parcours scolaire est un long cheminement, ponctué d'étapes charnières qui doivent conduire l'élève à la réussite, en tenant compte de ses capacités propres, de ses aspirations et de ses particularités. La mission de l'Éducation nationale est de l'accompagner dans ce développement progressif, en lui apportant les aides nécessaires au moment opportun, en le guidant de manière adéquate lors des décisions d'orientation et en tenant compte de ses hésitations.

Cependant, **les saisines reçues par les médiateurs montrent que le système scolaire n'est pas toujours en capacité de proposer aux élèves des réponses ou des dispositions adaptées.** Certains jeunes, notamment les plus fragiles, confrontés à des difficultés sociales ou à un mal-être, risquent alors de connaître une scolarité heurtée, discontinue, avec un risque accru de **décrochage scolaire.**

Les requêtes qui arrivent à la médiation témoignent principalement :

- D'obstacles lors de **l'inscription ou de l'orientation** : 4 508 saisines, ce qui représente **28 % des saisines des usagers en 2024**, en augmentation de 25 % en un an, et de 38 % depuis 2019 ;
- D'absence de solution **d'affectation** dans les écoles, collèges et lycées (2 558 parmi les 4 508 saisines précitées, soit un peu plus de la moitié) ;
- De difficultés liées à des **absences d'enseignements** prolongées ou répétées – sujet très sensible et faisant l'objet d'un nombre croissant de réclamations (en hausse de 7 % en un an, multipliées par 2 depuis 2018) ;
- De problèmes lors de la procédure d'inscription aux **examens** ;
- De **discontinuités** dans l'attribution des aides pour des **élèves présentant des fragilités**, ou d'un défaut de compensation pour des **élèves en situation de handicap** ;
- De réponses incomplètes ou inadaptées pour garantir la continuité de parcours de jeunes souffrant de **problèmes de santé**, notamment de **santé mentale**, ou ayant subi un **harcèlement.**

Les conséquences de ces difficultés pour les élèves (découragement, remise en question du projet d'étude, décrochage, troubles anxieux et répercussions sur leur santé...) expliquent le nombre important des réclamations reçues de la part de familles qui expriment leur désarroi dans ces moments de rupture pouvant remettre en question la suite du parcours de leurs enfants.

La médiation a fait le choix de s'arrêter ici sur **trois types de difficultés correspondant à trois moments clés du parcours scolaire** :

- **Des obstacles freinant l'accès à la scolarisation** ;
- **Des complexités administratives fragilisant la continuité des parcours** ;
- **Des difficultés entravant le retour dans le système scolaire après une période d'interruption.**

1. Des obstacles qui peuvent entraver l'accès à la scolarisation

De nombreuses saisines adressées aux médiateurs sont des appels à l'aide de familles qui ne sont toujours pas parvenues après la rentrée à faire inscrire leur enfant dans un établissement scolaire.

Les sollicitations émanant **des enfants relevant de l'aide sociale à l'enfance (ASE)**, dont les parcours sont plus discontinus, ont retenu l'attention de la médiation. Ces réclamations mettent en évidence des complexités administratives qui soit les empêchent d'accéder à la scolarisation espérée, soit interrompent des parcours déjà engagés, aucune affectation n'ayant pu leur être proposée.

Exemple de saisine

Fin septembre, une élève suivie par l'ASE fait appel au médiateur car elle n'a pas obtenu d'affectation.

Elle a été scolarisée en 2de professionnelle « accompagnement, service et soin à la personne » (ASSP) au cours de l'année scolaire précédente dans le département dans lequel résidait sa famille d'accueil.

À l'issue de son année de 2de, dès le mois de mai, elle a demandé à revenir dans le département dans lequel elle était scolarisée antérieurement, sachant qu'elle allait devenir majeure et donc quitter cette famille. Sa demande d'affectation a été rejetée car elle ne disposait pas encore d'une adresse dans ce département.

Elle est devenue majeure en début d'été. L'ASE lui a trouvé un logement dans un foyer de jeunes travailleurs. Elle a donc refait une demande d'affectation dès le mois de juillet.

Cette jeune fille a parfaitement réussi en seconde. Elle a fait preuve d'une grande maturité ainsi que d'une forte motivation pour poursuivre sa formation mais est en détresse du fait de **l'interruption contrainte de son parcours**. Comme elle, de nombreux élèves ont construit des projets d'orientation mais ne peuvent les réaliser, pas nécessairement à cause d'un problème de domiciliation mais simplement par manque de place dans certaines filières (STMG ou filières professionnelles, notamment, dont les capacités d'accueil sont souvent très inférieures au nombre de candidats), y compris pour des redoublants qui ne parviennent pas à être réinscrits dans leur établissement après un échec à l'examen.

Sollicité par le médiateur académique, le service académique chargé de l'affectation des élèves s'est mobilisé pour cette élève. Aucune place n'étant disponible en première ASSP, la jeune fille a accepté de modifier son parcours et a donné son accord pour une inscription dans une formation voisine : « animation enfance et personnes âgées » (AEPA).

Au moment de son inscription, au vu de son dossier et de sa détermination, la cheffe d'établissement lui a finalement proposé une place en surnombre en première ASSP, en continuité avec son orientation choisie initialement. Elle a pu intégrer sa classe le 26 novembre, soit près de **trois mois après la rentrée**.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Accorder une attention particulière et prévoir un suivi individualisé des situations de jeunes relevant de l'ASE, pour que les contraintes liées aux changements fréquents de leur domiciliation ne viennent pas interrompre leur parcours de réussite scolaire.
- ❖ Accepter toute forme de justification du domicile, y compris une attestation d'hébergement, afin de ne pas priver ces élèves d'une poursuite de parcours scolaire ; travailler en étroite collaboration avec les élus pour s'assurer de l'inscription dans les établissements de tout enfant résidant sur le territoire dont les responsables légaux en font la demande.
- ❖ Prévoir que soit assurée une forme de continuité pédagogique pour tous les élèves en attente d'affectation, en lien avec leur projet d'orientation, sous l'impulsion conjointe de l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN IO) et du coordonnateur de la mission de lutte contre le décrochage scolaire (MLDS), en s'appuyant notamment sur les outils et ressources numériques, ou, le cas échéant, sur les cours du Centre national d'enseignement à distance (CNED)

p. 85

2. Un processus d'orientation contrarié par des contraintes de gestion

Certaines **rigidités de mise en œuvre** de la réglementation risquent de fragiliser la construction du projet de réussite des élèves, par exemple lors du choix des spécialités du baccalauréat. Dans d'autres situations, des **contraintes d'organisation** des enseignements ou des examens **peuvent contrevenir au principe de continuité des parcours éducatifs**.

Exemple de saisine

La famille d'une candidate à un baccalauréat technologique proposé par un nombre limité d'établissements saisit la médiation. Leur fille avait choisi, dès le début de son parcours, l'allemand comme langue vivante 2. Or, cette langue n'était pas enseignée dans le lycée proposant sa spécialité. Pour maintenir la continuité de son parcours linguistique, cette élève a dû s'inscrire au CNED.

La famille faisait part de deux problèmes :

- Lorsqu'elle a eu 16 ans, les cours du CNED sont devenus payants pour la famille (289 euros).

- En raison de troubles de l'attention, cette élève n'a pas été en capacité de suivre correctement ces cours à distance et n'a pas rendu suffisamment de devoirs. Elle a donc appris qu'elle devait passer une épreuve de remplacement, organisée en septembre par le service chargé des examens. Par conséquent, elle ne pouvait pas obtenir ses résultats d'examens en juillet, ni donc effectuer d'inscription dans l'enseignement supérieur.

Dans la situation évoquée, les parents ont exprimé **un sentiment d'injustice** puisque l'institution ne permettait pas à leur fille de suivre les cours d'allemand dans son établissement et que ses résultats à l'examen ont été reportés à la session de septembre.

La proviseure, avec laquelle le médiateur a eu un entretien, a confirmé que l'information donnée à la famille avait été complète, tant sur la prise en charge financière à partir de seize ans que sur les exigences du contrôle continu. Afin de ne pas rompre la continuité de ses apprentissages, la famille n'avait pas eu d'autre possibilité que de se soumettre à cette obligation.

Malgré des alertes adressées à cette élève pour l'informer de l'insuffisance du nombre de devoirs rendus, elle n'en avait pas bien mesuré les conséquences sur l'examen : ne disposant pas d'une « moyenne significative » pour valider ses acquis en allemand, elle a dû passer une épreuve de remplacement. Cependant, dans son académie, **en raison de contraintes d'organisation, cette épreuve avait été planifiée à la session de septembre**. Elle ne pouvait donc obtenir ses résultats qu'à l'issue de cette épreuve. Ce calendrier, même si l'on peut comprendre la complexité d'une telle organisation, **fragilisait son admission dans les établissements d'enseignement supérieur** où elle avait fait des vœux de poursuite d'études.

Sur le second point évoqué par la famille, celui de la **prise en charge de la redevance** pour les élèves de plus de seize ans, d'autres saisines montrent que **des arbitrages différents** peuvent être faits par l'établissement. Par exemple, un établissement a été contraint de ne plus proposer en terminale un enseignement de spécialité commencé par certains élèves en première. Afin d'assurer la continuité pour les quelques élèves concernés, il leur a donc été demandé de s'inscrire au CNED. Au regard de la situation exceptionnelle, la proviseure, après discussion avec les parents et la médiation, a fait financer cette inscription au CNED par l'établissement.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Mettre en place la gratuité de l'inscription à un « cours à la carte réglementé » du CNED pour les élèves de plus de seize ans, dès lors qu'ils sont contraints d'y souscrire en raison de l'absence dans leur établissement d'un enseignement, et que celui-ci a été commencé durant leur parcours.
- ❖ Prévoir un temps d'échange dédié entre le conseiller du CNED, l'élève inscrit et sa famille, en plus de l'information par courriel, afin de leur expliquer :
 - la nécessité de rendre tous les devoirs pour arrêter une moyenne significative, en précisant les conséquences d'une moyenne non significative (épreuve à passer à la place du contrôle continu) ;
 - le calendrier d'arrêt des notes.
- ❖ Organiser au mois de juin, pour les élèves du CNED qui n'ont pas obtenu une moyenne significative dans une matière, les épreuves de remplacement, de manière harmonisée sur l'ensemble du territoire, afin d'éviter les ruptures d'égalité et les conséquences sur la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur.

3. Des procédures qui ne tiennent pas suffisamment compte des problèmes de santé

« Parce qu'on n'apprend pas quand on souffre, parce que prendre soin de nos élèves, c'est prendre soin de l'avenir, nous avons une responsabilité collective : faire de la santé scolaire un véritable levier de bien-être, de réussite, de justice et de cohésion »¹

La médiation est saisie de plus en plus souvent de situations de jeunes **contraints d'interrompre leur scolarité pour des raisons de santé**, durant un temps plus ou moins long, afin de pouvoir bénéficier de soins. Parmi ces saisines, une proportion significative concerne **des jeunes souffrant de problèmes de santé mentale (phobie scolaire, dépression, addictions...)**.

Extrait de saisine

« Je vous prie de bien vouloir m'accorder un entretien téléphonique concernant ma fille scolarisée au collège B.

Elle bénéficie d'un Projet d'accueil individualisé (PAI), ayant été en hospitalisation complète, achevée à la fin du mois d'octobre 2024 et se poursuit à présent en hospitalisation de jour.

Mon conseil juridique avait contacté le secrétariat de l'académie début mai 2024 concernant les difficultés rencontrées, notamment pour avoir copie des cours et pour obtenir un bilan de PAI malgré les demandes adressées à monsieur le principal depuis fin mars 2024.

Il semblerait, sauf erreur de ma part, que ces difficultés soient toujours d'actualité, suite au premier jour de scolarité de notre enfant ce 19 novembre 2024. »

Ces problèmes de santé monopolisent toute l'attention des élèves et celle de leur famille. Quand se pose à nouveau la question scolaire, ils sont souvent désemparés, n'ayant pas anticipé certaines démarches, et devant faire face à de nouvelles difficultés liées au **décalage entre leurs besoins pour éviter le décrochage et les contraintes de gestion** imposées par le système scolaire.

La saisine adressée par cette famille soulevait plusieurs problèmes : le **manque de continuité pédagogique pendant l'éloignement de l'élève** de son établissement d'une part, les questions d'organisation à résoudre pour permettre son **retour progressif** au collège nécessitant un projet d'accueil individualisé (PAI) d'autre part.

Lorsqu'un élève est éloigné de l'école pour des raisons de santé, un accompagnement pédagogique à domicile, à l'hôpital ou à l'école (APADHE²) peut être mis en place. Or, force est de constater que ce dispositif repose sur le volontariat des enseignants. Les besoins dans les établissements étant croissants et les professeurs volontaires peu nombreux et très sollicités, les personnels de direction peinent parfois à le mettre en place. La mise à disposition des cours via l'ENT pour les élèves du second degré peut constituer un complément.

¹ [Dossier de presse Santé scolaire, agir pour les élèves au cœur de l'école, mai 2025](#)

² [Apadhe : Accompagnement pédagogique | Mon Parcours Handicap](#)

Cependant, là encore, la réalisation est parfois inégale. Sans cette **mise en place indispensable, au fur et à mesure de l'évolution de la santé du jeune**, celui-ci risque de décrocher ou d'accumuler un retard qui fragilisera sa reprise.

De même, **le retour en établissement doit faire l'objet d'un travail conjoint entre les professionnels de santé, ceux de l'établissement et la famille afin que tout soit adapté aux besoins de l'élève.**

Cependant, les discussions avec les requérants et les professionnels témoignent souvent d'un **manque de connaissance de l'information, des ressources et des dispositifs** existants, alors que la **consultation pour « mal-être »** est la première cause de consultation infirmière dans les établissements scolaires depuis la Covid 19, que **14 % des collégiens et 15 % des lycéens présentent un risque important de dépression, et que 24 % des lycéens déclarent des pensées suicidaires** au cours des 12 derniers mois.

La médiatrice, destinataire de plusieurs saisines similaires, a sollicité le médecin conseiller technique (CT) du recteur, lui faisant part des besoins exprimés également par les établissements de soin pour une meilleure articulation de leur action et de celle de l'éducation nationale.

Les échanges et réflexions qui ont été conduits, sous le pilotage du médecin CT, ont abouti à la **rédaction d'une convention entre l'académie et les établissements de soin**, qui fera référence et devrait garantir une continuité pédagogique adaptée à chaque situation, conçue lien avec tous les partenaires.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Veiller à une meilleure diffusion des ressources et des informations pour la prévention des problèmes de santé mentale des jeunes à destination des équipes éducatives, pour accompagner leur formation.
- ❖ Sensibiliser, dès la formation initiale, les chefs d'établissement et les équipes pédagogiques à la prise en charge des problématiques de santé mentale.
- ❖ Développer les partenariats entre les académies et les établissements de soin pour mieux accompagner les jeunes pendant les périodes d'éloignement des établissements et plus encore à leur retour dans le système scolaire.
- ❖ Pour assurer l'étayage indispensable dans ces situations, renforcer le maillage territorial des personnels de santé, médecins, infirmières et psychologues de l'éducation nationale.

Permettre la liberté de choix et mieux accompagner les parcours des étudiants

En 2024, **les étudiants** sont à l'origine de **4 442 saisines** du médiateur. Bien qu'elles arrivent loin derrière les demandes relatives à des questions financières et sociales (41 % des saisines des étudiants) et aux examens et concours (27 %), **les demandes portant sur des questions d'inscription et d'orientation dans les formations du supérieur restent importantes** : elles représentent **20 % des réclamations d'étudiants et témoignent de beaucoup d'anxiété et d'espoir**. Parmi celles-ci, 59 % avaient trait à des questions d'inscription proprement dite, 18 % concernaient l'orientation post bac, 19 % l'accès en master et 4 % l'enseignement à distance.

Les médiateurs font face à **de fortes attentes des acteurs de l'enseignement supérieur, étudiants au premier chef** : ces derniers attendent que leurs projets soient accompagnés et facilités depuis l'enseignement scolaire jusqu'à l'insertion dans le monde professionnel et que soit garantie la continuité de leurs parcours jusqu'à l'obtention du diplôme visé, tout en conservant des possibilités de choix et de réorientations si besoin.

Comme vient de le souligner la Défenseure des droits dans un récent rapport¹, la bonne information et la juste orientation des élèves à chaque palier de leur scolarité est une clé de leur réussite. **Le prolongement de cette démarche dans l'enseignement supérieur a pour enjeu que les projets formés à cette étape par les étudiants soient choisis, parfois révisés, plutôt que subis** (avec le risque de déboucher sur un échec).

La politique engagée depuis une quinzaine d'années par le ministère chargé de l'enseignement supérieur poursuit cet objectif **d'assurer un continuum études-vie active jusqu'à l'insertion professionnelle**. En pratique, il arrive que l'étudiant, pour des raisons diverses, ne puisse finalement pas répondre à toutes les exigences du parcours initialement choisi.

Ainsi, les dispositifs mis en œuvre pour régler ces situations, bien que leur développement ces dernières années produise déjà des effets, devront sans doute faire l'objet de nouveaux ajustements. Pour autant, la médiation constate que les difficultés s'expliquent aussi, voire sont aggravées par un accès imparfait à la bonne information. Enfin, s'agissant des étudiants les plus vulnérables, notamment ceux en situation de précarité ou de handicap, la médiation attache une attention particulière à ce que la continuité de leurs parcours universitaires ne soit pas empêchée ou interrompue par ces problématiques personnelles².

¹ [Le droit à l'orientation dans l'enseignement secondaire : un droit à déployer pour tous les jeunes](#)

² Cf. sur ce sujet les rapports 2019 de la médiatrice : « Prendre soin, une autre voie pour prévenir les conflits » et 2020 « Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun ».

1. Des procédures à parachever pour garantir la continuité des parcours

- **Encourager les rapprochements CPGE – Universités**

Exemple de saisine

Le proviseur d'un lycée, sollicité par les parents d'une étudiante auparavant redoublante de deuxième année de classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE), saisit le recteur du refus d'une université d'attribuer à cette étudiante 60 ECTS pour une troisième année de licence à laquelle elle n'avait jamais réussi à s'inscrire « malgré ses efforts ». Le lycée lui a fait préalablement une attestation de 180 ECTS.

Les saisines relatives aux difficultés d'inscription et de réorientation des étudiants de CPGE représentent aujourd'hui un quart des saisines sur les CPGE (contre 17 % en 2020).

Or, les dispositions législatives et réglementaires font obligation aux élèves de CPGE de s'inscrire dans le même temps dans un établissement universitaire public, et aux lycées qui les accueillent, d'une part de vérifier ces inscriptions, d'autre part de signer une convention avec ces mêmes établissements pour favoriser les rapprochements pédagogiques et faciliter les parcours des étudiants.

Si ces exigences ne sont pas totalement respectées, une poursuite d'études en université peut être compromise : c'est la convention entre lycées et universités qui seule précise les modalités de réorientation en cas de changement de parcours ou de redoublement et sécurise, par la validation de crédits européens (ECTS), une réorientation éventuelle vers l'université.

- **Renforcer la continuité du parcours licence - master**

Exemple de saisine

Étudiant en STAPS, M. X. après avoir obtenu une licence en 2022 souhaite poursuivre sa formation en master. Il ne réussit pas à obtenir satisfaction depuis deux ans.

En 2024, 160 000 candidats ont obtenu une place en master. De fait, la médiatrice a relevé les évolutions très importantes des modalités d'accès au master, notamment avec le portail Mon Master, qui ont permis une baisse significative des saisines des recteurs de région académique par les candidats malheureux dans le processus de sélection (3 516 en 2024 contre 5 040 en 2023).

Cependant, la conjonction du droit à poursuivre en master des titulaires d'une licence générale et du principe de sélection des étudiants par les universités, reconnu par la loi du 23 décembre 2016, peut rendre l'accès difficile, notamment dans certaines filières en tension comme la psychologie, le droit, l'économie et les sciences de la vie.

L'enjeu, pour ces filières en tension particulièrement, se situe en amont pour mieux faire connaître les possibles débouchés vers d'autres masters accessibles avec la licence suivie et/ou l'insertion professionnelle. L'arrêté du 6 juillet 2017 fixant la liste des compatibilités des mentions du diplôme national de licence avec les mentions du diplôme national de master, élaboré et utilisé pour permettre aux recteurs de proposer des solutions différentes et constructives aux étudiants qui les saisissent, gagnerait par exemple à être connu au-delà de ce seul contexte.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Sécuriser l'inscription à l'université des étudiants de CPGE en avançant la date limite de vérification de leur inscription du 15 janvier au 1^{er} décembre ;
- ❖ Rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre les établissements qui accueillent des CPGE et les universités, afin de faciliter l'intégration des étudiants dans le système universitaire ;
- ❖ Assurer une meilleure continuité des parcours en offrant une visibilité plus grande sur les formations de master dès la deuxième année de licence.

p. 113

2. Améliorer l'information sur les processus dans les cas de parcours singuliers ou contrariés

- Mieux faire connaître les dispositifs « Passerelles »

Exemple de saisine

Un étudiant en sixième année de médecine à la faculté de médecine et de pharmacie de Casablanca, a soumis son dossier de candidature via Campus France pour la voie d'accès direct aux études de santé destinée aux étudiants étrangers ayant partiellement effectué leurs études à l'étranger.

Il a reçu tardivement une réponse du service de scolarité de l'université concernée indiquant que sa demande avait été refusée sans être traitée. En effet, aucune place n'avait été ouverte pour intégrer la faculté de XXX via la procédure Campus France, alors que l'ouverture avait été annoncée sur son site.

Le dispositif Passerelles permet aux titulaires de certains titres ou diplômes d'accéder directement en deuxième ou troisième année de l'une des quatre filières du cursus santé, sans suivre la formation de première année (PASS LAS) ni passer les examens correspondants. Pour les détenteurs de diplômes hors Union européenne (UE), des conditions d'accès spécifiques sont fixées par l'article R. 631-5 du Code de l'éducation.

Aucune publicité spécifique quant à l'accueil des candidats hors UE n'est prévue. En outre, il n'existe pas de quota réglementaire spécifique pour les candidats à diplômes étrangers hors UE. Les universités doivent toutefois rendre publiques leurs capacités d'accueil votées par leur conseil d'administration - notamment via leur site internet en indiquant le nombre de places réservées pour chaque formation.

La médiatrice estime que les indications précises sur les procédures Passerelles, leur calendrier et le nombre de places devraient figurer de la manière la plus complète et le plus en amont possible sur le site de chaque université concernée.

- **Clarifier la frontière entre formation initiale et formation continue en cas de reprise d'études**

Exemple de saisine

Un requérant a candidaté, dans le cadre d'un projet d'études non financées, auprès d'écoles d'ingénieur, par le biais des admissions sur titres après une L3. La grande majorité de ces écoles lui ont répondu qu'il relevait de la formation continue puisqu'il avait quitté depuis plus de 2 ans le système universitaire après l'obtention de sa licence.

La médiation a été plusieurs fois saisie par des requérants déjà entrés dans la vie active mais souhaitant reprendre leurs études à titre personnel sans faire appel aux dispositifs de formation continue comme, par exemple, le compte professionnel de formation.

Le Code du travail prévoit que la formation continue puisse concerner une « personne physique [qui] entreprend une formation, à titre individuel et à ses frais ». Pour autant, aucune disposition législative ou réglementaire ne fait obstacle, par principe, à l'inscription sous le régime de la formation initiale d'une personne physique après une période d'interruption entre sa dernière année d'études, secondaires ou universitaires, et une demande d'inscription ». Et aucune disposition juridique ne définit ce qu'est un étudiant.

C'est pourquoi la médiatrice estime qu'il serait utile de dégager, en lien avec le ministère chargé du Travail, les critères susceptibles de distinguer ces deux populations ou de prévoir qu'en l'absence d'aménagements particuliers, la tarification applicable soit identique à celle des étudiants.

- **Limiter les conséquences parfois disproportionnées des incidents aux examens**

Extrait de saisine

« Je me permets de vous écrire afin de solliciter votre intervention dans mon recours pour cas de force majeure dans le cadre de l'obtention de mon BTS Diététique. En effet, le 7 juin 2024, j'ai été retardée de deux heures par une situation de force majeure (raisons diplomatiques : rencontre de chefs d'État étrangers à Paris) sur le chemin menant au lieu d'examen pour une de mes épreuves du BTS Diététique. L'accès à la salle m'ayant été refusé, j'ai effectué les démarches administratives nécessaires auprès du service des examens pour faire reconnaître le cas de force majeure. (...)

Néanmoins, la note de 0/20 pour cette épreuve a été retenue à mon encontre pour cet incident, ce qui me contraint d'attendre une année supplémentaire pour pouvoir repasser l'examen, et exercer mon métier (...) »

La force majeure a bien été reconnue et la note de 0/20 n'a pas été, de ce fait, éliminatoire. Cependant, la candidate n'aurait pu se présenter aux « épreuves de contrôle » prévues par la réglementation que si elle avait justifié, outre une moyenne générale au moins égale à 8/20, ce qui était bien le cas, d'une moyenne « au moins égale à 10 sur 20 aux épreuves professionnelles », ce qui ne l'était pas.

Le centre d'examen ne lui a répondu que sur la force majeure, lui laissant l'amertume de penser que seule la note « d'absence » était la cause de son échec à l'examen.

C'est pourquoi l'examen du BTS, comme le baccalauréat général, technologique ou professionnel, devrait pouvoir faire l'objet d'une session de remplacement dans des cas similaires.

L'autre cas cité concerne une erreur commise, dans l'organisation du stage, par l'organisme de formation. Cette erreur a entraîné l'absence de validation du stage de la candidate qui n'en était pourtant pas responsable.

La médiatrice estime qu'**un usager devrait toujours pouvoir se prévaloir du fait que l'erreur commise ne lui est pas imputable et se voir ainsi exonéré de ses conséquences.**



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Inviter les universités à rendre publiques et visibles, sur leur site, les capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès aux deuxième et troisième années d'études de santé ainsi que les procédures spécifiques afférentes ;
- ❖ À défaut de pouvoir établir précisément une différence, s'agissant d'une personne physique entreprenant des études à ses frais, entre un étudiant en formation initiale et un stagiaire de la formation continue, modifier le Code de l'éducation pour prévoir que les droits d'inscription sont similaires lorsqu'aucune adaptation particulière n'est sollicitée ;
- ❖ Prévoir, comme c'est le cas pour les cursus universitaires, des dispositifs de rattrapage lorsque l'absence à un examen résulte de la force majeure ou que l'erreur sanctionnée n'est pas imputable à l'étudiant.

3. Mieux prendre en compte les situations de vulnérabilité

- Une attention particulière portée aux étudiants en situation de précarité

Le volume des saisines relatives à l'**obtention des bourses dans l'enseignement supérieur** poursuit l'évolution à la hausse amorcée en 2023. La médiation, dans son dernier rapport¹ attribuait cette augmentation à l'élargissement du vivier des bénéficiaires induit par la révision des bourses dès la rentrée 2023, avec 35 000 nouveaux bénéficiaires. Ainsi, l'augmentation du nombre des saisines se poursuit, passant de 1 216 saisines en 2023 à 1 325 en 2024, soit une hausse de 9 %.

Exemple de saisine

Un étudiant saisit la médiation à la suite d'un refus de bourse. Il a effectué plusieurs années d'études sans réussite et il s'inscrit maintenant dans le cadre d'une réorientation. Il a tenté une première année de BTS qui lui est comptée.

Or il n'a en réalité suivi cette formation qu'un seul mois. Ayant prévenu le CROUS dès le mois de novembre en vue d'un arrêt du versement de sa bourse, il a fait un premier recours qui n'a pas abouti.

Dans la situation présentée, l'étudiant s'était vu décompter une année entière alors qu'il s'agissait d'un simple mois de réorientation. En raison d'un décalage entre sa déclaration et l'enregistrement qui en a été fait par les services, il s'est trouvé démuné pour faire valoir ses droits. L'intervention du médiateur a permis de rétablir la situation.

La réorientation est bien prévue par la circulaire annuelle relative aux bourses étudiantes : les responsables d'établissements doivent communiquer au CROUS, « *tout au long de l'année, la liste des étudiants (...) s'étant réorientés dans une formation non habilitée à recevoir des boursiers* », ce qui a pour corollaire que, lorsque la réorientation s'effectue dans une formation habilitée, la bourse initialement attribuée devrait être conservée.

Une réorientation précoce (par exemple au cours du premier trimestre) ne devrait en tout cas jamais conduire, quel que soit le cas, à considérer qu'un droit annuel entier a été utilisé.

Autre exemple de saisine

Un étudiant saisit la médiation car, à la suite de nombreuses absences pour raisons de santé, sa bourse a été suspendue. Il lui est demandé de rembourser ce qu'il a perçu au cours du trimestre précédant la suspension.

Dans cette situation, l'étudiant avait fourni les justificatifs de ses absences pour raison médicale à l'assistante sociale de l'université qui l'avait rassuré sur leur validité. Pourtant, son recours auprès du CROUS n'a pas abouti favorablement.

¹ *Faire alliance, redonner confiance*, rapport annuel 2023 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, introduction p. 11.

Le médiateur a pu réexpliquer la situation de l'étudiant au responsable de la vie étudiante du CROUS et, au regard de la situation, la décision a été revue. Il a été précisé que l'étudiant ne pourrait pas bénéficier d'aide en cas de nouveau manquement à l'assiduité sans certificat. Sans une écoute attentive, l'étudiant concerné n'aurait pas pu poursuivre ses études supérieures.

- **Sécuriser les parcours des étudiants en situation de handicap**

Exemple de saisine

La médiation a été sollicitée par les parents d'un étudiant en situation de handicap car ils estiment que leur fils n'a pas été accompagné suffisamment durant sa licence professionnelle, ce qui l'a conduit à l'échec. Les membres du jury ont jugé insuffisante la maîtrise par l'étudiant des compétences associées à cette licence professionnelle.

Si les difficultés liées au handicap justifient pleinement des aménagements (tiers temps, secrétaire d'examen, etc.), elles ne peuvent en aucun cas conduire à un renoncement pur et simple aux compétences requises pour l'obtention du diplôme.

Les enseignants ont pu démontrer que tous les aménagements avaient été mis en place et qu'ils estimaient que, en dépit de ces accompagnements, les compétences requises pour obtenir le diplôme n'étaient pas réunies, ce que le médiateur a tenté d'expliquer avec bienveillance aux parents de l'étudiant.

La médiation a permis de renouer le dialogue et de faire accepter la situation à la famille.

Ce cas est symptomatique de situations où l'acquisition de certaines compétences est entravée par une situation de handicap. L'échec qui peut en résulter engendre d'autant plus de frustrations et de déception qu'il aurait pu sans doute être prévenu.

Dans d'autres saisines, des étudiants en situation de handicap font état de grandes difficultés pour prendre des initiatives quand ils ne sont plus dans le cadre d'un programme bien fixé, surtout lorsqu'ils sont confrontés à des choix de parcours, comme par exemple celui des unités d'enseignement (UE).

Faire des choix pour construire son parcours de formation est rarement aisé, surtout lorsque l'étudiant doit composer avec un certain nombre d'empêchements liés à son handicap. Les attendus et les contraintes des formations doivent être explicités de façon réaliste afin de permettre à l'étudiant de choisir un parcours en toute connaissance de cause. Cela suppose de disposer bien en amont, avant l'entrée dans l'enseignement supérieur, de toutes les informations utiles sur les attendus, les aménagements envisageables et la cohérence du projet d'études avec sa situation. L'intéressé aura ainsi les meilleures chances de réussir dans la voie qu'il s'est choisie.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Maintenir les conditions de réussite des étudiants boursiers en réorientation, en affinant le traitement individualisé de leurs recours, voire en proratisant la consommation des droits à bourse, en cas d'accident de parcours, de réorientation précoce ou de problèmes de santé ;
- ❖ Promouvoir plus largement au sein des universités une culture partagée autour des enjeux de l'inclusion dans le cadre d'un maillage territorial regroupant les partenaires institutionnels et associatifs concernés par le handicap ;
- ❖ Bien préparer la transition enseignement scolaire - enseignement supérieur, en accompagnant suffisamment en amont un projet d'études concerté avec le futur étudiant, en adéquation avec sa situation.

LE COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

p. 127

Chaque année, six mois après la publication du rapport, est organisé, en présence des directeurs de cabinet des ministres, **un comité de suivi des recommandations** du médiateur, qui est l'occasion de faire le point avec les directeurs de l'administration centrale sur les suites données aux préconisations du dernier rapport.

D'anciennes recommandations, issues de précédents rapports, peuvent également être examinées, dès lors que les réponses apportées par les directions semblent encore incomplètes.

Le comité de suivi constitue ainsi un véritable levier pour contribuer, selon les dispositions du Code de l'éducation, à « l'amélioration du fonctionnement du système éducatif ». Il est aussi l'occasion de mettre en avant les avancées réalisées et les dispositifs mis en place par l'administration et les académies.

Des échanges bilatéraux avec les directions ont lieu dans le courant de l'année pour préparer la réunion de ce comité de suivi. Les retours écrits des directions et les commentaires de la médiatrice sont consignés dans le cinquième chapitre du rapport.

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

110, rue de Grenelle
75 357 Paris CEDEX 07 SP
01 55 55 39 87

mediateur@education.gouv.fr