

# Présentation du **RAPPORT 2017** **DE LA MÉDIATRICE** **DE L'ÉDUCATION** **NATIONALE ET DE** **L'ENSEIGNEMENT** **SUPÉRIEUR**

Plus de proximité  
pour plus d'équité



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE  
ET DE L'INNOVATION

27 juin 2018



Présentation  
du **RAPPORT 2017**  
**DE LA MÉDIATRICE**  
**DE L'ÉDUCATION**  
**NATIONALE ET DE**  
**L'ENSEIGNEMENT**  
**SUPÉRIEUR**

Plus de proximité  
pour plus d'équité





# SOMMAIRE



## **LA MÉDIATION : PLUS DE PROXIMITÉ POUR PLUS D'ÉQUITÉ .....4**

### **QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES.....5**

## **DEUX GRANDS THÈMES DU RAPPORT..... 10**

### **LA PRÉPARATION DU DOSSIER DE RETRAITE : POUR UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ..... 11**

L'accompagnement du futur retraité : un devoir de l'administration ..... 11

La constitution progressive du dossier de retraite :  
une nouvelle culture pour l'administré ..... 17

### **LA POURSUITE ET LA RÉUSSITE DES ÉTUDES SUPÉRIEURES POUR LES JEUNES EN SITUATION DE HANDICAP ..... 19**

Des difficultés rencontrées par des étudiants « dys » ..... 20

Une attention particulière, dans le cadre de Parcoursup, à l'accès des élèves  
en situation de handicap à l'enseignement supérieur. .... 22

Des moyens matériels permettant d'accueillir les étudiants  
en situation de handicap dans tous les établissements. .... 24

Des aménagements à prévoir dès l'arrivée de l'étudiant dans l'établissement. .... 25

Une montée en charge à anticiper ..... 29

### **AUTRES RECOMMANDATIONS.....30**

### **DEUX FOCUS.....31**

Des difficultés pour les « dys » pour obtenir des aménagements aux examens ..... 31

La loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle ..... 31





# **LA MÉDIATION : PLUS DE PROXIMITÉ POUR PLUS D'ÉQUITÉ**

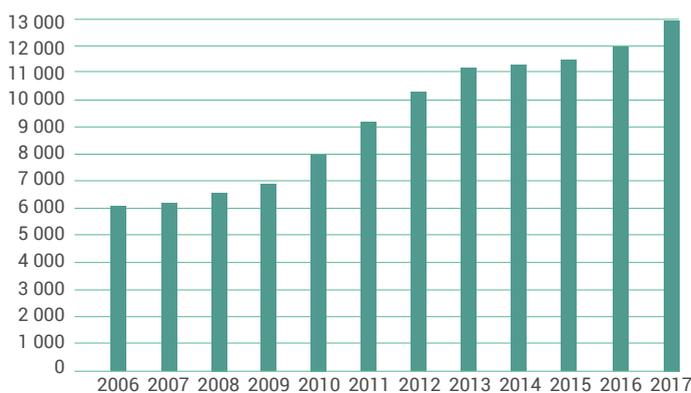
L'École et l'Université, du fait de la massification, sont confrontées à des problématiques qui reflètent très directement l'état de la société, avec ses difficultés économiques et sociales, créatrices d'inégalités, de tensions et de discriminations. La société elle-même attend beaucoup de son École. Il est difficile dans ces conditions de ne pas provoquer insatisfactions ou mécontentements.

Depuis sa création, il y a bientôt 20 ans, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur répond chaque année à plusieurs milliers de demandes émanant de personnels ou d'usagers, de tous les âges et à tous les niveaux du système éducatif. Durant l'année 2017, les médiateurs, pour l'ensemble du réseau, ont eu à traiter plus de 14 000 saisines, dont plus d'un millier qui n'avaient pas été clôturées en 2016.



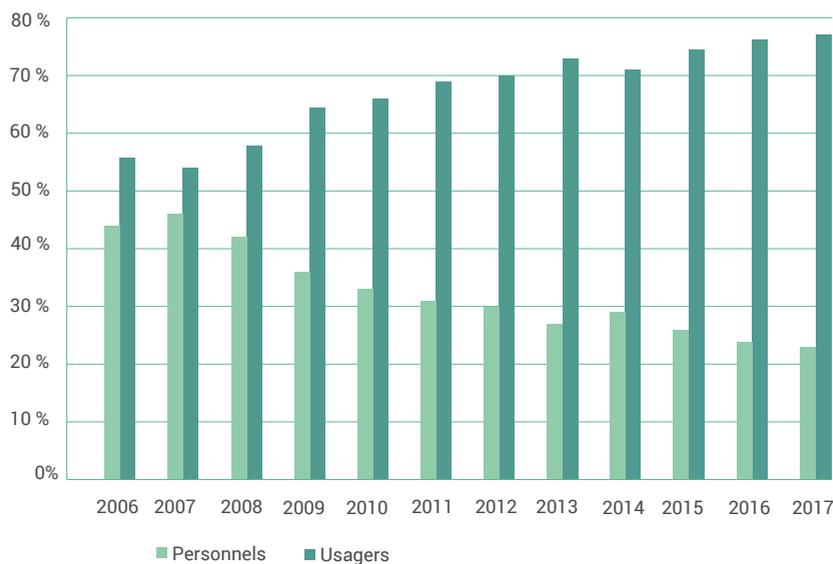
## Quelques données chiffrées

### Nombre des réclamations reçues



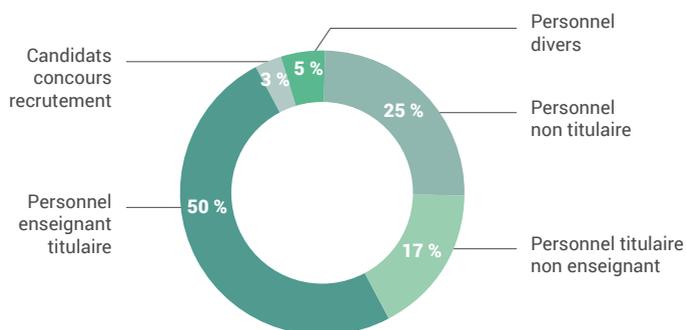
Après une stagnation, aux alentours de 5 000 par an, le nombre de saisines reçues chaque année par la médiation s'est mis à croître sensiblement depuis dix ans. En 2017, une augmentation de 8 % a pu être constatée par rapport à 2016, ce qui représente aussi **une croissance de 26 % en cinq ans.**

## Origine des réclamations



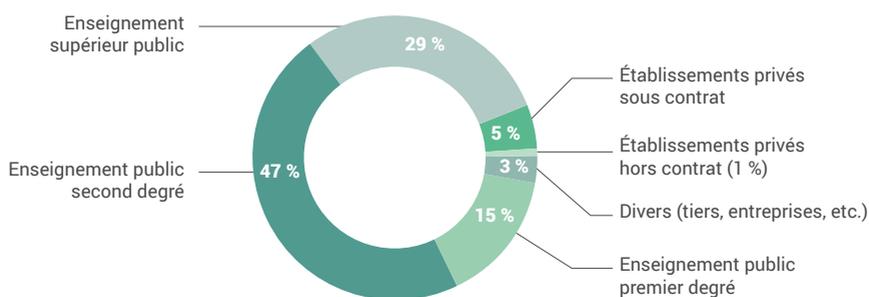
Les réclamations formulées **par les usagers** de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, étudiants, parents) représentent **plus des trois quarts des réclamations traitées** par les médiateurs. Cette proportion ne cesse de croître. À sa création, la médiation était surtout saisie par les agents du ministère ; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total. La médiation est désormais mieux connue et doit répondre aux attentes d'un public de plus en plus exigeant à l'égard de l'École.

## Réclamations présentées par des personnels en 2017



La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : **ils représentent 50 % des dossiers présentés par les personnels.**

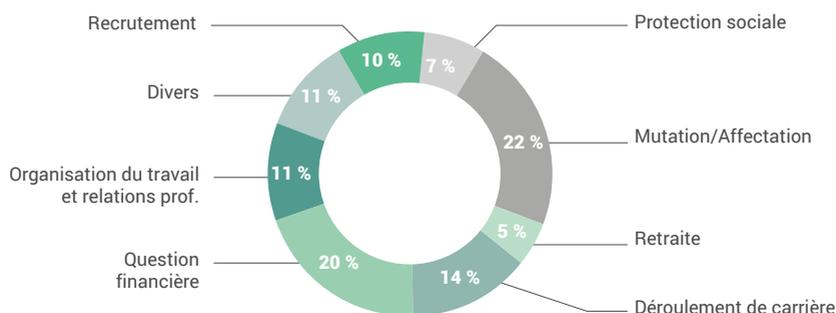
## Réclamations présentées par des usagers en 2017



On note une augmentation constante des réclamations présentées par des **usagers de l'enseignement supérieur** depuis trois ans, qui atteignent 29 % des réclamations d'usagers en 2017.

Les usagers du second degré, quant à eux, restent majoritaires avec 47 % des saisines.

## Domaine des réclamations présentées par les personnels en 2017



Les saisines relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil, etc.) représentent 22 % du total : ces questions sont, avec les questions financières, la source principale des saisines présentées par les personnels. Toutefois, après avoir augmenté ces dernières années, les saisines de ce type tendent à se tasser en 2017, alors que **les questions relatives à la protection sociale et aux recrutements** sont en forte augmentation.

## L'action des médiateurs et son résultat

Les saisines ne sont pas toujours à proprement parler des réclamations mais plutôt des demandes d'information ou de conseil. Cette situation, qui se reproduit chaque année depuis la création de la médiation, traduit sans doute un manque persistant au sein du système. S'il n'est pas question pour les médiateurs de se substituer aux services administratifs, il leur paraît important de pouvoir apporter une première réponse, sous forme d'écoute ou de conseil, à ce type de requérants.

- **56 % des saisines sont de véritables réclamations, parmi lesquelles :**
  - **53 % reçoivent un appui de la part du médiateur ;**  
Lorsqu'il juge que la réclamation relève d'un dysfonctionnement ou d'un problème de comportement, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou une modification des pratiques.  
**Dans 80 % des cas, l'appui aboutit à une satisfaction totale ou partielle.**
  - **32 % ne sont pas appuyées par le médiateur ;**  
Lorsqu'il estime, après instruction, qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision de l'administration, le médiateur peut ne pas appuyer une réclamation. Cependant, il s'efforce de donner à l'intéressé **une explication détaillée de ce refus** afin de lui permettre de mieux comprendre la décision et de mieux l'accepter. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication suffisante des motifs de sa décision.
  - **9 % ne nécessitent pas l'intervention du médiateur ;**  
Suite à un abandon, une absence de réponse du réclamant ou une affaire réglée avant l'intervention, la démarche n'a pas lieu d'être poursuivie.
  - **6 % des réclamations, au moment de la saisine, n'avaient pas donné lieu à un recours administratif préalable, condition pour pouvoir saisir le médiateur.**
- **29 % des saisines ne sont pas véritablement des réclamations mais plutôt des demandes d'information ou de conseil.**
- **10 % des saisines portent sur des conflits relationnels.**
- **5 % des saisines ne relèvent pas du domaine de compétence du médiateur.**

Le nombre grandissant des réclamations, si on le compare au nombre d'acteurs concernés – **près de 15 millions d'élèves et d'étudiants et 1,2 million de personnels** –, n'émane en réalité que d'une infime partie de la communauté éducative. Mais les médiateurs interviennent en deuxième recours et, à travers l'analyse des saisines qu'ils ont à traiter, ils parviennent souvent à détecter les signaux faibles qui permettent d'identifier des dysfonctionnements récurrents, d'alerter et d'anticiper d'éventuelles difficultés, et surtout de **proposer un certain nombre de transformations ou d'aménagements dans un but constant d'humanisation et d'amélioration de la qualité du système.**

Le système éducatif est une énorme machine qui, outre l'enseignement, effectue quantité d'opérations de gestion et d'organisation impliquant des 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 singulières. Un des rôles de la médiation est bien de **contribuer à la mise en place de réponses personnalisées, compréhensibles et équitables pour l'ensemble des acteurs du système éducatif et à l'instauration d'un climat de confiance à tous les niveaux de l'administration et des établissements.**

Cette année, la médiatrice a choisi de développer deux sujets importants, non pas tant par le nombre des réclamations reçues que par leur thématique :

- le premier, **la préparation du dossier de retraite**, fait écho au vécu personnel de chacun d'entre nous ; en outre, elle nous fait pénétrer au cœur de la relation de l'administration à ses personnels ;
- le second, **la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur des étudiants en situation de handicap**, prolonge la réflexion initiée dans le rapport 2016 du médiateur sur la scolarisation des élèves en situation de handicap, mettant en avant l'exigence d'inclusion et de sécurisation des parcours. Il est également l'occasion de faire un focus sur la mise en place de Parcoursup du point de vue de ces jeunes à besoins éducatifs particuliers, à l'aune des valeurs d'égalité des chances, de transparence et de solidarité qui sous-tendent notre système éducatif.

**La notion d'accompagnement personnalisé est au cœur de ces deux dossiers**, à des titres divers. Elle interroge et mobilise le système éducatif à tous les niveaux, administratif et pédagogique, et le pousse parfois jusqu'à ses limites, puisque la notion même d'égalité peut devenir un piège lorsqu'elle se fait l'instrument d'une interprétation restrictive et rigide de la réglementation. Les notions **d'équité et d'égalité des chances** permettent, *a contrario*, de prendre en compte l'individu dans sa globalité et dans sa différence. C'est le cas, en particulier, pour les divers aménagements prévus en compensation de difficultés que rencontre, dans son parcours d'études, un étudiant en situation de handicap.



# DEUX GRANDS THÈMES DU RAPPORT

# La préparation du dossier de retraite : pour un accompagnement de proximité

p 21

Le dossier de retraite se constitue dès la première année d'activité professionnelle. Cette préparation nécessite, pour le futur retraité, de conserver ses bulletins de salaire, ses arrêtés d'affectation ou de changement de corps et de grade, mais aussi de vérifier régulièrement la synthèse des droits obtenus dans tous les régimes de retraites en fonction des activités exercées au fil de la carrière.

Malgré une réelle attention portée par l'administration au traitement des dossiers et la mise en place de procédures très en amont de la date de départ à la retraite des agents, force est de constater que **le requérant qui saisit le médiateur en dernier recours, pour un problème de retraite, se retrouve souvent à quelques mois de son départ de la fonction publique en plein désarroi** : les projets de vie qu'il avait imaginés ne pourront se réaliser et il est parfois trop tard pour revenir en arrière.

Plus globalement, **le caractère anxiogène de la préparation du dossier de retraite doit être souligné, en premier lieu du fait de la complexité intrinsèque du système**. Dans le cas où les personnels n'ont pas eu un parcours de carrière linéaire, cette complexité est accentuée car ils émargent à différents régimes de base de retraite dont les droits et les règles de calcul diffèrent. En second lieu, la décision de partir à la retraite est souvent le fruit d'une longue réflexion faisant intervenir divers critères : santé, conditions de travail, aspirations individuelles ou de couple, vie sociale et prise en compte de l'impact des annonces de réforme des régimes de retraite. Surtout, le départ à la retraite a lieu une seule fois dans une vie : **la préparation d'un dossier de retraite est donc un acte unique pour chaque agent qui, ne pouvant être répété, doit être accompagné**.

Dans ce contexte, la constitution du dossier de retraite est **un bon indicateur de la relation de l'administration à ses personnels**. Depuis 2015, un nouveau dispositif est mis en place qui confie progressivement la gestion des pensions des fonctionnaires au service des retraites de l'État en la centralisant. La médiatrice a trouvé cette période opportune pour développer cette thématique dans son rapport, à partir de l'analyse des réclamations qu'elle instruit.

p 25

## L'accompagnement du futur retraité : un devoir de l'administration

L'accompagnement du futur retraité dans la préparation de son dossier de départ à la retraite concerne trois champs du « parcours usager » : l'information retraite ; la liaison entre les services de pension et les différentes caisses de retraite dont l'Erafp<sup>1</sup> ; les erreurs de gestion ou de communication ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite.

---

1 Établissement de retraite additionnelle de la fonction publique.

## « L'information retraite » auprès des personnels

Le dispositif « information retraite » est actuellement en pleine évolution compte tenu de la réforme de la gestion des pensions en cours depuis 2015 au sein de la fonction publique d'État.

En effet, jusqu'à présent, l'information et l'accompagnement des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur en matière de retraite était partagée entre le service de retraite de l'éducation nationale (SREN), les services de retraite des académies, des universités et le SRE (Service de retraite de l'État dépendant de la direction générale des finances publiques des ministères économique et financier).

Avant la mise en œuvre progressive de la réforme, les services déconcentrés de gestion des retraites renseignaient les Relevés individuels de situation (Ris) pour chaque agent dans le cadre de campagnes périodiques par année de naissance des agents. Ces services réalisaient en parallèle une information retraite auprès des usagers.

Surtout, en vertu de l'article L 161-17 du Code de sécurité sociale précité, ils organisaient, à la demande, **des rendez-vous « retraite » physiques pour les personnels de plus de 45 ans**, à l'occasion desquels des simulations du montant de la pension étaient éditées dans les services et transmises aux intéressés.

Depuis 2015, dans le cadre de la modernisation des fonctions supports de l'État, les ministères des Finances, de la Décentralisation et de la Fonction publique ont décidé de **confier au SRE, au plus tard en 2020, la réception de la demande de pension du fonctionnaire** de la fonction publique d'État et de lui transférer, à terme, la relation à l'utilisateur.

Se pose donc **la question des missions des pôles retraite des services déconcentrés** des ministères de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur eu égard à l'accompagnement des personnels dans la réalisation de leur parcours retraite. Ceux-ci pourraient perdre leurs compétences en matière d'information retraite au profit du SRE. En contrepartie, le SRE propose, via **un espace numérique, l'Ensap<sup>2</sup>**, une offre de services permettant notamment à l'utilisateur de réaliser, en autonomie, des simulations de pension à partir de 45 ans.

Par ailleurs, la relation entre l'utilisateur et le SRE se fera uniquement par téléphone, par courriel ou par formulaire de contact sécurisé (dit « formuel »). Il est admis que la plupart des usagers n'auront plus besoin d'être accompagnés dans la mesure où le SRE propose<sup>3</sup>, sur l'espace personnalisé de l'Ensap, un simulateur de montant de pension à utiliser en autonomie. Quant à l'entretien individuel information retraite, il sera limité aux dossiers complexes, se fera sur demande, uniquement par téléphone et se cantonnera à un échange entre usager et téléconseiller sur un maximum de deux questions.

**Or, les réclamations qui parviennent à la médiation concernent, la plupart du temps, des agents qui n'ont pas été accompagnés dans la préparation de leur dossier de retraite**, soit parce qu'ils ne l'ont pas demandé, soit parce qu'ils disent ne pas avoir été informés à temps d'une procédure qui aurait pu leur faire acquérir un droit.

---

2 Espace numérique sécurisé de l'agent public ouvert à compter du 1<sup>er</sup> février 2018 pour le champ retraites.

3 Depuis le 1<sup>er</sup> février 2018.

Ce type de saisine montre le caractère indispensable des dispositifs « information retraite » et « accompagnement pour la préparation du dossier retraite ». La médiatrice considère que **l'employeur est le mieux placé pour effectuer cet accompagnement** car il connaît ses personnels, leur dossier administratif et les spécificités de leur statut.

Par ailleurs, la médiation s'interroge sur la possibilité de conduire lors d'un simple entretien téléphonique, une analyse approfondie du dossier de retraite d'un agent permettant à celui-ci de poser les questions idoines et de les formaliser dans un domaine très technique.

p 31

### Face à ce constat, la médiatrice émet sept recommandations dont les plus importantes sont :

- maintenir un **réseau de référents de proximité** de l'employeur en matière de préparation du dossier de retraite pour toute demande de départ à la retraite d'un agent ;
- **informer chaque agent** par lettre à son adresse personnelle, des modalités selon lesquelles il recevra du SRE son Ris<sup>4</sup> et son EIG<sup>5</sup> et des possibilités qu'il aura de bénéficier d'un entretien de fin de carrière avec son employeur et d'un entretien retraite par le biais du portail de l'Ensap dès son 45<sup>e</sup> anniversaire ;
- **afficher** en page d'accueil de l'Ensap (ainsi que sur tous les dépliants présentant ce nouveau service) le numéro de téléphone permettant de joindre un **téléconseiller** ;
- prévoir, le cas échéant, des modalités de saisine de la plateforme Ensap permettant à l'agent d'être en relation jusqu'à son départ à la retraite<sup>6</sup> avec le même téléconseiller spécialiste de la réglementation propre à son corps de recrutement.

p 34

### Le renforcement de la liaison entre les services de pension et les autres caisses de retraite dont l'Erafp<sup>7</sup> pour la préparation du dossier de retraite

Certains personnels ont quitté temporairement ou définitivement la fonction publique pour un recrutement dans le secteur privé ou inversement. Leurs retraites sont alors plus difficiles à mettre en place car ils doivent prendre contact avec d'autres services que ceux de l'éducation nationale pour bénéficier d'une pension complète (ex : Carsat, Cnav, Ircantec, Rafp).

Dans ces situations, non seulement les personnels ont du mal à suivre la transmission de leur dossier de l'éducation nationale vers les autres caisses (Cnav<sup>8</sup>, Ircantec<sup>9</sup>, Carsat) mais ils rencontrent aussi des difficultés pour reconstituer leur dossier de carrière effectuée

4 Ris : relevé individuel de situation.

5 EIG : estimation individuelle globale de pension.

6 Le périmètre de l'Ensap concerne, à terme, tous les ministères de la fonction publique d'État et ne se limite pas à l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. La possibilité pour un usager d'être toujours en relation avec le même conseiller et spécialisé en réglementation retraite propre et particulière à son corps de recrutement n'a pas été envisagée à ce stade de la réforme considérant que le profil des téléconseillers recrutés est celui de gestionnaires « retraite » capables de s'adapter à chaque situation, quel que soit le statut de l'agent. Selon le SRE interrogé sur cette problématique, les téléconseillers ayant accès à toutes les informations disponibles dans le Cir de l'agent et dans la mesure où tous les appels de la plateforme par l'agent seront tracés et visibles, il n'y aurait pas d'avantages à instaurer une telle procédure.

7 Établissement de retraite additionnelle de la Fonction publique.

8 Caisse nationale d'assurance vieillesse.

9 L'Ircantec est principalement le système de retraite complémentaire de la fonction publique. Il concerne notamment les agents contractuels de droit public.

dans l'éducation nationale quand ils ne disposent pas de toutes les pièces justificatives. Enfin, la formulation de leur demande pour expliquer le problème auquel ils sont confrontés est souvent confuse : ils constatent que leur relevé de situation individuelle de retraite ne comporte pas toutes leurs périodes d'activité au sein de l'éducation nationale, mais ils ne connaissent ni la caisse de retraite compétente, ni leur interlocuteur, ni la procédure pour le reversement des cotisations au bon régime de retraite.

### Saisine du médiateur du 24 avril 2017

*« C'est à regret et non sans inquiétude que je me tourne vers le médiateur. Après un licenciement brutal dans le privé et une procédure aux Prud'hommes, j'ai fait une demande de mes droits à la retraite tant dans le privé qu'auprès de l'éducation nationale. Du côté du privé, aucun problème. Cependant, je devais attendre le « côté public » pour déposer mon dossier de retraite. Normalienne (1971) et agrégée de lettres, je n'imaginai pas une seconde rencontrer de difficultés. J'ai toujours dépendu de l'académie de Y et ai envoyé ma première lettre recommandée en juin 2016 pour m'inscrire dans cette démarche. Aujourd'hui, le 6 avril 2017, alors que je ne touche plus aucun salaire depuis juillet 2016, je n'ai toujours pas réussi à faire aboutir mon dossier et je ne reçois plus aucun salaire ni pension, alors que j'ai cotisé comme tout un chacun et depuis mes dix-huit ans. Je ne m'attendais nullement à cette précarité, vous l'imaginez. Mon dossier a été égaré, ma trace effacée, m'a-t-on d'abord dit, puis finalement il a été retrouvé, après des mois et des mois de courriers divers. Mon affiliation rétroactive au régime général de sécurité sociale que j'imaginai de quinze ans a été tronquée. Ce matin, j'ai reçu un courrier de l'éducation nationale me demandant, par post-it apposé, sur une copie de courrier qui m'avait été adressé il y a plus de deux mois mon numéro de sécurité sociale. J'ai senti la coupe déborder... »*

En pratique, la médiation règle en moyenne en deux mois les dossiers de bascule des cotisations versées au titre des pensions civiles auprès du régime général. Elle doit alors faire appel aux services de pension déconcentrés de l'employeur de l'agent pour la période considérée, puis se mettre en relation avec le SREN. Dans l'hypothèse où l'utilisateur effectue lui-même ces démarches, sans accompagnement, les délais sont allongés (six mois à un an), certains requérants disant être renvoyés de service en service.

p 37

### **Ce constat amène la médiatrice à émettre une recommandation qui vise à renforcer la liaison entre le régime des retraites des fonctionnaires et le régime général de Sécurité sociale :**

pour les personnels qui ont exercé à un moment ou un autre dans l'éducation nationale ou l'enseignement supérieur et qui dépendent, pour ces activités, en partie ou totalement du régime général de la Sécurité sociale, identifier l'interlocuteur unique au sein de nos deux ministères pouvant les aider, si besoin, à collecter les informations de carrière et de paie liées à ces activités et nécessaires au calcul de leurs droits dans les régimes de retraite autres que celui des pensions de l'État.

Par ailleurs, la médiation traite de plus en plus de saisines de requérants qui demandent, avant leur départ à la retraite, voire plusieurs années après leur départ, que leur compte de retraite additionnelle soit mis à jour des points engrangés pendant leur activité professionnelle.

La situation présentée ci-après concerne une enseignante partie à la retraite depuis trois ans. Elle n'arrive toujours pas à faire valoir ses droits, malgré les démarches engagées depuis plus d'un an auprès de son employeur secondaire dans l'éducation nationale pour des prestations effectuées sur trois exercices budgétaires relevant du régime de la Rafp. La médiation a eu à traiter plusieurs saisines du même type en 2017.

### Saisine du médiateur le 13 septembre 2017

*« Fonctionnaire de l'éducation nationale de 1973 à 2013 en qualité de professeure d'histoire géographie jusqu'en 1980 puis en qualité de personnel de direction de 1981 à 2013 dans différentes académies, j'ai terminé ma carrière dans l'académie de X en tant que proviseure de lycée général et technologique. J'ai fait valoir mes droits à pension de retraite le jour de mon 65<sup>e</sup> anniversaire.*

*Proviseure de lycée et cheffe de centre de baccalauréat général, technologique et, professionnel pendant de très nombreuses années, j'ai touché pour ce travail supplémentaire des indemnités de la part du service des examens et concours de X notamment entre 2005 et 2013.*

*Alors que j'ai reçu des titres de prestation représentant des ajouts successifs de la part de l'Erafp, à aucun moment, les années 2007, 2008 et 2009 pour lesquelles j'ai travaillé pour le service des examens et concours de X n'ont été prises en compte. J'ai envoyé depuis juin 2016 des courriers en RAR à ce service en vain. J'ai réitéré ma demande en mai 2017 sans plus de succès.*

*Je me permets de préciser que cette démarche, bien que personnelle, concerne aussi de nombreux personnels (catégorie A, B et C) qui ont travaillé pour ce centre d'examen ces années. Il est peut-être moins urgent de traiter les cas des personnels encore en activité alors que les personnels retraités ont certainement bien besoin de ces points supplémentaires sur leur prestation Rafp (...)* ».

**Le 2 mars 2018, pour cette même affaire, la requérante répond à la médiatrice qui lui a signalé que sa situation avait été réglée pour l'année 2008 mais pas pour 2007 et 2009 :**

*« Absente de mon domicile ces derniers jours, je viens de prendre connaissance de votre courriel et vous en remercie. Voyons le bon côté de l'affaire ou le verre au tiers plein : une année gagnée ! Si l'on considère que j'ai lancé ce problème en juin 2016, il aura fallu 18 mois à l'administration pour traiter UNE année. Toutefois, il convient de reconnaître que votre intervention a fait avancer le dossier.*

*Autant je peux comprendre le souci d'égalité de traitement des bénéficiaires de la Rafp, autant il me semble qu'il s'agit d'un faux problème car toute démarche en matière de pension est personnelle et non collective. Est-il normal de reprendre le calcul de droits trois fois de suite pour la même personne alors qu'un dossier géré en une seule fois permet de le régler ? Que de temps perdu ! ... »*

## Pour renforcer la liaison avec l'Erafp, la médiatrice préconise notamment :

- de régulariser auprès de l'Erafp les années de cotisation non encore traitées par les services ;
- d'informer les agents tous les ans de la situation de leur compte de retraite additionnelle de la fonction publique de l'année précédente : cette information de l'employeur principal pourrait comporter les points acquis dans l'année, l'atteinte ou non du plafond, la nature de la prime ou de l'indemnité prise en compte et la date de son versement ;
- d'automatiser le versement de la Rafp lorsque les conditions de ce versement sont remplies et ne plus le soumettre à une demande de la part de l'agent ;
- d'améliorer la lisibilité du bulletin de situation de compte récapitulatif de retraite additionnelle en précisant la nature, la date de la prestation effectuée et l'employeur pour lequel cette prestation a été réalisée.

## La réparation par l'employeur de ses erreurs d'information ou de gestion ayant des incidences sur le calcul de la pension ou la date de départ à la retraite

Certains personnels se disent victimes d'erreurs (de gestion ou d'information) de la part de leur employeur dans le traitement de leur dossier de pension.

### Réclamation du 27 octobre 2017

*« Professeur de technologie au collège de B et père de 3 enfants, j'ai fait au mois de novembre 2016, une demande de départ en retraite anticipée. Pour pouvoir en bénéficier, je remplissais les trois conditions :*

- *avoir accompli 15 ans de services effectifs ;*
- *avoir au moins 3 enfants ;*
- *justifier d'une réduction d'activité pour chaque enfant.*

*Suite à cette demande, je recevais en date du 28 novembre 2016 un arrêté de retraite avec mise en paiement immédiat comme père de trois enfants.*

*Le 8 septembre 2017, un courrier du rectorat m'informait qu'après transmission de mon dossier au service des retraites de l'éducation nationale (SREN), je ne remplissais pas les conditions requises. En effet, les arrêtés de temps partiel ne mentionnaient pas qu'il était accordé « de plein droit » à l'occasion de la naissance de chacun de mes enfants.*

*Un nouvel arrêté du 12 septembre 2017 m'informait que l'arrêté du 28 novembre 2016 était annulé.*

*La possibilité de prendre ma retraite m'ayant été accordée le 28 novembre 2016, je me suis projeté dans un nouveau projet de vie. Pouvez-vous m'aider ? »*

*« La décision qui vient de m'être annoncée est un véritable choc et remet tout en cause, d'autant que le poste que j'occupais vient d'être supprimé. »*

Ces erreurs sont difficilement réparables pour les personnels confrontés à ces situations et elles ont des conséquences graves et irrémédiables car elles compromettent des projets de vie envisagés depuis plusieurs années. Pour autant, la mise en cause de la responsabilité de l'administration ne crée pas de droit pour le futur pensionné (concrètement, la faute de l'administration en cas d'erreur d'information n'affecte pas la légalité du titre de pension). Elle permet juste de l'indemniser partiellement ou totalement du préjudice subi.

p 51

### **Cette réflexion amène la médiatrice à faire différentes recommandations dont les plus significatives sont :**

- renforcer le contrôle interne qualité « des comptes individuels de retraite<sup>10</sup> » dévolu aux employeurs, qui connaissent les arcanes de la réglementation applicable aux corps et grades qu'ils gèrent afin de corriger les erreurs de gestion avant la concession de la pension ;
- offrir la possibilité, pour tout agent qui le désire, d'obtenir un rendez-vous physique avec son employeur principal avant toute radiation des cadres ;
- faire coïncider la date d'envoi de l'arrêté de radiation des cadres<sup>11</sup> avec celle de la notification de la concession de pension et ainsi laisser aux agents la possibilité de renoncer à leur départ à la retraite dans le cas où la concession de pension ne serait pas conforme aux estimations individuelles de pensions dont ils disposent ;
- examiner la possibilité pour tout personnel de renoncer, avant son départ à la retraite, à un dispositif, même s'il en a demandé l'application, dans la mesure où il s'avère qu'il a pour conséquence de diminuer le montant de sa pension (ex : validation des services auxiliaires dans certaines situations) ;
- inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent afin d'éviter les procédures contentieuses.

p 52

## **La constitution progressive du dossier de retraite : une nouvelle culture pour l'administré**

De l'étude des réclamations qu'elle a traitées en 2017 et des investigations menées, la médiation a tiré une série de conseils de bon sens, à destination des futurs retraités pour une appropriation progressive des règles régissant les retraites.

Ces conseils sont classés dans le rapport 2017 par période : avant le dépôt de la demande de départ à la retraite (en fonction de l'âge du personnel), au moment du dépôt de sa demande et après réception de l'arrêté de radiation des cadres et/ou du titre de pension. Tous ces conseils visent à responsabiliser les personnels et les inciter à vérifier leurs droits acquis tout au long de leur carrière afin de leur éviter de se retrouver en difficulté quelques mois avant leur départ.

10 Cir : compte individuel retraite qui agrège toutes les données de carrière ou personnelles ayant un impact sur les retraites d'un agent.

11 L'arrêté de radiation des cadres lorsqu'il est notifié prévoit un départ à la retraite de l'agent pour une date ultérieure qui peut intervenir plus de deux mois après cette notification.

### Dans ce cadre, la médiatrice recommande :

→ la rédaction par l'administration centrale d'un **vademecum** à destination des usagers, propre aux corps et grades de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur listant, par tranche d'âge, différents conseils pour la préparation et la constitution du dossier de retraite. Ce vade-mecum serait **mis à jour annuellement par l'employeur** pour tenir compte des réformes en cours ou à venir. Il préciserait les droits à retraite spécifique pour chaque corps, grade et position.

**Pour conclure**, les agents ont l'habitude de préparer et de mettre à jour leur dossier de carrière au fur et à mesure des campagnes de promotion ou des changements d'affectation. Cependant, beaucoup considèrent à tort que l'élaboration du dossier de retraite se réalise de façon automatique. Il est donc urgent d'instaurer chez les agents, une « culture » de la préparation du dossier de retraite.

Par ailleurs, dans la mesure où le départ à la retraite d'un personnel constitue un acte unique qui ne peut donc être répété, il doit être accompagné par son employeur direct. **Le projet de nos ministères d'instaurer une fonction de gestion des ressources humaines de proximité est l'occasion de construire cet accompagnement**, en lien avec le service des retraites de l'État qui se voit confier progressivement la gestion de la demande de pension des agents de la fonction publique d'État.

# La poursuite et la réussite des études supérieures pour les jeunes en situation de handicap

p 65

Dans son rapport 2016, le médiateur avait consacré un chapitre important à la scolarisation des élèves en situation de handicap – depuis les mesures de compensation et d'accompagnement de leur scolarité jusqu'à l'aménagement des examens. Même si le nombre de réclamations concernant les étudiants (moins d'une centaine chaque année) est nettement inférieur à celui de l'enseignement scolaire, la médiatrice a souhaité prolonger les investigations dans le domaine du handicap en faisant l'hypothèse que les efforts déployés dans le second degré ne manqueront pas de déboucher sur une augmentation sensible des flux d'étudiants en situation de handicap dans les années à venir.

Le rapport 2017 présente quelques innovations dans la démarche. En plus de dégager les difficultés rencontrées par des étudiants en situation de handicap afin de formuler des **recommandations** fondées sur des réclamations émanant aussi bien des étudiants que des associations investies sur cette question, la médiatrice a jugé utile également de présenter quelques **bonnes pratiques**, c'est-à-dire des expériences inspirantes témoignant de la créativité des équipes, qu'il s'agisse d'enseignants-chercheurs ou d'administratifs, dans leur recherche de solutions pour permettre aux étudiants en situation de handicap de trouver les meilleures conditions possibles, aussi bien durant leurs études que lors des examens et concours. Ces pratiques, pour la plupart mentionnées par les services d'accueil dédiés au handicap dans les universités, ne sont pas présentées comme des recettes miracles, mais elles sont susceptibles d'inspirer d'autres acteurs plus démunis face à des difficultés liées à l'accueil d'étudiants dont les besoins particuliers sont parfois difficiles à appréhender. En effet, **les situations se sont avérées inégales** selon les établissements, les sites ou les formations concernés. Des services d'accueil et d'accompagnement des étudiants handicapés (SAEH) ont été créés dans tous les établissements. Mais les moyens mis en place peuvent être différents d'un endroit à l'autre. La différence n'est pas directement liée au nombre d'étudiants accueillis, ni à la réputation de l'établissement, ni aux types d'enseignements délivrés. **Cela dépend avant tout de la priorité et des moyens accordés à l'inclusion dans le cadre de la politique de l'établissement.**

À la rentrée 2015, **23 257 étudiants** se déclaraient **en situation de handicap**, représentant 1,22 % de la population étudiante dont 91 % inscrits en université avec une concentration en licence.

# Des difficultés rencontrées par des étudiants « dys »

p 70

## L'apprentissage des langues vivantes, et notamment de l'anglais

Des élèves bénéficient de dispenses de matières et d'épreuves lors de leur scolarité dans le secondaire alors qu'ils poursuivent ensuite des études dans le supérieur. Le cas de la **dispense en anglais, qui concerne notamment les élèves « dys »**, est particulièrement emblématique. Or, il se trouve que de plus en plus de cursus tels que des BTS techniques ou commerciaux, les études d'ingénieur ou les parcours d'un certain nombre de masters ne peuvent pas être suivis sans langue vivante et notamment sans l'anglais. Cette dispense dont bénéficie l'élève dans le secondaire peut donc lui être préjudiciable pour son orientation future.

### La médiatrice recommande :

→ de s'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques : outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, programmes de synthèse vocale (transcription automatisée de l'écrit vers l'oral), outils de dictée vocale (transcription automatisée de l'oral vers l'écrit) ;

→ d'alerter à tous les niveaux, les familles, les élèves, la communauté éducative sur les conséquences à long terme d'une dispense d'épreuves en langue vivante qui peut ensuite venir obérer une poursuite d'études dans l'enseignement supérieur.

p 120

En université ou dans les grandes écoles se pose régulièrement le problème de la certification à acquérir en anglais. Les tests exigés se révèlent parfois inaccessibles pour ces étudiants.



### BONNE PRATIQUE

*Dans des universités qui ont des écoles d'ingénieurs, la question s'est posée très tôt. Elles ont développé avec leur département de langue, des tests d'anglais qui sont reconnus comme validant le niveau nécessaire.*

Mais certaines écoles de commerce et d'ingénieurs restent encore frileuses.

Le ministère qui a travaillé sur ce sujet dès 2015 avec la Commission des titres d'ingénieurs (CTI), rappelle à l'école ou l'établissement, pour chaque situation difficile qui lui parvient, que seul le jury est décisionnel et qu'il peut donc tout à fait accepter un test différent des « standards ». L'école doit d'ailleurs, si le test préconisé n'est pas adaptable et met l'étudiant en difficulté, lui proposer une autre modalité d'évaluation de ce niveau d'anglais, « l'objectif de l'évaluation du niveau de sortie, en langue, est de rendre compte des compétences

linguistiques, relevant du niveau B2 du CECRL<sup>12</sup>, qui pourront être mises en œuvre dans la vie professionnelle ».



## Les correcteurs d'orthographe lors des concours

**Une étudiante candidate au Capes externe de philosophie** a obtenu une reconnaissance de travailleur handicapé de la part de la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) de son département pour la période du 3/10/2017 au 30/09/2020. Le médecin agréé a certifié le 14/02/2018 que son handicap justifiait l'attribution de l'utilisation d'un ordinateur personnel et d'un correcteur. Ce dernier aménagement lui a été refusé. La candidate n'a pas eu droit à un traitement de texte, elle a dû rédiger sur un éditeur de texte qui ne comporte pas d'informations de formatage ou de style. Cela déstabilise les candidats qui n'utilisent jamais un tel outil.

Il apparaît nécessaire d'intervenir sur la question de **l'usage d'un logiciel de traitement de texte avec accès à un correcteur d'orthographe**. Hormis pour les concours visant à évaluer spécifiquement la compétence à enseigner l'orthographe et la grammaire, cet aménagement ne paraît pas contraire au respect du principe d'égalité de traitement entre les candidats. En effet, le candidat, du fait de son handicap, est dans une situation de désavantage par rapport aux autres, que la loi oblige à compenser. **Lui refuser cette compensation serait, au contraire, source d'inégalité car cela lui procurerait un grand désavantage étant donné qu'il en a bénéficié tout au long de son parcours éducatif.** Penserait-on, le jour d'un examen, à enlever ses lunettes à une personne qui en a besoin ? De plus, ces outils sont couramment utilisés dans la vie professionnelle et savoir s'en servir demande une vraie compétence de la part du candidat.

### La médiatrice recommande :

- **d'actualiser les textes portant sur les aménagements d'épreuves** lors des recrutements dans la fonction publique d'État en prenant en considération l'évolution des outils numériques, notamment sur l'autorisation des logiciels d'adaptation tels les correcteurs d'orthographe ;
- **de réfléchir à la possibilité d'autoriser tous les candidats à composer au choix sur une copie ou sur ordinateur**, avec des logiciels courants et dans des environnements sécurisés.

12 Cadre européen commun de référence pour les langues.

# Une attention particulière, dans le cadre de Parcoursup, à l'accès des élèves en situation de handicap à l'enseignement supérieur

p 79

## S'agissant des attendus pour Parcoursup

La médiation a été alertée par un certain nombre d'associations sur le fait que les critères retenus paraissent peu favorables à certaines formes de handicaps. Comme pour tous les élèves, la grande nouveauté que constitue la « **fiche avenir** » a pu soulever des interrogations. Elle fait partie du dossier de candidature de chaque lycéen. Y sont détaillés le projet d'orientation, les notes, les appréciations des enseignants et l'avis du chef d'établissement. Cette fiche, qui doit être prise en compte dans l'examen des dossiers pour les formations sélectives et non sélectives, va constituer un sésame ou un frein, selon la manière dont elle sera renseignée. Ainsi, pour les lycéens souffrant de troubles du comportement ou atteints de troubles du spectre de l'autisme (TSA) ou « dys », certaines appréciations portées par les enseignants risquent, dans la mesure où elles seront sorties de leur contexte, de les desservir pour l'entrée dans l'enseignement supérieur. Les difficultés liées aux problèmes de santé de ces élèves ne sont pas mentionnées comme telles dans les évaluations qui jalonnent leur scolarité. Les équipes pédagogiques ne sont pas toujours préparées à porter un regard bienveillant sur ce type de parcours, à l'allure parfois chaotique.

### Ainsi une mère d'élève a contacté le médiateur le 17 juillet 2017

Son fils avait eu au baccalauréat professionnel une moyenne générale de 13,83, avec un 17,5 à son stage professionnel et 17,5 à l'épreuve technique. Ses bulletins trimestriels faisaient état d'un travail sérieux mais mentionnaient aussi des absences. Tous les établissements sur lesquels il avait postulé pour une poursuite d'études en adéquation avec son diplôme lui avaient signifié un « refus ». La motivation de ce bachelier était grande pour la poursuite d'études. À la fin de l'été, le médiateur qui suivait son dossier a noté que ce candidat s'était connecté plus de 400 fois sur l'application APB pour voir si des places se libéraient pour accéder au BTS qu'il désirait préparer. Après la rentrée, en prenant contact avec le chef d'établissement en lien avec son premier vœu, il a semblé au médiateur que ce dossier n'avait pas été retenu à cause des « absences » mentionnées dans les bulletins trimestriels. Au moment de la sélection, cette mention d'« absences » a probablement conduit à écarter son dossier. Or, les absences étaient toutes liées à une très lourde intervention chirurgicale. Le médiateur a donné au chef d'établissement cette indication. Début octobre, ce jeune homme a été accepté dans l'établissement.

### La médiatrice recommande :

- sachant qu'ils jouent un rôle déterminant dans le processus d'orientation, de **sensibiliser les professeurs principaux** aux difficultés scolaires qui peuvent être liés au handicap ; aux handicaps « invisibles » (80 % des handicaps ne se voient pas) ; à la présentation des dossiers des élèves en situation de handicap sur Parcoursup et aux mesures d'aménagement dans le supérieur ;
- **d'alerter les chefs d'établissements** sur le fait que certaines mentions figurant dans le dossier scolaire peuvent donner lieu à de mauvaises interprétations.

p 82

### Un oubli fâcheux concernant la mise aux normes du site Parcoursup

La médiation regrette que le site Parcoursup n'ait pas été prévu, dès sa conception, aux normes d'accessibilité imposées par la loi de 2016 pour une République numérique, et ne respecte pas notamment le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations. Les services du ministère, alertés par plusieurs acteurs, se sont engagés à corriger le tir dès l'an prochain, mais il faut noter qu'**il est bien plus compliqué et coûteux de corriger après coup les défauts d'un site que de prévoir une accessibilité native des supports d'information**. On peut faire la même remarque concernant les documents et supports pédagogiques, qui sont en général adaptés après une publication au format papier (alors même qu'ils ont été créés au départ dans un format électronique...).

### La médiatrice recommande :

- conformément à la loi de 2016 pour une République numérique, de veiller à la mise aux normes d'accessibilité du site Parcoursup, en respectant notamment le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA version 3-2017).

## Des moyens matériels permettant d'accueillir les étudiants en situation de handicap dans tous les établissements

Le ministère attribue chaque année 7,5 M€ pour contribuer aux aides spécifiques mises en place pour l'accompagnement individuel des étudiants. Le montant de la contribution ministérielle est constant depuis 2007, date de sa mise en place. Toutefois la participation du ministère ne dispense pas les établissements de consacrer, dans le cadre de leur budget propre, les montants nécessaires pour couvrir l'ensemble des besoins. Les universités font ainsi preuve d'inventivité pour mettre en place des dispositifs divers.



### BONNES PRATIQUES

- *Dans une université, un personnel administratif s'est formé comme transcrip- teur- adaptateur suite à un accord passé avec une entreprise. En poste dans une université scientifique, il a développé des compétences de transcription spécifiques très précieuses pour les personnes qu'il accompagne.*
- *Une université travaille avec des entreprises sponsors pour obtenir du matériel adapté (par exemple l'équipement des salles de cours en boucles magnétiques pour les malentendants).*
- *Les robots sont de plus en plus utilisés dans des universités. Ils permettent à l'étudiant à domicile de suivre les cours et surtout d'avoir des échanges avec les enseignants et les autres étudiants : ils sont installés à la place de l'étudiant et assistent aux cours. L'étudiant voit tout ce qui se passe, peut interagir et rester en relation avec ses pairs.*

### La médiatrice recommande de :

- procéder à une étude prospective à moyen terme (à l'horizon 2025 par exemple) par cycle du LMD des besoins liés à l'accroissement prévisible de l'accueil des étudiants en situation de handicap ;
- mobiliser plus systématiquement les moyens offerts par les environnements numériques pour soutenir le travail des étudiants handicapés – en ayant à l'esprit que le développement de supports et de contenus numériques pour l'enseignement supérieur bénéficiera aussi à l'ensemble des étudiants et permettra un suivi personnalisé de leurs études.

# Des aménagements à prévoir dès l'arrivée de l'étudiant dans l'établissement



## De l'inquiétude chez les étudiants au moment de déclarer leur handicap à l'établissement d'accueil

Malgré les dispositifs mis en place, des lycéens et leurs parents évoquent un manque d'information sur la prise en charge du handicap dans le supérieur et le ressentent comme un frein majeur. Le bachelier peut appréhender la fin de l'accompagnement auquel il était habitué.

S'ajoute à cette anxiété la peur de se manifester. Pour obtenir les aides auxquelles il a droit, le futur étudiant doit s'adresser aux services de l'établissement. Le mot « handicap » peut alors effrayer. 80 % des handicaps restent invisibles et certains ignorent que la pathologie dont ils sont atteints relève du champ du handicap. Ce peut être le cas du handicap psychique. Des pathologies comme la bipolarité ou la psychose se révèlent d'ailleurs généralement à ces âges.



### BONNES PRATIQUES

- *Des services d'accompagnement des étudiants en situation de handicap ont pris le soin de rajouter le terme « santé » à leur appellation. Cela permet à des jeunes et à leurs parents qui n'auraient pas osé en franchir la porte de venir se renseigner. Le terme « santé » peut aussi avoir pour effet de dédramatiser la démarche.*
- *Un rectorat transmet à tous les candidats au baccalauréat ayant bénéficié d'aménagement d'épreuves à l'examen un courrier pour les informer du fait qu'ils peuvent bénéficier d'aménagements dans l'enseignement supérieur.*
- *Dans une université, les référents handicaps mandatent les personnes qui font leur service civique dans des lycées pour présenter les actions d'aide aux étudiants handicapés ou ayant des problèmes de santé...*



## Les accompagnants : des recrutements et une formation à anticiper

La mise en place des aménagements demande une grande réactivité. C'est le cas pour le recrutement d'étudiants chargés de prendre en notes les cours pour l'étudiant en situation de handicap qui se heurte à la longueur du circuit administratif. En université, il n'y a pas d'équivalent des AVS-AESH. Le niveau d'études ne s'y prête pas. En effet, l'étudiant a besoin d'un preneur de notes qui ait un niveau d'études au moins équivalent au sien dans les matières concernées. Les établissements d'enseignement supérieur doivent suivre une procédure : trouver un étudiant de la même promotion prêt à s'investir dans ce travail, mener à bien les formalités administratives conduisant à un contrat de travail, prévoir une formation à la prise de notes (différente d'une prise de notes personnelle), et la mener très rapidement pour que l'étudiant puisse préparer dans les délais les contrôles continus et les examens.

Ainsi un étudiant malvoyant a saisi le médiateur alors qu'il était inscrit en master pour préparer l'agrégation. Des documents papier lui avaient été remis pour l'inscription au concours, comme à tous les autres étudiants. Cet étudiant reprenait ses études après plusieurs années d'interruption et n'avait aucun contact au sein de l'université. Il avait déposé un dossier d'aménagement d'études et était en attente de la décision. Ce n'est qu'après deux mois de présence qu'il a reçu tous les documents communiqués par l'université en fichier *word* ou *PDF* lisible sur son ordinateur. Il n'a eu l'information sur les dates d'inscription au concours qu'au dernier moment. Il n'a ainsi pas été en mesure de valider son inscription. Les serveurs étaient fermés au moment où il a saisi le médiateur. L'intéressé n'a malheureusement pas pu se présenter à la session 2018 de l'agrégation.

### La médiatrice recommande :

→ de réfléchir à la manière de simplifier les procédures de recrutement d'un accompagnant pour être en mesure d'accorder cette aide dès la rentrée universitaire.



### BONNES PRATIQUES

- *Dans une université, sur la page Internet du diplôme, se trouvent des propositions d'offres de contrat de travail en précisant qu'il s'agit de prendre des notes pour un étudiant en situation de handicap. Les propositions arrivent et sont traitées durant l'été. En effet, les personnes ayant des handicaps lourds se présentent souvent bien en amont de leur inscription à l'université (à quelque niveau d'études que ce soit : entrée en licence, en master...) afin que leur aménagement puisse être mis en place dès la rentrée.*
- *Dans les grandes écoles, l'aide apportée à l'étudiant handicapé se fait à travers la solidarité étudiante que ce soit pour les tuteurs, les photocopies, les cours... Toutes ces actions sont ensuite valorisées dans l'engagement solidaire.*

## De l'inventivité pour mieux accompagner le parcours des étudiants handicapés

En université, depuis la fin de l'annualisation de l'enseignement et la mise en place du LMD (sauf filières particulières), les maquettes de diplôme sont devenues plus souples et adaptables. L'obtention du diplôme n'est pas limitée dans le temps. Cet environnement est favorable pour une personne dont le parcours est perturbé du fait de son handicap.

En 2015, 71 % des étudiants en situation de handicap ont bénéficié d'un plan d'accompagnement pour le suivi des études.

Les services d'accueil des étudiants en situation de handicap agissent au cas par cas et peuvent réaliser un travail de « dentelle » au plus près des besoins de chaque étudiant tout en veillant à conserver la valeur de la formation et du diplôme. Cependant, toutes les universités ne portent pas la même attention aux étudiants en situation de handicap :

Une étudiante en deuxième année de licence présente un handicap reconnu par la MDPH et bénéficie, à ce titre, des aménagements nécessaires aux examens. En mai, sa santé ne lui a pas permis de se présenter à un partiel. Elle a aussitôt fourni un certificat médical et comptait repasser cette épreuve au cours de la session de rattrapage mais cela lui a été refusé. En effet, l'ensemble des notes qu'elle avait obtenues aux partiels lui permettaient de valider sa L2, malgré la note « zéro » attribuée à l'épreuve qu'elle n'avait pas pu passer. Cette note a cependant des conséquences négatives (moyenne plus faible, note dévalorisante), qui peuvent la pénaliser pour la suite de sa formation, en particulier pour sa candidature au programme Erasmus. Elle a présenté un recours auprès des services de l'université et a reçu une réponse rappelant que, selon le texte relatif au contrôle des connaissances « une UE qui fait partie d'un semestre validé par compensation semestrielle ou annuelle, est acquise, même si la note de l'UE elle-même est inférieure à 10/20 ».



## BONNES PRATIQUES

- *Dans une université sensibilisée au handicap, pour les étudiants qui n'ont pas pu passer une épreuve en raison de leur état de santé, « la session unique à double évaluation » est pratiquée : plutôt qu'une deuxième session d'examen plusieurs mois après ; tout étudiant qui le souhaite peut repasser très rapidement les épreuves auxquelles il n'a pas pu se présenter. Cette possibilité lui est offerte même s'il a validé son semestre sans cette épreuve ou avec la note déjà obtenue dans cette épreuve, et ce, simplement dans le but d'améliorer sa moyenne. Cela répond aussi aux besoins d'étudiants victimes de problèmes de santé temporaires.*
- *Une université a constaté que les étudiants bénéficiant d'un tiers temps supplémentaire finissent les épreuves tard le soir. Les enseignants-chercheurs ont accepté de donner des épreuves plus courtes.*
- *À un étudiant bipolaire, une grande école a accordé un semestre de césure, puis cet étudiant a pu reprendre ses études à son rythme.*
- *La même inventivité peut être constatée lors des examens :*
  - *un étudiant qui a du mal à se repérer dans le temps durant les examens, du fait de son handicap, s'est vu proposer de placer sur sa table un grand sablier correspondant au temps du contrôle ce qui lui permet de gérer le temps de l'épreuve ;*
  - *un autre, qui a des problèmes d'organisation, reçoit un message sur son téléphone quelques jours avant l'examen pour lui rappeler la date.*

### La médiatrice recommande :

→ Face aux circonstances particulières qui peuvent amener les étudiants en situation de handicap à connaître des absences répétées, de prévoir la possibilité d'instaurer des dispenses d'assiduité de sorte qu'elles n'obèrent pas la validation des examens ni le maintien de la bourse.

## Des moyens complémentaires pour le travail personnel de l'étudiant

Tant qu'ils sont dans les locaux de l'université, les étudiants en situation de handicap bénéficient de dispositifs comme celui d'un preneur de notes. En revanche, **lorsqu'ils travaillent chez eux, ils ne bénéficient plus d'aucune aide. Or, la part de travail personnel est de plus en plus importante** au fur et à mesure qu'ils progressent dans les études.

### La médiatrice recommande de :

→ **se rapprocher de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)** afin d'étudier la possibilité d'une couverture du temps consacré au travail personnel. Cela pourrait conduire à :

- financer les équipements dont l'étudiant a besoin pour travailler à son domicile ;
- mettre en place des heures de soutien pour le travail personnel au domicile de l'étudiant ;
- accueillir ces étudiants et leur accompagnateur dans des espaces de travail du type « carrel » (espace de travail individuel) dans les bibliothèques universitaires.

## Des adaptations à anticiper dès la conception des sujets d'examens et concours, en fonction des différents handicaps

Il arrive que des sujets se prêtent très mal à la réussite de candidats handicapés. Beaucoup de sujets d'examens et concours contiennent en annexe quantité de schémas, diagrammes et tableaux, ce qui pose problème pour les candidats malvoyants.

**Ainsi, durant deux sessions, dont celle de 2018, au programme du concours externe de l'agrégation d'anglais, se trouve l'étude d'œuvres cinématographiques.** Il s'agit de « la construction de l'Ouest américain (1865-1995) dans le cinéma hollywoodien ». Le sujet est abordé à partir d'un corpus de sept films dont l'analyse doit être approfondie. Un corpus secondaire d'une vingtaine de films peut être visionné pour étoffer les thèmes du corpus principal. Une étudiante non voyante s'est ainsi retrouvée en grande difficulté pour préparer cette partie du programme.

## La médiatrice recommande :

- lors de l'élaboration des sujets, de **concevoir des sujets d'examen et concours compatibles avec différentes formes de handicap** (possibilité d'agrandissement des tableaux, mode de présentation des schémas, diagrammes, illustrations proposés, etc.).
- lors du déroulement de l'épreuve, d'autoriser et de mettre en place **le matériel et les logiciels adaptés** (ex. : une synthèse vocale) ;
- pour les concours de recrutement (agrégations notamment) d'éviter de mettre au programme des œuvres qui ne seraient pas adaptées (ex. sous-titrages, audiodescription, transcription), notamment s'il s'agit d'œuvres cinématographiques, et de prévoir des œuvres alternatives pour interroger les candidats en situation de handicap afin qu'ils puissent se préparer pendant l'année et passer les épreuves ;
- de rappeler à tous les établissements d'enseignement supérieur qui organisent des sessions de remplacement pour les examens que, même si un étudiant a une moyenne de notes suffisante pour obtenir le diplôme, il doit être autorisé, s'il en fait la demande, à passer l'épreuve pour laquelle il a été dûment excusé ;
- pour tous les examens et concours, de concevoir **des modalités spécifiques** pour que les étudiants handicapés puissent passer les épreuves de langues vivantes ;
- de réfléchir à la possibilité d'autoriser tous les candidats à **composer au choix sur une copie ou sur ordinateur**, avec des logiciels courants et dans des environnements sécurisés.

## Une montée en charge à anticiper

La question des moyens pour équiper les étudiants en situation de handicap qui arrivent dans les établissements d'enseignement supérieur n'a pas fait l'objet de remarques particulières de la part des interlocuteurs rencontrés. Toutefois, la médiatrice fait l'hypothèse que cette situation est en rapport avec la relative faiblesse actuelle des effectifs. Or **le nombre d'élèves en situation de handicap augmente sensiblement chaque année dans l'enseignement secondaire**. D'ici quatre ou cinq ans, les établissements d'enseignement supérieur devraient tout naturellement accueillir en plus grand nombre des étudiants en situation de handicap. Il s'agit donc de se préparer à cette échéance et de profiter de l'expérience acquise sur de petits effectifs, pour s'assurer que :

- les moyens seront suffisants pour absorber la croissance continue qui va se dessiner ces prochaines années ;
- l'approche très individualisée de chaque situation va pouvoir se poursuivre ;
- le déploiement des environnements numériques pourra faciliter cette montée en charge ;
- un nombre suffisant de personnes sera mobilisé dans les établissements d'enseignement supérieur et les rectorats pour apporter l'aide nécessaire aux étudiants en situation de handicap ;
- les sujets et les aménagements proposés pour les épreuves d'examen et de concours seront bien prévus pour répondre aux besoins de compensation du handicap.

**En tout état de cause, les avancées réalisées pour l'accompagnement et l'inclusion des étudiants handicapés bénéficient à l'ensemble des étudiants, dans le sens notamment d'une plus grande personnalisation des parcours.**

# Autres recommandations

En complément des sujets développés dans les premières parties du rapport, la médiatrice présente d'autres recommandations :



- la première porte sur **la prise en compte de la garde alternée des enfants dans le versement du supplément familial de traitement (SFT) aux agents publics séparés**. Le versement par défaut de ce supplément au dernier attributaire du SFT avant le divorce, outre qu'elle n'est pas conforme à la jurisprudence administrative, ne prend pas en compte les évolutions de notre société et est ressentie comme injuste par les personnels ;



- la deuxième soulève la question de **la pondération des priorités pour l'affectation des personnels enseignants**, mentionnées à l'article 60 du statut général des fonctionnaires. Elle porte en particulier sur la mise en œuvre des critères d'appréciation dans l'attribution des points liés au centre des intérêts matériels et moraux (Cimm) dans un département ou collectivité d'outre-mer – priorité récemment ajoutée par la loi du 28 février 2017. Les saisines relatives aux questions de mutation/affectation représentent une part importante des réclamations provenant des personnels. La médiation y accorde d'autant plus d'attention qu'elles traduisent souvent des situations douloureuses, liées à de forts enjeux familiaux. Mais c'est aussi parce que ces difficultés viennent alimenter une image peu attractive du métier d'enseignant, et celle d'une administration qui serait peu soucieuse des situations individuelles, que la médiatrice s'intéresse de près à ces difficultés récurrentes ;



- la troisième concerne **le dispositif de dispenses d'épreuves portant sur les matières générales** pour les diplômés de l'enseignement technologique et professionnel. Une harmonisation des textes régissant ce dispositif ainsi qu'une plus large reconnaissance des titres et diplômes internationaux (y compris européens) permettrait de renforcer la lisibilité et l'attractivité du système éducatif français, à l'heure où le Gouvernement souhaite encourager la mobilité internationale.

## Deux focus



### Des difficultés pour les « dys » pour obtenir des aménagements aux examens

La médiatrice souhaite, comme son prédécesseur, attirer l'attention sur les difficultés que rencontrent souvent des élèves ayant bénéficié d'un Pap (projet d'accompagnement personnalisé) pendant leur scolarité pour obtenir les mêmes aménagements lors des examens. Des refus récurrents, pour tout ou partie des aménagements demandés, génèrent des réclamations virulentes de la part des familles ou des recours. Même si de nombreuses réflexions ont déjà été menées au niveau pédagogique et sur les modalités d'évaluation, pour les élèves « dys » en particulier, il n'en reste pas moins qu'une simplification et une mise en cohérence scolarité-examen sont devenues nécessaires si l'on veut respecter les droits de ces candidats qui ont de vrais besoins particuliers. Ce point est développé dans la partie du rapport qui concerne « Les précédentes recommandations », page 166.



### La loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle

La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle ouvre une ère nouvelle pour la médiation administrative. Le décret n° 3017-566 du 18 avril 2017 en a précisé le cadre. Si certains ont pu craindre un alourdissement de la procédure de médiation, la médiatrice voit plutôt dans cette réforme une opportunité de faire évoluer les pratiques de l'administration, notamment dans les relations qu'elle entretient avec les personnels et les usagers, dans le sens d'une plus grande souplesse dans l'application de la réglementation et du droit, et d'une meilleure prise en compte des situations individuelles.

Être médiateur est un mode d'engagement tout particulier, qui ne peut s'appuyer que sur une forte détermination et une vision foncièrement optimiste du fonctionnement et de l'avenir du système éducatif. La médiatrice mise sur une collaboration féconde avec les différents acteurs de l'éducation en particulier les services administratifs et sur un mode d'approche de plus en plus participatif et créatif pour faire face à la montée en charge des demandes.

C'est sans doute aussi **un véritable changement de culture** qu'il faut initier pour parvenir à faire bouger les lignes vers plus de **confiance**, de **transparence** et de **proximité** avec les personnes, et pour faire progresser au sein du système les valeurs d'**équité** et d'**humanité**.

De nouvelles perspectives s'ouvrent pour les mois à venir. La médiation va fêter en octobre 2018 l'anniversaire des 20 ans de sa création. Elle recueillera à cette occasion les témoignages et les initiatives de ceux qui souhaitent relever ce défi.

education.gouv.fr

