

RAPPORT DU MÉDIATEUR de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Confiance
et bienveillance

2015



Confiance
et bienveillance

Rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur



**Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
et les médiateurs académiques - Sèvres - Octobre 2015 © Philippe Devernay**



**Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
et les médiateurs académiques - Sèvres - Mars 2016 © Philippe Devernay**



Sommaire

Avant-propos9

PREMIÈRE PARTIE : DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES 19

**Chapitre premier : Les affectations des enseignants
du 1^{er} degré et du 2nd degré21**

1. Mieux informer les enseignants sur l'affectation et la mobilité25

- 1.1. Informer sur les critères d'affectation dans le site Internet
d'inscription aux concours enseignants.....25
- 1.2. Informer sur les barèmes de mutation par corps et discipline26
- 1.3. Faire un suivi des anciens contractuels des disciplines
à faible effectif.....28
- 1.4. Informer sur la compétence disciplinaire de chaque Espe29
- 1.5. Informer dans un langage lisible par tous et simplifier
les démarches.....31
- 1.6. Informer les candidats ultra-marins sur les prévisions de postes
et regarder avec attention les séparations de conjoint.....33

2. Mieux accueillir et fidéliser les enseignants.....34

- 2.1. Améliorer l'accueil des stagiaires34
- 2.2. Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants....35
- 2.3. Donner l'assurance aux stagiaires affectés dans une académie
non attractive de pouvoir s'y installer et les fidéliser37
- 2.4. Permettre une mobilité des professeurs des écoles des départements
peu attractifs.....38

3. Mieux prendre en compte la spécificité de la formation en Espe39

- 3.1. Intégrer les exigences des certifications en M139
- 3.2. Rendre la formation à l' Espe compatible avec le service
d'enseignement40
- 3.3. Permettre une affectation indifférenciée dans une Espe42

4. Harmoniser les calendriers pour mieux gérer les personnels.....43

- 4.1. Harmoniser les calendriers pour instaurer des mutations
simultanées pour les agents43
de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- 4.2. Harmoniser les calendriers des *ineat-exeat* pour les mutations
dans le premier degré.....44
- 4.3. Coordonner les calendriers d'affectations de l'enseignement
secondaire et du supérieur.....45



5. Humaniser la rigueur des règles d'affectation	45
5.1. Simplifier les règles d'affectation pour les stagiaires du second degré.....	46
5.2. Ne pas privilégier l'interprétation défavorable au candidat à mutation	48
5.3. Permettre aux stagiaires qui n'ont pas pris leur poste ou pas terminé leur stage d'obtenir un réexamen de leur affectation.....	49
5.4. Élargir les possibilités de demandes de modification des vœux ou d'annulation d'une mutation.....	51
5.5. Traiter l'erreur de barème commise par l'administration	53
5.6. Ne pas perdre de vue au mouvement intra-académique les enseignants qui y ont été affectés à l'interacadémique.....	53
6. Ouvrir d'autres perspectives	54
6.1. Faire évoluer l'algorithme de mobilité des enseignants du second degré et les procédures	54
6.2. Impliquer plus fortement les services académiques.....	55
6.3. Mettre fin aux situations de séparation de conjoint ayant dépassé 3 années.....	57
6.4. Mieux prendre en considération les situations de résidence alternée....	59

**Chapitre deuxième : La gestion des ressources humaines
dans l'enseignement supérieur**

60

1. Recrutement des personnels enseignants-chercheurs et ITRF : complexité et persistance de certaines pratiques ne favorisant pas l'ouverture du recrutement	60
2. Mobilité des personnels enseignants-chercheurs et ITRF : un droit parfois difficile à faire respecter	64
3. Situation singulière d'enseignants-chercheurs sans équipe de recherche : un principe réglementaire pas toujours mis en œuvre.....	66
4. Déontologie professionnelle : des marges de progrès à exploiter.....	67

**Chapitre troisième : Une problématique émergente :
les risques psychosociaux (RPS)**

69

1. Ce que recouvre cette notion	69
1.1. Du plus préoccupant aux formes moins visibles.....	69
1.2. Dans les contextes scolaires	71
2. Des mesures pour traiter les RPS ont été prises	75
2.1 Un corpus réglementaire a été construit	75



2.2 Le droit disciplinaire a été amendé par le législateur	75
2.3 Des instances paritaires ont été progressivement rénovées.....	77
2.4 Des actions d'information sont désormais menées	78
3. Des marges de progrès existent dans la pratique	79
3.1. Le monde éducatif est organisé autour des savoirs	79
3.2. Une solidarité hiérarchique peut empêcher de traiter le problème.....	79
3.3. Le traitement ne doit pas se limiter à la victime et doit être adapté.....	79

DEUXIÈME PARTIE : EXAMENS : CONSOLIDER ET MIEUX LÉGITIMER LE PRINCIPE DE SOUVERAINETÉ DES JURYS 81

1. La souveraineté du jury : un principe mais aussi une nécessité pour rendre possible l'organisation d'examens très lourds	84
2. Le principe de souveraineté rencontre cependant différentes limites	86
2.1. Le caractère collégial de la décision du jury.....	86
2.2. Les rôles respectifs du jury et du recteur	87
2.3. Le respect du droit.....	88
2.4. La décision du jury ne doit pas être entachée d'une erreur « de fait »	89
3. Les jurys devraient avoir l'obligation de motiver les notes attribuées	90
4. Sans remettre en cause le principe de souveraineté, l'absence d'erreur manifeste d'appréciation devrait pouvoir être vérifiée.....	93
5. La souveraineté du jury devrait s'accompagner d'une harmonisation effective des notes.....	95

TROISIÈME PARTIE : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION 101

Chapitre premier : Les nouvelles recommandations	103
1. Les usagers	103
1.1. Les examens : consolider et mieux légitimer le principe de souveraineté des jurys	103
1.2. Les examens : mieux sécuriser.....	104
2. Les personnels	109
2.1. Les affectations des enseignants du 1 ^{er} degré et du 2 nd degré.....	109
2.2. La gestion des ressources humaines dans l'enseignement supérieur....	119
2.3. Les risques psychosociaux (RPS)	121



Chapitre deuxième - Les précédentes recommandations..... 127

1. Les usagers 129

1.1. La sectorisation en collège et lycée (la carte scolaire)
vue par les familles..... 129

1.2. Les bourses dans le second degré 134

1.3. Les examens 136

1.4. Les étudiants..... 143

1.5. La poursuite d'études des étudiants ayant échoué à la Paces 173

1.6. L'enseignement privé..... 178

2. Les personnels 183

QUATRIÈME PARTIE - INFORMATIONS 191

**Chapitre premier – Présentation statistique des réclamations
pour l'année 2015 193**

1. Les réclamations reçues 193

2. L'origine des réclamations..... 195

3. Le domaine des réclamations 198

4. Les délais d'intervention des médiateurs 201

5. L'action des médiateurs et son résultat 202

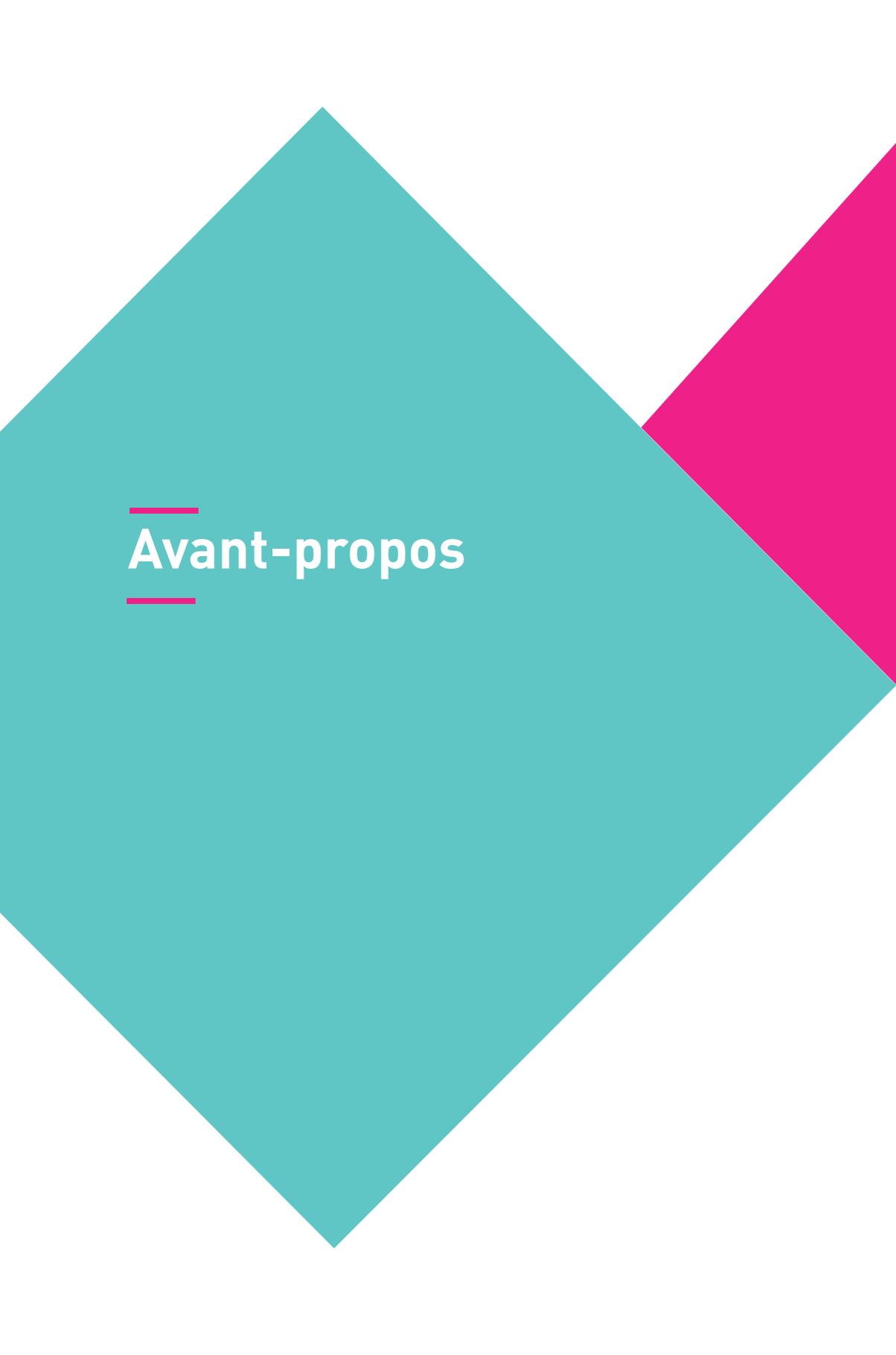
**Chapitre deuxième - Les textes instituant des médiateurs
dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur 206**

**Chapitre troisième - La charte du club des médiateurs
de services au public..... 208**

**Chapitre quatrième - Des médiateurs dans l'éducation nationale
et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi 213**

Chapitre cinquième - Le réseau des médiateurs..... 216

Liste des sigles utilisés..... 220

The background consists of two overlapping geometric shapes: a large teal diamond on the left and a pink triangle on the right. The teal diamond is centered and its right side overlaps with the pink triangle. The text 'Avant-propos' is centered within the teal diamond, flanked by two short pink horizontal lines.

Avant-propos



Le « médiateur » (médiateur national, ses collaborateurs et l'ensemble des 49 médiateurs académiques) poursuit l'ambition de fournir régulièrement des photographies du fonctionnement national ou territorial du système éducatif en dressant un bilan annuel d'activité « *dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale* ». Ces photographies viennent compléter sous une autre forme ou illustrer les travaux d'autres services, instances internes à l'institution comme le sont les inspections générales ou d'organisations externes.

L'indépendance du médiateur lui donne la liberté de l'expression positive et constructive pour viser une amélioration constante de la réussite des élèves. Mais qu'on ne s'y trompe pas, être indépendant, dans une institution, confère des obligations : celle d'inscrire son action dans le cadre politique confié par la Nation, celle de reconnaître la qualité du travail assuré par les acteurs du système et celle de respecter les personnes qui le font vivre. Le médiateur est un acteur loyal aux valeurs et principes que la représentation nationale a confiés à l'exécutif. C'est sans doute là que réside la complexité de la médiation institutionnelle. Dans notre République, cette forme de médiation est une noble tâche qu'assument avec conviction, disponibilité et rigueur, l'ensemble des médiateurs, retraités bénévoles en académie, qui adhèrent aux principes d'impartialité et de neutralité. C'est aussi avec un œil aiguisé par l'expérience qu'ils constituent l'album photographique du fonctionnement des rouages du système.

De toutes parts s'élèvent des voix pour en évoquer les dysfonctionnements. L'École qui ne parvient pas à réduire les inégalités, pire qui les creuse, l'École qui trie les élèves plutôt qu'elle ne les valorise dans leurs richesses et leur individualité, l'École qui s'essouffle, l'École qui enseigne moins bien qu'autrefois comme si de la nostalgie naissait le progrès, l'École qui s'inquiète de la confiance qui s'étiole alors que celle-ci a toujours été, pour elle, une force, l'École qu'on interroge sur la bienveillance qu'elle accorde à ceux qui y apprennent comme à ceux qui y enseignent.

Mais moins nombreuses sont les voix qui valorisent les réussites ou proposent des correctifs opérationnels et réalistes.

La voix du médiateur veut être de celles-là et le rapport annuel 2015 veut ouvrir quelques focales et détailler quelques photographies qui portent sur la confiance à conforter notamment au moment de la correction des examens et la bienveillance que le système éducatif doit accorder à ses personnels. Le choix peut paraître audacieux sinon dangereux mais il se justifie sans doute par la vigueur des réactions qui se lisent dans les saisines qui les portent et qui interpellent la confiance et la bienveillance, deux « matériaux » qui contribuent au ciment de l'École et à la reconnaissance de la qualité de son service à la Nation.



TRANSPARENCE ET CONFIANCE COMME FONDEMENTS DE LA SOUVERAINETÉ DES JURYS D'EXAMENS

La confiance, ou plus exactement un de ses antonymes la méfiance ou peut-être le doute, apparaît chaque année en contrepoids de la réussite aux examens. Notre système social a fait du diplôme une clé pour l'emploi mais aussi un élément du statut du citoyen. Érigé, de fait, au rang d'élément du patrimoine national et de constituant du patrimoine cognitif individuel, le baccalauréat ouvre le chemin des études supérieures en général et spécifiquement des études universitaires. Désormais, pour nombre d'élèves issus de l'enseignement professionnel obtenir le brevet de technicien supérieur, c'est augmenter ses chances d'entrer sur le marché du travail dont on connaît l'étroitesse. Ce peut être aussi l'opportunité de donner un nouvel élan à sa formation, d'être autorisé à la poursuivre et à la consolider. La diplomation est par conséquent un moment de vie qui concentre aussi bien l'énergie des candidats que celle de leur famille et qui, en situation d'échec, polarise les déceptions, les déconvenues, les incompréhensions et les interrogations. Celles-ci ne peuvent pas être écartées sous prétexte d'illégitimité. L'individu réapparaît alors derrière le candidat. Tout au long du processus qui conduit à la délivrance ou non du diplôme, l'anonymat, absolument nécessaire pour répondre au principe intangible de l'égalité entre tous, rend invisible l'individu qui, à l'issue de la proclamation des résultats, veut exister. Ces candidats qui retrouvent leur identité veulent savoir et connaître les raisons de leur échec et du refus qui leur est opposé à la poursuite de leur projet voire de leurs rêves. Or aux demandes qu'ils formulent, faire valoir pour toute réponse la souveraineté du jury, pour ne pas entrer dans le détail du processus, introduit aujourd'hui plus qu'hier, de la méfiance et, parfois, un profond sentiment d'injustice : celui de ne pas avoir été considéré à l'aune de leurs apports ou à celui de leurs congénères.

Parmi les 1 409 saisines des usagers portant sur ce domaine, soit 18 % d'entre elles, certaines demandent au médiateur d'accorder les quelques points qui manquent pour aller jusqu'à la décision positive, lui accordant ainsi un pouvoir qu'heureusement il n'a pas. Le jury est souverain et doit le rester. Aucune instance ne peut s'y substituer. Si la plupart de ces saisines témoignent de désarroi, cachent maladroitement le constat d'une préparation insuffisante, portent des engagements qui seront peut-être tenus ou ne le seront pas et finalement, au bout du compte, sont rarement recevables, elles témoignent néanmoins d'un besoin d'écoute et d'information. À cet égard, il est intéressant de noter que le nombre des saisines concernant le brevet des collèges, dont l'obtention est réalisée avec une part non négligeable de contrôle continu, est bien moindre que pour les diplômes obtenus par épreuves ponctuelles. Il est évident aussi que les enjeux ne sont pas les mêmes et que la non obtention du brevet n'est pas censée interrompre ou retarder le parcours. Mais la proximité de l'évaluateur permet d'apporter des réponses aux interrogations en même temps qu'il conseille sur les directions à prendre. C'est effectivement la non-réponse qui introduit la méfiance et le doute d'autant plus qu'aujourd'hui pour des raisons diverses et sociologiquement marquées, ce qui n'est pas transparent est suspect. Notre société a soif de transparence parce qu'elle veut conserver sa démocratie.



Il n'est pas supportable au médiateur que cette méfiance mette en doute la qualité du travail que fournissent, durant un temps court, les enseignants devenus membres de jurys. Cette mission délicate ne peut être suspectée de partialité ou de subjectivité. C'est dans ce souci de protection et de reconnaissance, tout autant que par volonté de conforter la confiance que les candidats doivent avoir dans les fonctions exercées par les membres d'un jury, que le rapport a ouvert une focale sur le principe de souveraineté, incontournable et réaffirmé mais qui doit s'éclairer par l'harmonisation des notes, la transparence de leur motivation et des décisions. Dans la démocratie scolaire, où les examens ponctuels conforment la diplomation, la souveraineté du jury sera d'autant mieux consolidée qu'elle anéantira, par la communication, les contestations croissantes qui cachent mal la méfiance. La connaissance que le médiateur a de l'engagement des enseignants dans les différentes facettes de leur métier, et tout particulièrement dans la délicate tâche de certification des compétences qui conduit implicitement à agir sur le destin des candidats, ne peut pas laisser le moindre doute s'installer et la confiance se déliter.

BIENVEILLANCE COMME FONDEMENT DE LA QUALITÉ DE LA RESSOURCE HUMAINE

Ce délitement de la confiance apparaît aussi chez les acteurs du système quand professionnels reconnus et volontaires, les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur veulent que leur individualité et des caractéristiques de leur histoire personnelle soient appréciées comme des éléments contributifs de la qualité de la ressource qu'ils constituent. Dans ce contexte, le médiateur entend fort bien que si l'École doit être bienveillante à l'égard des élèves comme il est relevé dans le rapport sur la concertation¹ et repris dans la loi du 8 juillet 2013², elle doit l'être également à l'égard de tous les membres de la communauté scolaire. La bienveillance à l'égard de ses personnels s'impose aussi. Dans d'autres espaces de communication, en écho aux travaux de la mission ministérielle de prévention de la violence en milieu scolaire, le médiateur définit le climat scolaire comme « *les conditions d'apprentissage et d'environnement qui favorisent la venue de l'élève, font en sorte qu'il y reste et contribuent à sa réussite et les conditions d'enseignement et d'environnement qui favorisent l'engagement des personnels, font en sorte qu'ils coopèrent et travaillent en équipe, et qu'ils y trouvent les moyens de leur développement professionnel et personnel* ». C'est en s'appuyant sur ce deuxième corps de phrase que les pages à suivre ouvrent une deuxième focale ; en deux temps : l'affectation de la ressource humaine et les risques psycho sociaux. Dans le rapport 2014, la médiatrice nationale écrivait, dans un paragraphe intitulé « L'audace : oser sans bloquer » : *L'audace, c'est oser avec la part de risque éventuel, c'est oser dire avec clarté ce que l'on pense devoir dire dans la perspec-*

¹ Refondons l'École de la République - rapport de la concertation, MEN, octobre 2012

² LOI n° 2013-595 du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la refondation de l'École de la République



tive d'accroître le bien commun, le dire à un ministre, à un directeur, à une autorité, à une personne qui porte un conflit devant la médiation. C'est oser dire sans « bloquer » la relation avec l'institution scolaire, universitaire, ou avec l'usager et l'agent, mais au contraire en prenant soin de cette relation. Le médiateur national, nouvellement nommé, peut reprendre pour son compte cette formulation. Il considère qu'en matière d'enseignement et d'éducation, le bien commun, la ressource commune et préalable à l'activité pédagogique est constituée de près 800 000 femmes et hommes, de l'école maternelle jusqu'au terme des études universitaires³. Pour la réussite des élèves, il importe de veiller à sa reconnaissance et à son développement. Depuis la mise en place des directions des ressources humaines, dans les rectorats et au ministère, des progrès sensibles ont été réalisés en ce domaine, des résultats positifs ont été obtenus en passant d'une gestion des personnels à une gestion des ressources humaines. Ces évolutions incontestables laissent encore des espaces à explorer telle une « nouvelle frontière » que des problématiques jusque-là ignorées ou enfouies font émerger.

Créer les conditions d'enseignement et d'environnement qui favorisent l'engagement des personnels, font en sorte qu'ils coopèrent et travaillent en équipe, et qu'ils y trouvent les moyens de leur développement professionnel et personnel : quoi qu'on puisse lire dans les saisines qui se relie à la gestion des ressources humaines dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, tous les personnels qui s'attachent à cette mission très difficile compte tenu du volume et des enjeux, sont pleinement convaincus de cet objectif. Ce sont tous des professionnels compétents, disponibles, engagés et loyaux. On doit à leurs compétences une amélioration constante du mouvement des personnels du second degré qui, aujourd'hui, fait que plus de 55% des enseignants obtiennent une affectation dans les vœux demandés au mouvement interacadémique, et si seulement un peu plus d'un professeur des écoles sur cinq candidats à une mutation interdépartementale obtient satisfaction – ce qui ne peut pas laisser sans interpeller – les personnels qui assurent cette gestion ne peuvent en porter la responsabilité.

Au moins pour le second degré, le médiateur fait le constat que *techniquement et globalement* les opérations liées à la mobilité assurent des satisfactions compte tenu des contraintes fortes dont la première est bien que chaque élève puisse bénéficier d'enseignants formés et qualifiés, quel que soit son territoire de vie et de scolarisation, quelle que soit son histoire. La répartition équilibrée des personnels sur le territoire national n'est pas la moindre des contraintes. L'adverbe *globalement* a été utilisé à dessein car, fondé sur l'exploitation d'un barème, l'algorithme d'affectation laisse ouvertes des portes sur des situations humaines difficiles et qui peuvent, à terme, entacher la qualité et l'investissement de la ressource et l'acte éducatif. Des affectations à titre provisoire (ATP), des modifications d'affectations pour prendre en

³ Repères et références statistiques 2015 – Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance - MENESR



compte les situations les plus difficiles sont parfois prononcées. Mais toutes ne trouvent pas de solutions dans ces dispositions.

Ce sont ces situations, à la marge voire en dehors de l'algorithme, qui parviennent à la médiation après chaque campagne de mobilité. Elles mettent en lumière des déchirements entre la volonté d'exercer un métier que l'agent a choisi et le fait de vouloir pleinement assumer des responsabilités familiales totalement légitimes au sein d'une cellule qui peut être source d'équilibre. Compte tenu de la caractéristique du corps enseignant, les femmes sont évidemment les plus exposées à ces choix douloureux d'autant que le contexte amène de plus en plus le conjoint ou le compagnon à une mobilité économiquement imposée. Nombreuses sont celles qui renoncent ou reportent l'exercice de leur activité professionnelle et derrière se dénombrent des formations non réinvesties, des recrutements urgents de personnels non formés, etc. Le médiateur a conscience que tout n'est pas possible au risque de mettre en péril des équilibres fragiles mais les recommandations qu'il ose formuler, ont vocation à ouvrir des pistes d'investigation et de progrès. Elles s'inscrivent dans le cadre actuel qu'elles visent à améliorer. Audace mais aussi humilité en la matière.

Dans le premier degré, les mêmes causes et les mêmes contraintes, qui s'exercent dans une procédure différente, produisent les mêmes effets mais peut-on faire perdurer un modèle de mutations interdépartementales qui ne satisfait que 21,7 % des demandes, sans entacher la qualité de la ressource ? Les solutions n'émergent pas d'emblée. En effet nombre de professeurs des écoles demandent à entrer dans des départements dont la capacité d'accueil est saturée et leur donner satisfaction créerait des surnombres.

Les échanges que les médiateurs académiques ont régulièrement avec les directeurs académiques des services de l'éducation nationale (Dasen) sur ce sujet témoignent des dilemmes auxquels ces derniers sont confrontés : maintien affiché d'une ressource humaine sur un territoire, souvent peu attractif, et souci de donner satisfaction à des personnels qui aspirent à une vie ancrée dans des territoires où se situent leurs intérêts familiaux.

Bienveillance vis-à-vis de l'élève *versus* bienveillance vis-à-vis de la ressource qui forme l'élève. Le médiateur est sensible à toute réflexion approfondie qui sera engagée pour contribuer au développement aussi bien professionnel que personnel de l'enseignant, dans une organisation dont le volume de la ressource humaine devient vite un handicap à l'individualisation.

C'est aussi la dimension de l'individu dans l'enseignant que le médiateur a souhaité évoquer, avec la part de *risque éventuel*, en abordant la problématique des risques psycho-sociaux.



BIEN VEILLER SUR LA RESSOURCE HUMAINE

Avec 12% des requêtes adressées par les personnels traitant de l'organisation du travail et des relations professionnelles, le sujet n'est pas mineur. Comme dans toute organisation structurée, le niveau de cet indicateur clignote comme une alerte et témoigne d'incompréhensions sinon de mal-être. Ceux sur lesquels s'appuie l'École pour faire « grandir » les élèves doivent avoir confiance en elle et se sentir sécurisés. L'École doit savoir écouter la souffrance qu'induit l'exercice d'un métier d'autant plus difficile qu'il subit de profondes mutations, en rupture avec la culture scolaire qui imprègne ceux qui l'exercent. Il faut admettre qu'à côté de réussites remarquables et enthousiasmantes, des maux douloureux ne trouveront leur guérison que dans une écoute attentive et un accompagnement soutenu. Parce que la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est à l'origine de la circulaire n° 047 du 27-2-2007 relative au harcèlement moral au travail, le médiateur sait que l'usage du mot « harcèlement » recouvre bien des situations qui traduisent un mal-être ou une forme d'asphyxie engendrés par des modes de management qui doivent être révisés. La bienveillance que l'École doit à ses élèves, elle la doit aussi à ses agents. En la matière, l'occasion est donnée de rappeler que le médiateur n'est ni procureur ni avocat, mais il appelle tous les niveaux de l'administration scolaire et universitaire à porter une attention particulière à cette problématique, pour agir en prévention plutôt qu'en remédiation. La prévention des risques psycho-sociaux ne peut pas rester au niveau du texte ou à la pose des cadres d'actions. Il faut dépasser cette étape mais nous savons combien cela est difficile d'appréhender et de comprendre les contextes, « sans bloquer ».

Le choix réfléchi de porter le regard, dans le présent rapport, sur l'affectation des personnels et les risques psycho sociaux ne peut pas être lu comme une limitation des champs de progrès en matière de GRH à ces deux seuls objets. Dans le rapport 2012, le médiateur avait proposé un long développement sur le remplacement des professeurs absents. Ce sujet est toujours bien présent dans les requêtes que des parents inquiets lui adressent. Chaque année, à des périodes identifiées de l'année, des parents font état de discontinuité du service public d'éducation et du non-remplacement d'absences prolongées d'enseignants. Ce que, voilà trois ans, le médiateur avait abordé sous l'expression « conflit de missions » reste d'actualité et les pistes d'évolution et de réflexion rassemblées en quatre familles de recommandations dans le rapport⁴ peuvent être reprises pour l'essentiel. Le médiateur note, pour autant, que l'augmentation des moyens consacrés au remplacement doit aussi s'accompagner de modes de gestion qui introduisent anticipation, souplesse et responsabilisation, y compris au sein des établissements scolaires.

⁴ Rapport 2012 pages 47 à 75 - pages 100 à 104



Avant de conclure ces propos introductifs qui participent de la gestion des ressources humaines autant qu'à la réflexion sur l'attractivité du métier, le médiateur prolongera encore de quelques lignes sa contribution sur deux points. En dépit des recommandations formulées en 2014 quant à la formation initiale proposée par les Espe, et tout particulièrement l'alternance en M2, quelques saisines lui parviennent encore pour faire état d'une première approche du métier rendue difficile par des organisations inadéquates et peu sensibles à la charge de travail qu'impose la première prise en mains de classes. Enfin, les mesures prises pour favoriser l'accès aux fonctions de professeur en fin d'année 2015 et étendues à la rentrée scolaire prochaine⁵ viennent répondre aux inquiétudes que certains étudiants avaient fait valoir face à la suppression du dispositif Emploi avenir professeur. Elles diversifient les modalités d'approche, elles prennent en considération des situations de candidats potentiels qui pourraient reculer devant la charge financière des études pour parvenir à l'entrée dans le métier. Mais elles ne manqueront pas de poser, à court terme, la place ou la forme du concours dans un parcours de professionnalisation par alternance, la question de l'accompagnement des candidats qui, arrivés au terme du parcours, n'auront pas réussi à intégrer. Ces questions doivent être abordées au plus tôt.

Plus de 1 700 000 candidats annuellement aux examens de l'enseignement scolaire et brevets de technicien supérieur dont le caractère national ne saurait être remis en cause ; plus de 1 100 000 personnels dont le recrutement, la formation, l'affectation relèvent de la compétence de l'État ; des chiffres qui donnent vite le vertige et qui peuvent donner à considérer que la *mécanique* d'un modèle informatisé peut mieux répondre à la gestion nationale d'une ressource ou d'un public, l'un et l'autre rendus anonymes par le volume. Balayons d'emblée cette idée. Elle est fautive. Des paramètres ont été introduits dans cette *mécanique* (séparation de conjoint, nombre d'enfants à charge, etc...) pour mieux tenir compte des situations des agents mais il reste des situations à la marge de cette mécanique que les paramètres ne peuvent pas prendre en compte sauf à se donner l'autorisation de sortir des règles instituées par une note de service.

Cette sortie maîtrisée mieux associée à la gestion décentralisée du système éducatif peut-elle être une réponse aux enjeux ainsi posés ? En associant davantage les académies à l'émergence de solutions ponctuelles dans le cadre du mouvement interacadémique ou interdépartemental pour le premier degré, on pourrait sans doute renforcer la dimension humaine dans le processus d'aide à la décision.

⁵ Contractuels alternants et dispositif Etudiant Apprentis Professeurs (www.education.gouv.fr/cid93525/l-apprentissage-une-nouvelle-voie-pour-devenir-enseignant.html)

**PREMIÈRE
PARTIE**

De la gestion des ressources humaines



CHAPITRE PREMIER

Les affectations des enseignants du 1^{er} degré et du 2nd degré

Des professionnels de grande qualité se penchent tous les jours sur des procédures de gestion et d'organisation qui doivent prendre en considération les douze millions d'élèves et le million de professionnels. L'une de ces procédures qui requiert beaucoup d'attention concerne les affectations des enseignants⁶ dans les établissements scolaires. Il appartient en effet à l'administration de l'éducation nationale de mettre un enseignant devant tous les élèves. Or les élèves ne sont pas forcément dans les académies où les enseignants souhaitent exercer leurs fonctions. La GRH consiste donc à gérer notamment cette tension née de la différence des aspirations des enseignants et des nécessités d'un service public qui doit recouvrir l'ensemble du territoire.

En 2015, 16 330 professeurs des écoles ont posé leur candidature pour une mutation interdépartementale. 1 982 ont obtenu satisfaction sur l'un de leurs vœux dans le cadre des permutations informatisées, 1 523 dans le cadre des *ineat-exeat* et 34 candidats de Mayotte, soit un taux de satisfaction de 21,67 %. La tendance à la baisse du taux de satisfaction interpelle. Lors du mouvement 2010, 37,08 % de l'ensemble des candidats avaient obtenu leur mutation. S'agissant des demandes en rapprochement de conjoint, le chiffre marque également une décroissance sensible (taux de satisfaction de 65 % en 2010 et de 40 % en 2015).⁷

Dans le cadre du mouvement 2015, les écarts peuvent être importants entre les départements. Ainsi 1 018 professeurs des écoles étaient candidats pour une entrée dans les Pyrénées-Atlantiques, seuls 34 ont été satisfaits. Par contre, les 9 candidats qui voulaient quitter ce département ont obtenu une décision favorable. Autre exemple : 126 étaient candidats pour l'Oise, 36 ont obtenu satisfaction. Sur les 368 qui voulaient quitter ce département, 30 ont pu le faire.⁸

⁶ La dénomination « personnels enseignants » ou « enseignants » englobe, dans ce chapitre, les personnels enseignants du premier degré, du second degré, d'éducation et d'orientation.

⁷ Données DGRH

⁸ idem



En 2015 également, 34 602 personnels enseignants du second degré, d'éducation et d'orientation ont participé au mouvement interacadémique (16 698 enseignants titulaires et 17 904 enseignants nouvellement titulaires). Le taux de mutation des enseignants titulaires a été de 55,1%. La mobilité se fait majoritairement au sein d'une académie (mouvement intra-académique). À l'interacadémique, 54% des non mutés ont demandé les 6 académies suivantes : Bordeaux, La Réunion, Toulouse, Montpellier, Rennes et Nantes⁹.

Les lauréats de concours ne sont pas toujours mobiles en début de carrière d'autant que la diversité des modalités de recrutement modifie leurs profils. Certains sont d'anciens contractuels enseignants ou salariés d'entreprises et sont établis dans une région. Les situations des familles se sont complexifiées (recherche d'un nouvel emploi pour le conjoint, famille recomposée, résidence alternée pour les enfants suite à une séparation...). Or l'affectation doit être assurée de manière équilibrée de façon à ce que chaque territoire éducatif puisse bénéficier d'une ressource humaine formée et aux compétences reconnues. De ce fait, certains enseignants se retrouvent dans des académies ou sur des postes moins attractifs¹⁰, éloignés de leur famille, de leurs attaches.

Actuellement le processus de mutation est régi par des notes de service annuelles qui permettent d'arrêter un barème. Ce dernier vise à établir, entre les enseignants candidats à la mutation, un ordre de priorité fondé sur des données objectives traduites par des points : ancienneté, éloignement de conjoint, nombre d'enfants.... Le Conseil d'État a marqué, une nouvelle fois, en juillet 2015, son opposition à cette pratique en annulant ces notes de service arguant du fait que les règles assorties d'un barème à appliquer pour le classement des mutations établissent, à cette fin, des priorités non prévues par les dispositions citées à l'article 60 de la loi du 11 janvier 2014¹¹. Pourtant le ministère aussi bien que les représentants des personnels sont attachés à ce dispositif qui a le mérite d'afficher clairement les règles de mutations applicables.

Mais l'affectation dans une académie non désirée, suite à l'application du barème, peut être à l'origine d'importantes difficultés humaines, déboucher sur des solutions d'évitement non satisfaisantes (placement en congé sans traitement ou en disponibilité, arrêts en congé de maladie, renonciation au bénéfice du concours, démission...) et poser problème pour les élèves qui se retrouvent, un temps, sans enseignant. Tout ceci amène également les recteurs à devoir recourir à l'embauche d'enseignants non titulaires avec les difficultés liées à cette catégorie : précarité, absence de formation, revendication de titularisation...

⁹ idem

¹⁰ Les académies les moins attractives sont celles de Créteil et Versailles puis d'Amiens et enfin de Dijon, Orléans-Tours, Reims, Rouen - « Géographie de l'école » 2014 - n°11 DEPP

¹¹ Conseil d'État, 4e/5e SSR, 22/07/2015, 374434



Chaque année, le médiateur est saisi de 600 à 880 réclamations émanant de personnels des premier et second degrés portant sur des questions d'affectation et de mutation. Elles représentent environ un quart des réclamations transmises par les personnels. Leur nombre ne diminue pas. En 2014, une augmentation de 40 % a été notée mais il s'agissait d'une année avec double session de recrutement et création des Écoles supérieures du professorat et de l'éducation (Espe). En 2015, une hausse de 15 % a été enregistrée par rapport aux réclamations reçues en 2013, année comparable quant à l'organisation du recrutement.

Dans le cadre de la réflexion menée sur les affectations, des médiateurs académiques ont interrogé des personnes en charge du dossier de la mobilité des enseignants dans les rectorats. Ils ont constaté une grande technicité et rigueur des responsables des opérations de mutation et une approche humaine plus présente que ne le laissaient croire les réclamations qui leur arrivaient. Ils ont tenu à souligner le travail important réalisé par les rectorats, les directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) et les corps d'inspection. Ils ont constaté que les dossiers étaient examinés avec un grand soin et les recours étudiés avec attention. Ils ont noté enfin que les services regrettaient le peu de marges de manœuvre dont ils disposaient face au caractère prescriptif du barème, à son impact sur les affectations et l'importance prise dans ces opérations par le ministère qui régit l'ensemble des règles d'un mouvement national à gestion déconcentrée.

Le médiateur national s'associe pleinement aux constats des médiateurs académiques. Il souligne également l'engagement et la professionnalité des personnels du ministère en la matière.

Les instances paritaires qui veillent à la régularité des opérations contribuent à la qualité globale du dispositif et à sa transparence.

Une fois les opérations de mobilité terminées, le médiateur reçoit des réclamations de la part d'enseignants faisant part des difficultés rencontrées.

Des courriers arrivent aussi au médiateur dès la phase préparatoire traduisant l'inquiétude voire l'angoisse de candidats à mutation qui anticipant un refus, lui demandent de veiller à la prise en compte de telle ou telle situation.

Après instruction de chaque réclamation, recueil des éléments de contexte auprès de l'autorité qui a le pouvoir de décision (données sur la situation du requérant, situation des autres enseignants non mutés, état de la discipline,...), le médiateur n'appuie, au final, qu'une faible partie de ces réclamations. Il n'est pas là en effet pour refaire le mouvement des personnels. Il s'arrête toutefois sur des dossiers qui montrent d'importantes difficultés humaines. Malgré cette sélection sévère des dossiers à soutenir, cela ne débouche que rarement sur une décision favorable. La décision qui a été prise paraît figée : le respect strict du barème qui n'a pourtant qu'un caractère indicatif (comme



l'a rappelé à sept reprises le Conseil d'État qui a annulé chaque fois les notes de service attaquées¹²), est la plupart du temps mis en avant, laissant sans solution une situation qui aurait mérité une attention particulière.

Outre cette intervention sur des cas particuliers, les réclamations qui lui arrivent l'amènent à formuler auprès de l'administration des propositions qui lui semblent de nature à améliorer le fonctionnement du mouvement des personnels enseignants.

Le médiateur n'est pas le seul à faire de telles propositions. Le ministère, les rectorats, les DSDEN font chaque année le bilan du fonctionnement des procédures et apportent des améliorations.

Une rencontre au mois d'août 2015 avec la direction générale des ressources humaines (DGRH) du ministère concernant les personnels enseignants du second degré a permis d'apprécier le travail de réflexion qui est mené pour améliorer sans cesse les procédures d'affectation.

Après avoir examiné avec attention le déroulement des affectations des stagiaires à la rentrée 2014 qui coïncidait avec la première promotion des Espe, le ministère a décidé pour les affectations au titre de la rentrée 2015 :

- ▶ de mener des requêtes informatiques dans les bases académiques pour déterminer si le lauréat ex-contractuel pouvait rester dans l'académie ou bénéficier de la bonification de 500 points ;
- ▶ d'apporter et de répéter l'information à l'étudiant en M1 sur le site Sial¹³ sur le fait qu'il devait joindre absolument un certificat de M1 pour rester dans l'académie où se trouvait l'université ;
- ▶ de modifier la procédure pour la transmission de ce certificat de M1 : le lauréat a été invité à scanner la pièce et à la joindre au formulaire Sial et non plus à l'envoyer par courrier ;
- ▶ de rappeler par des alertes lumineuses les consignes quand elles n'étaient pas satisfaites ;
- ▶ de professionnaliser la plateforme téléphonique (rédaction d'un vade-mecum, supervision des chefs de section) et de prolonger son ouverture.

S'agissant de l'affectation des néo titulaires, le ministère a introduit une progressivité dans l'application de la bonification mise en place en la corrélant à l'échelon de reclassement pour favoriser le maintien dans leur académie d'origine de ceux qui étaient précédemment contractuels¹⁴.

¹² Annulations des notes de service du ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche n° 2013-168 du 28 octobre 2013 et n° 2014-145 du 6 novembre 2014 par un arrêt n° 374434 du 22 juillet 2015

¹³ <http://www.education.gouv.fr/cid55752/sial-systeme-d-information-et-d-aide-aux-laureats.html>

¹⁴ Données DGRH



Le ministère poursuit les réflexions en la matière et a décidé d'ouvrir le dossier de la GRH pour conforter la dimension humaine d'un processus qui s'avère plutôt technique.

Dans le cadre du programme de travail pour l'année 2014-2015 figurant dans la lettre du 22 août 2014 publiée au bulletin officiel n°36 du 2 octobre 2014, l'inspection générale a été missionnée sur « les mouvements académiques et départementaux comme outil de gestion de ressources humaines ».

Son rapport a été remis au mois d'août 2015 (rapport n° 2015-067). Il comporte des préconisations qui vont être analysées attentivement par l'administration.

Le médiateur s'inscrit dans cette réflexion et a, comme point d'entrée sur la question, les réclamations qui lui sont adressées par les personnels enseignants qui ne sont pas satisfaits de leur affectation. Déjà, des rapports précédents du médiateur ont abordé, à des degrés divers et sous des formes variées, le mouvement des personnels enseignants notamment celui de 2010¹⁵ mais le volume des courriers reçus au cours de l'année 2015 traduit encore des détresses qui ne peuvent être ignorées.

Des extraits de ces courriers, courriels sont présentés tout au long de cette partie à titre d'illustration des difficultés rencontrées et des conséquences qu'elles impliquent.

Même s'il est conscient que plusieurs des situations dont il est saisi sont sans véritable solution, le médiateur pense que des propositions auraient pu être faites à des enseignants placés en situation difficile et que des marges de progrès sont possibles pour rendre l'institution bienveillante vis-à-vis de ses personnels tout en maintenant un haut niveau de qualité du service public d'éducation

1. MIEUX INFORMER LES ENSEIGNANTS SUR L'AFFECTATION ET LA MOBILITÉ

1.1. Informer sur les critères d'affectation dans le site Internet d'inscription aux concours enseignants

Des réclamations parviennent au médiateur montrant que l'information donnée aux personnes qui décident de se présenter aux concours enseignants du second degré et qui vont consacrer un temps important pour s'y préparer, n'est pas toujours suffisante.

Pour devenir professeur de collège ou de lycée, les candidats aux concours doivent détenir un master 2 (bac+5) ou un diplôme équivalent. À la fin de la

¹⁵ Rapport 2010 pages 57 à 92 et 95 à 115



première année de master, ils peuvent se présenter aux concours, ils sont à ce moment-là au milieu de leur formation en master.

Un constat : les concours enseignants sont présentés par un public varié : de jeunes étudiants en master 1 à qui s'adresse tout particulièrement le concours mais aussi des étudiants qui détiennent déjà un master 2, des contractuels enseignants, des personnes en reconversion professionnelle.... Comme cela a déjà été évoqué, une partie de ces candidats a une vie de famille et entame une seconde carrière voire même plus. D'autres ont réussi un concours dans une discipline professionnelle en lien avec l'activité précédente sans savoir que cette discipline n'est enseignée que dans quelques établissements sur l'ensemble du territoire et que les postes qui vont les accueillir durant le stage (qui sont appelés communément « berceaux ») en vue de leur titularisation peuvent être implantés dans d'autres académies que celle où ils ont passé le concours et où ils vivent.

Le site Internet consacré aux concours enseignants ne comprend pas de partie traitant du cadre général des affectations en qualité d'enseignant stagiaire et titulaire et ne renvoie pas vers les textes applicables en la matière. Or un projet professionnel doit pouvoir être mené en ayant connaissance des paramètres principaux sur la nouvelle activité professionnelle.

Le médiateur recommande que des informations précises sur les affectations prononcées suite à la réussite à un concours et à la titularisation apparaissent sur le site Siac consulté par les candidats aux concours :

- ▶ qu'il est établi un barème arrêté à partir de la situation administrative précédente des lauréats (étudiant, ancien contractuel, ancien fonctionnaire...) et de la situation familiale ;
- ▶ qu'il s'agit d'un recrutement national en vue de pourvoir les postes sur l'ensemble du territoire pour les concours de recrutement des enseignants du second degré ;
- ▶ avec un lien vers les sites consacrés aux affectations des lauréats de concours (Sial – système d'affectation des lauréats des concours du second degré) et aux premières affectations et mutations (Siam - système d'information et d'aide aux mutations).

1.2. Informer sur les barèmes de mutation par corps et discipline

Actuellement lorsqu'un professeur des écoles souhaite changer de département, il doit participer au mouvement interdépartemental et s'inscrire, dans les délais impartis, sur le site Internet de l'éducation nationale Siam¹⁶. Il trouve, sur ce site, une aide à la mutation et notamment des statistiques relatives au mouvement interdépartemental de l'année précédente par département avec le nombre de professeurs des écoles qui désiraient en sortir, le nombre de

¹⁶ <http://www.education.gouv.fr/cid53746/mutation-des-personnels-enseignants-du-premier-degre.html>

satisfaits, le nombre des professeurs des écoles qui désiraient y entrer et le nombre de satisfaits. Cette donnée pourrait, pour une meilleure information des candidats à mutation, être enrichie par les tableaux portant sur plusieurs années et un bilan sur les caractéristiques du mouvement.

S'agissant maintenant des enseignants du second degré, sur le site Siam¹⁷, les éléments chiffrés communiqués sont très limités :

Dans un encart figurent les informations suivantes :

« 34 602 personnes ont participé au mouvement interacadémique en 2015

16 698 enseignants titulaires

17 904 enseignants nouvellement titulaires ont été affectés en académie en 2015 ».¹⁸

Sur cette page pourrait figurer un lien vers une cartographie par discipline des barèmes du dernier entrant dans une académie et ce sur plusieurs années. Un bilan dans lequel figureraient des éléments d'analyse sur les caractéristiques du mouvement pourrait y être joint.

L'idéal serait ensuite que chaque rectorat puisse affiner la cartographie et l'analyse avec les données du mouvement intra-académique. Ces éléments seraient de nature à parfaire l'information dont tout candidat à une première affectation et à une mutation devrait disposer.

Ainsi une mère de famille de 4 enfants, arrivée dans une académie depuis 3 ans, était en disponibilité. Elle formulait au mouvement intra-académique 2 vœux « établissement » sur sa commune qu'elle n'obtenait pas. Elle s'est plainte au médiateur d'être empêchée de travailler. Le médiateur a pris l'attache du rectorat. Le barème du dernier entrant sur la commune qu'elle demandait, était de 752 points, le barème de l'intéressée de 351 points (27^e non entrante). C'est dire que la demande de l'intéressée était irréaliste. Le rectorat a vu qu'en formulant des vœux « commune » étendus aux communes proches (15 km par une quatre-voies, train et car possibles) elle aurait pu recevoir une affectation compatible avec sa vie de famille. Elle aurait pu d'elle-même penser à élargir ses vœux d'affectation si elle avait pu disposer de données sur sa discipline.

Le médiateur recommande que les données statistiques qui figurent sur le site Siam du premier degré soient complétées en y faisant figurer des tableaux sur plusieurs années et en y joignant un bilan annuel sur les caractéristiques du mouvement.

¹⁷ <http://www.education.gouv.fr/pid62/mutation-des-personnels-enseignants-du-second-degre-siam-phase-interacademique.html>

¹⁸ <http://www.education.gouv.fr/cid288/s-informer.html>



Il recommande également que figurent sur les pages consacrées aux affectations des lauréats de concours, aux premières affectations en qualité de titulaire, aux mutations des enseignants du second degré :

- ▶ une cartographie par discipline faisant apparaître les barèmes des derniers entrants dans une académie (mouvement interacadémique) ;
- ▶ un bilan annuel comprenant des données sur les caractéristiques du mouvement ;
- ▶ des données significatives sur le mouvement à l'intérieur de chaque académie.

1.3. Faire un suivi des anciens contractuels des disciplines à faible effectif

Parmi les lauréats aux concours, une catégorie particulière saisit, en nombre, chaque année le médiateur. Il s'agit de contractuels du second degré qui pensaient faire leur stage dans l'académie où ils exerçaient leurs fonctions et y recevoir une première affectation. Ces contractuels ont été recrutés dans un vivier souvent restreint et habitent fréquemment l'environnement immédiat de l'établissement où ils étaient précédemment affectés. Dans leur saisine ils font part de leur incompréhension.

Courrier du 29 juillet 2015 d'un ancien contractuel peinture-revêtement, professeur stagiaire dans son académie durant l'année 2014/2015 :



Un litige m'oppose à l'éducation nationale. Âgé de 40 ans, marié et père d'une petite fille de 7 ans, j'ai exercé au lycée professionnel de... en tant qu'enseignant (contractuel) peintre applicateur de revêtement. Lauréat du concours réservé 2015, très bien classé, je suis affecté loin de mon domicile. [...] J'ai enseigné avec passion à des élèves pendant 7 ans [...]. Suite à des rapports d'inspection très favorables et aux encouragements de mes responsables hiérarchiques, j'ai décidé de passer le concours réservé qui me proposait une titularisation par la reconnaissance des acquis de l'expérience. [...] J'ai obtenu ma titularisation. [...] En mars, j'ai appris avec consternation que j'étais muté dans l'académie de ... alors que des besoins existaient dans une douzaine d'établissements de mon académie. J'ai conscience que le système de points établi par le ministère ne me permet pas d'être prioritaire sur le tableau de postes. Toutefois sachant le nombre de postes disponibles en peinture, j'ai fait le choix de faire appel. [...] Je suis fort inquiet et en grand désarroi face à un système qui ne prend aucunement en compte la situation personnelle dans laquelle je me trouve. [...] Enfin, mon travail consiste également à orienter mes élèves dans une voie professionnelle avec des partenaires professionnels et des fournisseurs que je connais depuis des années dans la région. Comment conseiller correctement des élèves si vous ne connaissez pas la région ? Ceci va forcément avoir un impact sur l'accompagnement de mes élèves vers leur intégration professionnelle [...].



Autre courrier du 2 juillet 2015 d'un professeur stagiaire en lycée professionnel en réparation et revêtement en carrosserie :



[...] Malgré mes plus de 800 points au barème, cela ne m'a pas permis d'obtenir mes deux premiers vœux qui étaient ... et ...[...]. Je vous précise que le besoin n'étant pas déclaré lors du mouvement inter académique, aucun enseignant de ma discipline n'est entré sur l'académie. Suite à ma nomination à titre définitif sur ..., je me suis adressé aux académies de ... et ... ainsi qu'au ministère pour demander une révision d'affectation sur l'académie de Je sais que celle-ci a donné un avis favorable et je sais également que je serais le premier entrant grâce à mon barème, si la décision de révision d'affectation aboutissait. Je viens de recevoir la décision négative du ministère, aussi je vous sollicite pour faire appel de cette décision. Je suis marié, j'ai deux enfants en bas âge, je rembourse actuellement un crédit immobilier. [...] Je suis conscient que les affectations dépendent des moyens attribués par académie mais il est difficile d'accepter une telle décision sachant que le lycée professionnel de ... a un besoin en carrosserie et que je suis vivement intéressé par ce poste. ”

Les lauréats, anciens contractuels qui contactent le médiateur font état des assurances qui leur auraient été données par leur chef d'établissement, par l'IA-IPR de la discipline sur la demande d'implantation d'un poste afin de les accueillir comme titulaires. Le poste n'ayant pas été ouvert, ces agents peuvent se retrouver affectés dans une autre académie. Certains choisissent alors de renoncer au concours pour rester, quand c'est possible, sur le poste qu'ils occupaient en qualité de non titulaire, parfois en CDI. Beaucoup font part aussi au médiateur du paradoxe qu'il y aurait à recruter un contractuel pour les remplacer.

Le médiateur propose qu'une expérimentation soit menée pour les disciplines à faible effectif pour :

- ▶ une publication des postes vacants ou susceptibles d'être vacants dans l'esprit d'une gestion prévisionnelle des effectifs ;
- ▶ et, dans l'hypothèse où le poste occupé par un contractuel, lauréat de concours, serait resté vacant après les opérations de mutation, de le requalifier en « berceau » pour l'y accueillir le temps du stage et, pour le prochain mouvement, de le déclarer vacant pour l'y affecter, le cas échéant, comme titulaire.

1.4. Informer sur la compétence disciplinaire de chaque Espe

La formation est assurée dans toutes les Espe pour les professeurs des écoles et les enseignants du second degré des disciplines générales (lettres modernes, anglais, mathématiques...), ainsi que pour les personnels d'éducation. Pour les disciplines comme les arts plastiques, l'économie et gestion, les disciplines industrielles, seules certaines Espe offrent la formation. Les candidats à un concours ou les lauréats de ces disciplines ne le savent pas



toujours. Pourtant une cartographie interactive a été mise en œuvre pour l'offre de formation Meef avec l'application « trouver mon espe » : <http://www.trouver-mon-espe.fr/> - et également accessible depuis le site dédié à l'enseignement supérieur et à la recherche (<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/>) qui permet d'effectuer une recherche pour trouver les Espe qui préparent au master dans une discipline.

Courriel de réclamation adressé au médiateur :



Le poste que j'occupais comme contractuel était un poste de PLP communication et industrie graphique. Mais l'IA-IPR avait réécrit la fiche de poste pour que ce poste soit celui d'un professeur d'arts plastiques (le recrutement du contractuel qui me remplace s'est fait sur cette fiche de poste) et ainsi permettre mon affectation. Cette information m'a été donnée à nouveau par l'IA-IPR lorsque j'ai préparé l'oral. Or j'étais censé savoir que l'académie n'accueille pas de stagiaires dans les disciplines artistiques car elle ne dispose pas de formations universitaires et donc de formations Espe spécifiques. Je ne sais toujours pas pourquoi j'ai pu choisir cette académie comme vœu d'affectation pour mon année de stage puisqu'elle n'accepte pas de stagiaire. [...]



Des stagiaires des disciplines technologiques et industrielles se plaignent aussi d'avoir été envoyés loin de chez eux pour découvrir que l'Espe dans laquelle ils ont été affectés ne leur délivrera aucun enseignement spécifique, celui-ci étant trop particulier.

Dans le rapport sur le suivi de la mise en place des Espe au cours de l'année 2014-2015¹⁹ établi par l'IGEN et l'IGAENR, ce problème est signalé. Il est mentionné que de nombreux interlocuteurs estiment que les Espe n'ont pas, pour l'instant, porté beaucoup d'attention à la formation des enseignants des voies technologiques et professionnelles, se contentant, lorsque ces formations sont proposées, d'une adaptation à *minima* de ce qui existait.

- ▶ **Le médiateur recommande** que soit portée à la connaissance des candidats aux concours et aux lauréats appelés à formuler des vœux d'affectation l'application « trouver mon espe » pour qu'ils soient informés des académies qui ont une formation correspondant à leur discipline de recrutement.
- ▶ Il recommande de mettre en place une véritable formation pour les stagiaires des disciplines technologiques et industrielles.

¹⁹ Rapport n° 2015-081 d'octobre 2015 – point 3.4.2 La formation des professeurs des voies technologiques et professionnelles

1.5. Informer dans un langage lisible par tous et simplifier les démarches

Les termes administratifs qui apparaissent dans les textes ou les formulaires à compléter ne sont pas toujours compris par des personnes peu familiarisées avec ce registre de discours.

Ainsi des candidats à mutation ayant un conjoint et des enfants n'ont pas compris les notions mentionnées dans les notes de service et sur les formulaires en ligne pour participer aux opérations d'affectation ou de mutation de « rapprochement de conjoint » et de « rapprochement de la résidence de l'enfant ».

Considérant que leur priorité était de n'être pas séparés de leurs enfants, certains ont coché la case « rapprochement de la résidence de l'enfant » et n'ont pas eu les points plus importants attachés à une demande de « rapprochement de conjoint ». Pour un parent c'est l'éloignement de ses jeunes enfants qui est le plus douloureux. Ainsi un stagiaire a perdu 300 points et s'est retrouvé à Dijon au lieu de Nice qu'il demandait. Le médiateur recommande d'ailleurs, dans le point 6.4, que le barème attribué en vue de se rapprocher de l'autre parent dans le cas d'une résidence alternée actée par le juge des affaires familiales soit placé au même niveau que celui conféré aux situations de séparation de conjoint.

S'agissant des pièces justificatives à joindre, des candidats à une affectation ou une mutation ont communiqué une pièce montrant l'activité professionnelle du conjoint avec un siège social qui ne correspondait pas au lieu d'activité sans voir que, de ce fait, les points de rapprochement de conjoint ne leur seraient pas octroyés. L'organisation en agences, en filiales territoriales des sociétés ou le travail à partir du domicile (télétravail) sont pourtant des données devenues courantes dans le monde du travail.

Courriel d'une lauréate du Capes de lettres modernes du 10 juillet 2015 :



Habitant dans l'académie de Lille, étant mariée et ayant 2 enfants à charge, je viens d'obtenir le Capes de Lettres modernes. J'ai appris avec stupeur que je serai stagiaire dans l'académie de Reims à la rentrée 2015. J'ai tenté de comprendre la raison de cette décision. Le ministère m'a informé par mail que le serveur Sial a pris en compte l'adresse du siège social de la société pour laquelle travaille mon mari, Paris. Or mon époux travaille en « home office » c'est-à-dire depuis notre domicile. J'avais par ailleurs fourni l'attestation de son employeur qui le faisait apparaître [...].



Une lauréate du Capes d'allemand a envoyé au médiateur le 1^{er} septembre 2015 copie du courrier envoyé au ministère le 28 juillet :



J'ai 46 ans, je suis mariée et j'ai 2 enfants [...]. Je suis inscrite en M2 à l'Espe ... [...], j'ai rempli un dossier de vœux « papier » en indiquant ma situation. J'ai inscrit le siège social de l'entreprise qui emploie mon mari [...]. Or, comme je ne connais pas la règle-



mentation propre à l'éducation nationale, pensant agir de toute bonne foi je n'ai pas précisé qu'en fait mon mari ne se rend jamais à ... et qu'il travaille en fait à ... Il est ingénieur responsable chargé d'Affaires Senior et exerce son activité de secteur exclusivement depuis... Vous trouverez ci-joint un document de son entreprise justifiant mes dires. À la lumière de ces renseignements nouveaux, j'espère que mon barème pourra être revu avec la prise en compte de mon rapprochement de conjoint et de mes deux enfants et que je pourrai être affectée dans l'académie de ... D'ailleurs, cela fait maintenant 2 ans que je suis professeure d'allemand contractuelle dans l'académie.

Son barème lui permettait de rentrer dans l'académie demandée et les deux académies concernées avaient donné un avis favorable. Son affectation n'a pas été revue, cette lauréate a démissionné et enseigne en Allemagne. ””

Des candidats qui présentaient plusieurs concours se sont égarés lorsqu'ils ont formulé des vœux d'affectation : ils n'ont pas compris qu'il fallait émettre des vœux pour chaque concours.



J'ai passé cette année le Capes d'anglais ainsi que le CAPLP lettres-anglais. Étant admissible aux 2 concours, j'ai rempli mes vœux d'académie sur le site Sial. Pour ce faire, je me suis connecté avec mon identifiant Capes au site du Sial. Dès la page d'accueil apparaissaient mes résultats du Capes et du CAPLP, et on me demandait de prioriser mes concours en cas d'admission aux 2. J'ai ensuite donné les renseignements requis relatifs à ma situation personnelle. En toute bonne foi, je pensais que ces renseignements s'appliquaient de facto au CAPLP. Apparemment ce n'était pas le cas. En effet, j'ai été recalé au Capes mais admis au CAPLP. Quelle ne fut pas ma surprise lorsque j'apprenais que mon affectation de stage était à [...]. ””

- ▶ **Le médiateur propose** qu'une réflexion soit menée sur la simplification des termes employés dans la note de service en associant dans ce travail les gestionnaires des dossiers de mutation qui reçoivent les courriers des enseignants, les futurs enseignants qui pourraient être approchés durant leur année de M1 Meef et le médiateur.
- ▶ Il recommande la création d'un « dossier unique » dès qu'un candidat s'inscrit à un concours de recrutement et ce quel que soit ce concours. Dans ce dossier figurerait un identifiant invariable qui lui permettrait d'entrer les données sur sa situation personnelle (identité, situation familiale), sur sa situation professionnelle (étudiant, contractuel, salarié du privé...), d'y joindre les pièces justificatives consultables par les différents services. Ces données devraient être validées et actualisées lors d'une nouvelle participation à un concours, lors des vœux pour une affectation en tant que stagiaire, de néo titulaire, d'une mutation. L'idée est de simplifier les démarches pour l'intéressé (ne pas avoir à transmettre des pièces déjà fournies), de lui permettre de les vérifier et d'avoir les données à jour et disponibles pour les services.

1.6. Informer les candidats ultra-marins sur les prévisions de postes et regarder avec attention les séparations de conjoint

Les candidats de ces territoires ont de bons résultats aux concours enseignants du second degré. Ils ont, pour la plupart, conscience qu'ils se présentent à un concours national mais l'affectation comme stagiaire puis comme titulaire en métropole est toujours vécue comme un traumatisme.

Exemple d'un lauréat ultra-marin en difficulté : Courriel du 11 août 2015 :



Je reconnais avoir commis une erreur lors de la formulation de mes vœux d'académie tout en soulignant que le site Sial m'a induit en erreur [...]. J'ai donc formulé une demande de révision d'affectation auprès de la DGRH en fournissant tous les justificatifs possibles :

- ▶ marié à une enseignante titulaire ;
- ▶ 3 enfants à charge ;
- ▶ propriétaires du bien que nous habitons ;
- ▶ assistant pédagogique au lycée...

Malgré cela, mon affectation n'a pas été revue [...] Il m'est impossible de quitter le territoire et de laisser mon épouse avec 3 enfants à la maison. Dès lors je souhaiterais savoir s'il est possible d'obtenir un report de mon stage et de formuler des vœux d'académie en bonne et due forme l'année prochaine.

Le ministère a refusé de lui accorder un report de stage indiquant qu'il pouvait solliciter un congé sans traitement auprès de son rectorat d'affectation. Cette position, en l'état actuel des textes, ne lui permet pas de participer aux opérations d'affectation des stagiaires. Si la note de service n'évolue pas, il se retrouvera dans la même académie métropolitaine à la prochaine rentrée sans avoir pu faire valoir sa situation de famille qui, en 2015, lui aurait permis de faire son stage sur place. Mais, même en faisant valoir sa situation de famille, il pourrait se voir dépassé au barème par un enseignant célibataire reconnu davantage prioritaire car pouvant justifier du centre de leurs intérêts matériels et moraux (Cimm) sur le territoire.



S'agissant des affectations en Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion ou Mayotte, la note de service n° 2015-186 du 10 novembre 2015 prévoit en effet l'attribution de 1 000 points pour les vœux formulés en rang 1 pour les agents pouvant justifier de la présence du Cimm en fonction de critères dégagés par la jurisprudence et précisés par la circulaire DGAFP n° 02129 du 3 janvier 2007 (domicile des père et mère ou à défaut des parents les plus proches, biens fonciers, domicile avant l'entrée dans l'administration, lieu de naissance de l'agent...). C'est à partir du Cimm que se décident, entre autres, l'octroi d'un congé bonifié, le versement de l'indemnité d'éloignement, la majoration de la pension de retraite.



La même note prévoit pour le classement des demandes de rapprochement de conjoint relevant d'une priorité de l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 :

- ▶ 150,2 points forfaitaires auxquels s'ajoutent 200 points pour académie non limitrophe ;
- ▶ 100 points par enfant à charge ;
- ▶ par année de séparation : 190 points pour 1 an, 325 points pour 2 ans, 475 points pour 3 ans, 600 points pour 4 ans et plus.

Le médiateur s'interroge sur l'articulation possible entre la priorité au titre du Cimm et celle donnée par l'article 60 de la loi du 11 janvier 1984 aux fonctionnaires séparés de leur conjoint pour des raisons professionnelles. En mars 2016, un projet de loi relatif à la déontologie et aux droits des fonctionnaires en discussion prévoit d'introduire dans les priorités de l'article 60 la situation personnelle des fonctionnaires justifiant du centre de leurs intérêts matériels et moraux (Cimm).

Le médiateur recommande que

- ▶ les candidats puissent être informés de l'état des disciplines dans les territoires ultra-marins ;
- ▶ l'article 60 du statut général des fonctionnaires (priorité aux rapprochements de conjoint notamment) soit respecté dans le calcul du barème et que ce dernier ne soit pas inférieur aux points accordés aux agents pouvant justifier de la présence d'un Cimm. Il lui semble en effet important de veiller à ne pas séparer les familles.

2. MIEUX ACCUEILLIR ET FIDÉLISER LES ENSEIGNANTS

2.1. Améliorer l'accueil des stagiaires

Trouver un interlocuteur durant tout l'été

Le médiateur est destinataire durant les mois de juillet et d'août de nombreux appels téléphoniques de lauréats de concours enseignants qui ne comprennent pas leur affectation, veulent qu'elles soient réexaminées. Certains ont l'impression que la spécificité de leur situation n'a pas été bien appréhendée par les services, ils ne sont pas satisfaits des réponses orales ou écrites obtenues et, à un moment donné, ne trouvent plus d'interlocuteurs car les services académiques sont fermés (environ 3 semaines) et le nombre des agents de l'administration centrale réduit. Ils sont en grand état de stress qui les met en situation difficile pour affronter la rentrée.

- ▶ **Le médiateur**, qui ne méconnaît pas le droit à congés d'été des gestionnaires, **recommande** que les services de mutation, quel que soit le niveau (ministère, académie), trouvent une organisation du travail permettant d'assurer un accueil et la capacité de prendre des décisions durant tout l'été.

Institutionnaliser dans la formation les journées d'accueil

Dans la circulaire n°2014-080 du 17 juin 2014 portant sur les modalités d'organisation de l'année de stage des personnels du second degré, le ministère a consacré un point à l'accueil des stagiaires. Il y est indiqué qu'un accueil des stagiaires volontaires devra être mis en place pour l'ensemble des lauréats nommés dans l'académie, de préférence pendant la semaine précédant la rentrée scolaire pour présenter les enjeux de l'année de stage, les conditions de son déroulement et l'environnement professionnel dans lequel il aura lieu et les modalités de prise en charge. La circulaire n°2015-014 du 30 juin 2015 qui a reconduit les modalités d'organisation de l'année de stage définies par la circulaire du 17 juin 2014, au titre de l'année scolaire 2015-2016, a reconnu aux lauréats présents aux journées d'accueil et à la pré-rentrée un statut de collaborateur occasionnel du service dans l'éventualité d'un accident, puisque leur prise de fonction en tant que stagiaire n'intervient qu'au 1^{er} septembre.

Pour les lauréats venant fin août dans l'académie pour ces journées d'accueil, donc avant leur nomination en qualité de stagiaire au 1^{er} septembre, aucune prise en charge des frais générés n'est prévue. Ces journées n'ont pas un caractère impératif car elles sont organisées en dehors des obligations de service sur la base du volontariat. Très bien organisées dans la plupart des académies, elles permettent aux stagiaires de prendre contact avec l'IA-IPR de la discipline, avec les formations de l'Espe ... Or le médiateur s'est aperçu, à travers des courriels et courriers qu'il a reçus que les lauréats les plus en difficulté par l'affectation prononcée, ne venaient pas à ces journées soit parce qu'ils ne pouvaient pas supporter le coût d'un tel déplacement, soit parce qu'ils espéraient que leur affectation soit revue. Ils se privent ainsi d'informations précieuses pour le déroulement de l'année de stage.

► **Le médiateur souhaite** qu'une réflexion soit menée afin d'augmenter les garanties juridiques et financières liées à ces journées d'accueil qui pourraient être intégrées dans la formation et, qu'à tout le moins, les intéressés soient défrayés de leurs dépenses.

2.2. Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Il est fréquent que les stagiaires qui présentent au médiateur une réclamation pour une révision d'affectation (ou une affectation à titre provisoire) plus près de leur domicile, indiquent que, s'ils ne l'obtiennent pas, leurs frais de déplacement et d'hébergement absorberont tout leur salaire. Les lauréats du CRPE, du Capes et du CAPLP nommés professeurs au 1^{er} échelon à l'indice 349 gagnent 1 615 euros bruts, soit moins de 1 300 euros nets. L'affectation en qualité de stagiaire et celle en qualité de titulaire peuvent être prononcées en dehors de leurs vœux.



Le problème n'est pas propre aux enseignants du second degré, des candidats au CRPE peuvent choisir de le passer dans une académie éloignée de leurs attaches qui ouvre davantage de postes au concours, ce qui augmente leurs chances d'entrer dans la fonction.

Par ailleurs, les stagiaires mi-temps nommés loin de l'Espe, où ils se rendent chaque semaine, indiquent que les remboursements de frais de déplacements qu'ils reçoivent couvrent mal les frais réels et sont parfois versés avec retard. Des rectorats sont attentifs au versement de l'indemnité forfaitaire de formation avec possibilité dans certains cas de prise en charge sur le principe des « frais réels » mais ce n'est pas suffisant pour couvrir les dépenses.

Les établissements proposent, quand ils le peuvent, des solutions d'hébergement, notamment (si la collectivité propriétaire des locaux l'accepte, ce qui n'est pas souvent le cas) des logements de fonction vacants, parfois en colocation pour plusieurs stagiaires ou jeunes titulaires. Il arrive que l'hébergement soit assuré en « chambre de maître d'internat ». Dans les académies où le tourisme est développé, les stagiaires arrivent à louer des gîtes, des résidences de vacances, puisque leur activité professionnelle s'exerce hors congés scolaires. Cependant, dans les zones en tension, les stagiaires ont beaucoup de mal pour trouver un logement à un prix correspondant à leurs possibilités financières.

Courriel d'un lauréat d'un concours du second degré le 8 septembre 2015 :



[...] je vous fais part de mon désarroi face à mon affectation dans la région parisienne. Après 2 années d'investissement dans l'enseignement et la formation à l'éducation nationale, j'ai passé avec succès le concours du CAPLP électrotechnique. Habitant l'Ar-dèche du sud, les académies proches de chez moi sont Grenoble, Lyon, Montpellier mais le ministère de l'éducation nationale en a décidé autrement en m'affectant sur un poste dans la région parisienne. Les frais de transport et de logement dépassent mon salaire d'enseignant et il m'est impossible de prendre ce poste. [...] Marié avec deux enfants et une maison à crédit, je me retrouve dans une situation précaire, sans travail et sans revenu [...].

Le médiateur a dialogué avec l'intéressé qui a expliqué avoir été contractuel durant 2 ans. Il avait exercé en lycée un an à mi-temps et en Greta un an à temps complet, ces derniers services ne sont pas reconnus pour obtenir une bonification de barème (qui lui aurait permis d'être affecté dans son académie d'origine, le temps du stage). Il avait fermé son entreprise car il pensait être nommé stagiaire. Il s'était rendu dans l'académie d'affectation fin août pour prendre son poste et avait fait des démarches pour obtenir un logement auprès du chef d'établissement et de l'assistante sociale, sans succès. Sans solution de logement, il n'avait pas pris son poste et se trouvait en congé sans traitement. Ayant réussi le concours, il n'avait pas la possibilité de postuler pour être contractuel et se retrouvait sans activité professionnelle.





Dans le rapport 2010²⁰, le médiateur avait recommandé que des améliorations soient apportées à l'environnement professionnel des enseignants débutants, améliorations qui pourraient consister en particulier en une aide au logement.

- ▶ **Le médiateur propose** qu'une réflexion soit menée sur des solutions de logement notamment dans les zones en tension. Il suggère d'y associer les collectivités territoriales qui ont intérêt à stabiliser les équipes pédagogiques dans un établissement ou sur un secteur géographique.
- ▶ Il suggère qu'un groupe de travail s'empare de ce sujet pour déboucher sur des solutions d'accueil viables notamment dans les académies les moins attractives. Ces solutions participeraient de l'attractivité du métier.

2.3. Donner l'assurance aux stagiaires affectés dans une académie non attractive de pouvoir s'y installer et les fidéliser

En deux ans, de nombreux lauréats enseignants du second degré reçoivent une affectation dans deux académies différentes : une affectation en tant que stagiaire et une première affectation en tant que titulaire.

Cette situation présente plusieurs inconvénients : elle oblige tout d'abord les stagiaires à n'être que de passage dans l'académie de stage (impossibilité de s'installer, logement provisoire donc plus coûteux, frais de transport pour rejoindre la famille...), elle impose lors de la première affectation un nouveau déménagement et une nouvelle installation avec les frais inhérents que cela suscite. Elle nuit au suivi des néo titulaires.

Durant l'été 2015, le médiateur a été saisi par des lauréats de concours notamment en lettres modernes qui avaient formulé des vœux d'affectation pour l'Île-de-France (Paris, Créteil, Versailles) y étant installés et qui se retrouvaient affectés pour la durée de l'année de stage loin de la région parisienne (Bordeaux, Nice, Rouen...). Cette affectation était mal vécue car, compte tenu de leur situation, ils seraient amenés à formuler des vœux d'affectation à titre définitif en région parisienne pour la rentrée 2016. Ils se demandaient comment gérer cette période d'un an (devaient-ils conserver leur logement et payer un double loyer ? devaient-ils rechercher un logement sur place qui allait mettre à mal leurs ressources ?).

On ne manque donc pas de s'interroger sur la possibilité d'accueillir un stagiaire sur un poste ou une zone géographique sur lequel il pourrait être titularisé à l'issue de son année de stage.

Le concours de recrutement est national, il est destiné à pourvoir tous les postes devant élèves, même dans les académies où il y a peu d'inscriptions, soit parce que les diplômés des universités de ces académies remplissant les

²⁰ Rapport 2010 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur page 114



conditions pour s'inscrire sont peu nombreux, soit parce que ces territoires sont peu attractifs. Compte tenu de l'organisation de la formation et notamment des objectifs et des modalités du déroulement du M2, il est inévitable que des stagiaires soient nommés sur des postes qu'il faut pourvoir dans des académies qu'ils n'ont pas envisagées. Ils pourront ensuite en repartir en tant que titulaires à une échéance plus ou moins longue qui dépend de plusieurs facteurs dont la discipline enseignée et l'académie demandée.

Pour les stagiaires nommés dans l'académie demandée, il semble que la logique de l'affectation sur les «berceaux», qui prend en compte la formation et le tutorat, n'est pas compatible avec celle de l'affectation définitive. Si les berceaux devenaient des postes définitifs à l'issue de l'année de stage, il faudrait renouveler chaque année tout ou partie du dispositif, ce qui serait impossible ou affecterait fortement l'efficacité du système. En effet, le dispositif répond à de nombreuses contraintes qui ne permettraient pas de le réorganiser chaque année dans de nouveaux établissements.

De plus, des personnels titulaires sont en attente de retour dans leur académie d'origine. Si les stagiaires étaient nommés d'emblée sur place dans les académies attractives, cela aurait pour conséquence de bloquer rapidement tout le système et il n'y aurait plus de postes vacants au bout de quelques années au mouvement national.

Néanmoins le problème paraît différent dans les académies non attractives où la titularisation des stagiaires sur place semble possible sans inconvénient. Elle répondrait à l'intérêt du service d'une part, elle prendrait en considération la charge financière qu'impose un nouveau déménagement au bout de quelques mois, d'autre part.

► **Le médiateur propose** qu'une expérimentation soit menée pour permettre aux stagiaires des académies non attractives, qui le souhaitent, de ne participer qu'au mouvement intra-académique, à l'issue du stage, avec des mesures incitatives (garantie d'une première affectation dans le même périmètre que le lieu de stage, aides au logement...).

2.4. Permettre une mobilité des professeurs des écoles des départements peu attractifs

Réclamation d'une professeure des écoles :



[...] Je suis depuis 16 ans en poste dans le département de ... où j'avais rejoint mon mari, ingénieur chez... qui avait été délocalisé. L'an dernier l'entreprise a déplacé le bureau d'études à Mon conjoint a d'abord essayé de trouver un autre employeur dans la région et sans réponse positive il a rejoint J'ai participé au mouvement informatisé de permutation des professeurs des écoles mais ma demande n'a pas abouti. Il semble impossible de quitter ce département [...].

Dans ce même département, un couple d'enseignants ne parvient pas à rejoindre le département voisin où il a ses attaches malgré les candidatures répétées au mouvement.

Faute d'avoir des candidatures pour remplacer les professeurs des écoles qui souhaitent quitter le département, le Dasen se voit contraint de limiter les sorties du département. Il est difficile, au moment où la mobilité est prônée, de laisser des personnels en désespérance car le territoire manque d'attractivité, ceux qui y exercent leurs fonctions doivent pouvoir le quitter au terme d'un délai raisonnable.

Ces situations se rencontrent dans quelques départements et pas seulement ceux de la région parisienne même si 48,3 % des professeurs des écoles, candidats à une mutation interdépartementale, proviennent des départements franciliens.

► Afin de permettre la mobilité des enseignants, **le médiateur recommande**, à l'instar de ce qui s'est fait en Seine-Saint-Denis, d'étendre, dans le 1^{er} degré, les concours spéciaux pour les départements peu attractifs, en l'accompagnant de mesures incitatives pour fidéliser les enseignants qui y sont nommés.

3. MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION EN ESPE

3.1. Intégrer les exigences des certifications en M1

Dans la recommandation ReMEDIA 12-23²¹, le médiateur avait demandé au ministère de faire confiance à la formation initiale des candidats qui doit toujours mieux intégrer, dans le cursus diplômant, les principaux éléments de la future professionnalisation. Il lui a été répondu que, dans les arrêtés-cadres pris en août 2013, la maîtrise des langues a été intégrée. Le médiateur rappelait que pour le CRPE, ce ne sont pas moins de 4 certifications complémentaires qui sont exigées, à peine de nullité de la candidature (natation, premiers secours, C2i2e, CLES2).

Il rappelait aussi que le résultat de ces ajouts de certification est doublement pénalisant :

- pour les candidats, toujours susceptibles de ne pas satisfaire dans les délais requis à l'une de ces exigences ;
- pour le ministère qui se prive de bons candidats ;
- pour les services du ministère qui voient leurs tâches alourdies par de nombreux contrôles.

²¹ Rapport 2012 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur page 104



S'agissant du concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE), les candidats doivent actuellement justifier de deux qualifications à la date de publication des résultats d'admissibilité :

- ▶ en natation (parcours d'au moins 50 mètres) ;
- ▶ en secourisme (de niveau au moins égal à celui de l'unité d'enseignement « prévention et secours civiques de niveau 1 »).

Le médiateur recommande que ces certifications fassent partie de la formation en Meef 1.

3.2. Rendre la formation à l'Espe compatible avec le service d'enseignement

À l'Espe, la formation est organisée par les responsables de parcours (par spécialité), et par les professeurs formateurs en académie (PFA), qui fédèrent le réseau des tuteurs.

À la rentrée 2013, les Espe se mettaient en place. Des stagiaires avaient dénoncé d'emblée la lourdeur de la formation en M2. Dans certaines disciplines, le responsable de parcours avait fixé un niveau d'exigence trop élevé pour le mémoire. Le ministère a alors donné des préconisations pour le mémoire et le travail réflexif, qui sont différentes selon que l'étudiant est en parcours « ordinaire » (non titulaire du M2) ou « adapté » (titulaire du M2), tout en lui conservant une dimension recherche. Des Espe ont réalisé des documents de cadrage de type cahier des charges du mémoire largement diffusés aux stagiaires (exemples : Espe de Bretagne, de Caen, de Limoges). Les stagiaires mi-temps, titulaires du M2, exprimaient fréquemment de l'incompréhension de devoir tout de même suivre un parcours adapté à l'Espe. Il leur a été rappelé que, s'ils n'avaient pas l'obligation de valider le master Meef auquel ils sont rattachés, ils doivent en suivre les enseignements pour leur formation professionnelle : c'est la formation qui est exigée, non le diplôme.

Mais des stagiaires nommés au 1^{er} septembre 2015 ont fait à nouveau état au médiateur de la lourdeur de la formation comme le montrent les courriers suivants.

Courriel de stagiaires de fin novembre 2015 :



Nous, étudiants en master 2 Meef à l'Espe de ... rattachée à l'université de ... tenons tout particulièrement à vous faire connaître les problèmes que nous rencontrons.

À savoir :

- les cours qui ne sont pas toujours cohérents avec nos besoins. Nous sommes en stage et avons besoin d'aide pour mettre en place nos séquences. Les cours de préparation au Capes ne nous sont d'aucune utilité. De plus préparer des dossiers et devoirs, rendre des écrits de plusieurs pages (type Capes) nous porte préjudice. Ce temps devrait être attribué à la préparation de nos cours pour notre stage. Cette situation nous

force à nous présenter devant nos classes mal préparés et frustrés. Beaucoup d'entre nous ont l'impression qu'au lieu de nous aider cette formation entrave l'exercice normal de nos fonctions en tant qu'enseignants débutants [...].

- l'organisation déplorable des cours en Espe [...] 17 heures de cours en deux jours avec des examens terminaux et des contrôles continus ce qui représente une charge de travail considérable [...].



La formation en Espe est lourde surtout pour les stagiaires « montants » c'est-à-dire ceux qui étaient en M1 l'an passé et qui entrent en M2 l'année de leur titularisation. Pour les parcours adaptés, les titulaires d'un master Meef sont plutôt satisfaits des modalités de formation. Pour ceux venant d'autres masters ou ne devant pas justifier d'un master pour être titularisés, les situations sont variées. Mais ces stagiaires indiquent souvent une surcharge de travail.

Témoignage en septembre d'un stagiaire qui avait fait des vœux pour être affecté en région Île-de-France (Créteil, Paris, Versailles) et se retrouve en extension dans une autre académie :



J'ai été affecté dans un village qui n'est pas accessible en transport en commun alors que j'ai précisé lors des affectations que je n'avais pas de véhicule [...]. De nombreux stagiaires viennent comme moi d'endroits peu ou pas desservis en transports en commun et de loin. Le centre de formation se trouve à 80 kilomètres du collège. Par journée à l'Espe, il faut compter de 3 à 4 heures de trajet. On nous impose de venir 3 fois par semaine : le mardi, le mercredi après-midi et le vendredi avec des cours à assurer le mercredi matin. Aucun jour à l'Espe ne se suit ce qui nous oblige à des allers-retours constants et nous empêche de loger sur place éventuellement.

On nous impose à nous titulaires d'un master autre que Meef de nous inscrire en master 2 et le « parcours adapté » est réservé aux stagiaires disposant déjà d'un master Meef. Je m'étais inscrit en « parcours adapté », pensant que c'était légitime mais on m'a contraint à changer sous peine de ne pas accepter mon inscription. On m'a « vivement conseillé » de repasser ce master, [...]. Les quelques réponses à nos questions ont été obtenues au prix d'un temps important perdu à tenter de contacter l'administration, à écrire des mails et essayer de joindre des responsables [...]. Nous ne serons dédommagés que de 100 euros par mois alors que le coût engendré par tous ces déplacements est en réalité 4 fois supérieur (cela est important rapporté à l'échelle de nos premiers salaires).

L'administration de l'Espe a fini par nous informer que les M2 recherche verraient l'emploi du temps allégé de quelques heures (seulement) selon notre situation après une commission [...].



Il arrive aussi que la formation soit assurée dans l'Espe d'une autre académie pour les disciplines relevant de masters qui n'existent pas à l'Espe de l'académie (les académies franciliennes le pratiquent pour de nombreuses disciplines). Cela ne pose pas de problèmes techniquement : les formateurs des Espe échangent entre eux et règlent l'organisation des visites en mettant en



place des partenariats. Par contre, cela peut s'avérer compliqué à gérer pour le stagiaire car cela peut générer beaucoup de temps de transport. L'année de formation, déjà difficile en elle-même, peut rapidement devenir insupportable générant des arrêts de travail pour « *burnout* ».

Pour les stagiaires, il est noté quelques arrêts de travail en fin de premier trimestre avec « résurgence » avant les vacances de printemps. Les préparations des cours pèsent le plus dans le travail, même pour ceux qui sont stagiaires 8 ou 9 heures.

Dans les établissements, les emplois du temps de ces enseignants stagiaires dépendent beaucoup des disciplines. Les heures d'enseignement sont plus faciles à regrouper dans certaines disciplines que dans d'autres. Dans les impératifs voulus dans le cadre du projet d'établissement, quelques heures au moins doivent coïncider avec des heures « libres » des tuteurs pour que ces derniers puissent assister à des séquences et inversement. Cela est d'autant plus compliqué que les nominations de stagiaires interviennent souvent après réalisation des emplois du temps. Les adaptations qui sont parfois demandées pour prendre en considération les contraintes familiales de stagiaires, ne peuvent être réalisées qu'à la marge car il importe de considérer avant tout les impératifs pédagogiques des enseignements.

► **Le médiateur recommande** un regroupement hebdomadaire des formations en Espe sur des jours consécutifs, la disparition des demi-journées de formation trop compliquées à gérer pour les stagiaires et une stabilisation des postes de stagiaires dans les établissements scolaires suffisamment tôt dans le processus de préparation de la rentrée pour organiser les emplois du temps.

3.3. Permettre une affectation indifférenciée dans une Espe

Le caractère national de la formation des enseignants est garanti par l'adoption d'un référentiel de compétences des enseignants des premier et second degrés ainsi que des personnels d'éducation (CPE), un cadre national de la formation au sein des masters Meef, une procédure nationale d'accréditation des Espe (arrêtés du 27 août 2013 pour les masters Meef) et une évaluation réalisée par le HCERES.

Pour autant, dans le cadre de l'autonomie des universités dont elles sont une composante, chaque Espe a son fonctionnement propre. L'offre de formation contient des particularités qui sont liées notamment au site dans lequel elle se trouve intégrée, à l'académie et aux différents acteurs et partenaires (UFR, autres universités et établissements, laboratoires de recherche, collectivités...) mobilisés. Il n'y a actuellement pas d'harmonisation des maquettes. De ce fait, le principe retenu est la poursuite du master Meef au sein de la même Espe ce qui constitue un obstacle à la mobilité de l'ensemble des stagiaires accueillis en M2 Meef le temps de la formation.



► Pour le médiateur, un cadre national définissant le M1 Meef et le M2 Meef est nécessaire pour établir une égalité de traitement dans la formation entre stagiaires qui doivent acquérir les mêmes connaissances et compétences. Il lui paraît que les stagiaires devraient être affectés dans les académies et Espe en fonction des besoins en ressources humaines, de leur situation de famille et non en fonction des effectifs universitaires d'une académie et du lieu du M1. **Il recommande** donc de lancer une réflexion sur une harmonisation des maquettes. Une commande pourrait être passée par le ministère au réseau Espe sur ce sujet. Il existe en effet une commission formation au sein de ce réseau qui pourrait prendre en charge ce travail.

4. HARMONISER LES CALENDRIERS POUR MIEUX GÉRER LES PERSONNELS

4.1. Harmoniser les calendriers pour instaurer des mutations simultanées pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Dans la recommandation ReMEDIA 10-15 figurant dans le rapport 2010²², le médiateur avait souhaité que le dispositif de mutation simultanée qui s'applique aux enseignants œuvrant à un même niveau d'enseignement soit étendu à l'ensemble des catégories de personnels relevant de la DGRH (enseignants des premier degré, second degré, enseignement supérieur, personnels techniques et administratifs). En effet, les couples d'agents ayant demandé l'un et l'autre leur mutation dans une académie donnée se trouvent en situation difficile lorsque seul l'un des membres du couple obtient la mutation en question : en l'état général de la réglementation, cet agent n'a pas la possibilité de renoncer au bénéficiaire d'une mutation qu'il avait demandée, l'obtention d'une mutation se traduisant automatiquement par la vacance du poste occupé précédemment.

La DGRH avait rappelé la logique interne des calendriers mis en œuvre pour chaque corps et avait indiqué examiner les demandes au cas par cas y compris entre les personnels administratifs et les enseignants.

Il avait été décidé, lors du comité de suivi du 4 mars 2011, de mener une étude de faisabilité.

► **Le médiateur n'a pas eu de retour sur ladite étude et renouvelle sa demande** d'un dispositif de mutation simultanée avec une harmonisation des calendriers, les affectations de ces agents prenant effet au 1^{er} septembre.

²² Rapport 2010 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pages 112-113



4.2. Harmoniser les calendriers des *ineat-exeat* pour les mutations dans le premier degré

Courriel du 13 septembre 2015 d'une professeure des écoles :



Je me permets de vous contacter afin que vous m'aidiez de façon urgente. Je suis professeure des écoles dans le 1^{er} degré. Après 2 échecs aux permutations, j'ai participé aux *ineats/exeats* pour partir de ... vers le ... pour rapprochement de conjoint. J'ai par chance obtenu mon *exeat* de ... début juillet. Vendredi 4 septembre, le département du ... m'a enfin accordé un *ineat*. Or, mon Dasen refuse de prolonger mon *exeat* au-delà du 31 août. J'ai fait toutes les démarches possibles pour sortir de cette situation injuste, mais rien n'y fait : ma direction académique ne veut pas revenir sur la date limite de mon *exeat*. Or, il reste encore 8 postes à pourvoir. Le département... va devoir recruter des contractuels, faute d'enseignants disponibles. Je me sens victime de procédures administratives et des écarts de gestion du calendrier entre départements : aucun *ineat* n'est prononcé dans le ... avant le 1^{er} septembre. Comment puis-je alors faire pour être intégrée si mon département empêche les sorties après le 31 août ? [...].



Positionnée dans le temps après les résultats des permutations informatisées, la procédure dite « *ineat-exeat* » permet de résoudre les situations humaines difficiles qui n'étaient parfois pas connues lors de la phase précédente. C'est un échange « poste par poste » entre départements. Les commissions administratives paritaires départementales (CAPD) se réunissent entre mai et juillet. Chaque recteur ou Dasen fixe son calendrier pour laisser partir les enseignants de son académie ou département, pour accueillir des enseignants venant d'un autre département. Ce dispositif est l'héritage d'une gestion « ancienne » exclusivement départementale des enseignants du premier degré avant l'informatisation des opérations de mutation. Depuis quelques années, généralement, les académies ont harmonisé les dispositions entre les départements de l'académie, mais la gestion reste fréquemment départementale. Il n'y a pas d'harmonisation entre académies. Il en résulte des différences importantes entre départements dans les pratiques et les calendriers qui sont conçus exclusivement selon les besoins du département concerné et non dans l'intérêt général de la mobilité des enseignants sur le territoire national. Ainsi des départements ayant accordé le droit d'entrée (*ineat*) accueillent des enseignants jusqu'au retour des congés de Noël quand d'autres qui ont accordé le droit de sortie (*exeat*) en arrêtent le bénéfice par exemple au 1^{er} octobre.

Chaque année, des professeurs des écoles saisissent le médiateur parce qu'ils ont obtenu l'*ineat* et pas l'*exeat* ou l'inverse. Ces décisions de refus sont très difficiles à supporter par les agents concernés qui se sentent maltraités par leur administration, certains sont en séparation de conjoint depuis plusieurs années, contraints de se mettre en disponibilité de droit (pour suivre le conjoint ou élever les enfants). Cette situation apparaît très vite comme une situation perdant-perdant : le département qui n'accorde par l'*exeat* ne peut compter sur l'enseignant en disponibilité et doit donc soit avoir recours à un enseignant de la brigade de remplaçants, vite épuisée aux périodes hivernales

pour cause de congés de maladie, soit recruter un contractuel non formé. En face, le département ayant accordé l'*ineat* se trouve privé d'un enseignant formé et doit procéder de la même façon. Mais force est de constater que les départements qui bloquent les départs sont ceux qui ont des difficultés à attirer les titulaires et à endiguer les volontés de départs. Leur position s'entend donc mais les intéressés sont dans l'incompréhension d'un système qui apparaît incohérent et, quand cela dure plusieurs années de suite, se sentent prisonniers de cette incohérence. Force est également de constater que les femmes, très majoritaires dans le corps enseignant du premier degré, sont privées de leur activité professionnelle et donc de leur revenu.

Le ministère sollicité par le médiateur sur cette question a jusqu'à présent mis en avant la liberté des services académiques de mettre en place ou non un mouvement complémentaire et d'arrêter le calendrier en fonction de leurs contraintes de gestion. Les départements restent sur leur position faisant valoir leurs propres besoins.

► **Le médiateur recommande** que la DGRH arrête, après consultation des services académiques, un calendrier annuel dans le cadre d'une amélioration de la gestion des ressources humaines (date butoir pour le mouvement complémentaire par exemple) et que soit évalué le coût de ces blocages *d'exeats/ineats*.

4.3. Coordonner les calendriers d'affectations de l'enseignement secondaire et du supérieur

Les nominations dans le supérieur peuvent intervenir très tardivement à la fin de l'année universitaire, durant l'été. Cela pose problème pour les lauréats de concours de recrutement du second degré qui ont sollicité un emploi d'attaché temporaire d'enseignement et de recherche (Ater), de moniteur, de doctorant contractuel, et sont en attente de réponse au moment où ils doivent participer aux affectations et solliciter soit une affectation, soit un report de stage.

► **Le médiateur demande**, dans un souci de bonne gestion, que les calendriers d'affectation dans le supérieur soient établis en coordination avec ceux de l'enseignement secondaire pour ne pas placer en difficulté les lauréats des concours et les candidats à une mutation.

5. HUMANISER LA RIGUEUR DES RÈGLES D'AFFECTION

Actuellement le barème est la pierre angulaire du système des mutations, accepté avec plus ou moins de bonheur par les enseignants et régi par le ministère. Les organisations syndicales y voient une garantie de l'égalité de traitement entre les personnels.



5.1. Simplifier les règles d'affectation pour les stagiaires du second degré

Les développements précédents ont détaillé les contraintes administratives qui peuvent faire obstacle à la compréhension des situations vécues par les stagiaires. Celles-ci mettent en lumière les limites d'une application stricte d'une disposition mentionnée dans une note de service. Pour certains cas, le caractère technique du mouvement doit être abandonné au profit d'un traitement individualisé pour humaniser la décision. Pour certains cas aussi, le médiateur estime nécessaire de considérer le barème comme un outil d'aide à la décision et non comme l'outil de décision. Autrement dit, si le barème indique, le gestionnaire des ressources humaines devrait décider eu égard à la situation qui lui est présentée.

Exemple de lauréate confrontée à un problème technique et qui a été mal renseignée

Courriel du 30 juillet 2015 :



Je suis lauréate du 3^e concours du Capes de lettres modernes et du master Meef 1 que j'ai obtenu cette année à l'Espe de ... Lors des résultats d'admissibilité, je me suis connectée sur le site Sial pour saisir mes vœux. La page étant bloquée, j'ai appelé la cellule téléphonique dédiée à orienter les lauréats. La personne que j'ai eue au téléphone m'a certifiée qu'étant inscrite au 3^e concours, je serai d'office affectée dans mon académie d'inscription. Je n'avais donc pas de vœux à saisir, ni de pièces justificatives à envoyer, ce n'est qu'aux résultats d'admission, dans la phase intra-académique, que j'enverrai les pièces permettant la bonification de points. J'ai insisté en lui disant que je n'étais pas ex-contractuelle mais dans le cas d'une personne ayant travaillé plus de 5 ans dans une entreprise privée, ayant bien noté que sur le site de l'éducation nationale je devais saisir 6 vœux. Elle m'a de nouveau confirmé sa réponse en me disant que pour l'instant je n'avais rien à saisir et que pour cette raison la page était bloquée. Le lendemain je me suis renseignée auprès des étudiants de ma promotion : une inscription en master Meef 1 nous garantissait cette année une affectation dans notre académie pour le master 2 Meef. Je n'avais aucune raison de penser qu'il y avait un problème. Au résultat d'affectation, j'ai découvert que j'étais dans l'académie de ... à 400 km de mon domicile. J'ai tout de suite envoyé les pièces justificatives pour rapprochement de conjoint et mon relevé de notes du master 1. Je ne peux malheureusement pas apporter de preuve de ce que la personne m'a dit au téléphone. Je peux juste faire valoir ma bonne foi et vous affirmer qu'au vu de ma situation familiale : 43 ans, mariée, 2 enfants à charge, il m'est très difficile d'accepter le poste à ... sans mettre ma famille en grande difficulté financière. [...].

Le 13 août 2015, le médiateur a été informé par le ministère que la décision d'affectation ne serait pas modifiée, les pièces justificatives n'ayant pas été reçues dans les délais impartis par la note de service, le maintien dans l'académie n'étant prévu par la note de service du 9 avril 2015 que pour les ex-contractuels du public (sous certaines conditions) ce que ne sont pas les lauréats du troisième concours et enfin le maintien en académie des étudiants inscrits en M1 n'étant pas autorisé aux lauréats du troisième concours. L'échange avec la plateforme téléphonique n'avait pas permis de clarifier la situation. Les conséquences de cette situation sont difficilement acceptables.



Courriel d'un stagiaire :



J'ai 2 enfants (le premier entre en septembre en seconde et le deuxième au collège). Séparé de leur mère, nous assurons la garde alternée qui a été reconnue par le juge des affaires familiales. J'ai formulé 5 vœux : le 1er sur l'académie de résidence de mes enfants avec un barème de 171,1 points et 4 autres vœux avec un barème de 171 points. Or je me retrouve en extension avec 21 points, à 600 km de mes enfants. Pourquoi un tel barème ? est-ce une sanction ? [...].



Les points liés à la situation de famille d'un stagiaire (rapprochement de conjoint, rapprochement de la résidence de ou des enfants) ne sont accordés, en application de la note de service annuelle, que sur l'académie de la résidence professionnelle de l'autre parent et les académies limitrophes. Dès que le vœu formulé ou la procédure d'extension initiée ne correspondent pas à une académie limitrophe, le stagiaire perd les points de barème liés à la bonification familiale ce qui a pour effet d'accroître l'éloignement et de générer en quelque sorte une « double peine ».

Dans un autre exemple, un enseignant stagiaire n'avait pas imaginé qu'en émettant un vœu dans une autre académie que celle où il exerçait précédemment ses fonctions en tant que contractuel, il se retrouverait traité, pour le déroulement de son stage, comme un lauréat de concours sans expérience professionnelle (c'est-à-dire avec une affectation sur un mi-temps d'enseignement au lieu d'un temps complet). La lecture de la note de service ou l'information sur le site Sial ne permettaient pas de comprendre d'emblée les conséquences d'un tel choix.

Des exemples montrent que des solutions sont possibles.

Courriel d'un lauréat d'un CAPLP le 20 juillet 2016 :



[...] Je vous sollicite afin de m'aider dans la problématique de mon dossier. En effet, je reconnais avoir fait une erreur lors de la saisie sur Sial, ce qui m'amène à être affecté à Montpellier. Je ne connaissais pas et j'avais une méconnaissance de la procédure des vœux sur Sial. Depuis plus de 20 ans de vie commune avec mon épouse et mes enfants à Lille, je dois m'éloigner de 900 km de ma famille pour le temps d'une titularisation. Depuis la publication de mon affectation le 9 juillet, j'essaye de frapper à toutes les portes pour réétudier mon dossier. [...].

L'intéressé avait été M.A dans un lycée privé sous contrat durant 4 ans mais n'avait mis aucune pièce justificative dans son dossier. Après avoir vu avec le ministère qu'il n'était pas possible de l'affecter dans l'académie de Lille, le médiateur a proposé au réclamant d'intervenir pour qu'il reçoive une affectation dans une académie plus proche de son domicile. L'intéressé a donné son accord.

Le 13 août le médiateur a pu informer l'intéressé qu'il était affecté dans l'académie de Créteil. Le rectorat lui a trouvé un poste qui lui permet de rejoindre sans trop de difficultés la gare du Nord.





Il arrive que les lauréats de concours ne soient pas assez vigilants lorsqu'ils prennent connaissance de la note de service et remplissent le formulaire pour recevoir une affectation. Il faut reconnaître que le dispositif mis en place est loin d'être simple pour une personne qui n'est pas aguerrie aux procédures administratives.

Le médiateur recommande

- ▶ une simplification des règles et une souplesse dans leur application ;
- ▶ un réexamen des demandes qui montrent que le stagiaire sera en grande difficulté si l'affectation est maintenue.

5.2. Ne pas privilégier l'interprétation défavorable au candidat à mutation

La note de service ministérielle sur les mutations offre un cadre strict qui se trouve renforcé par des directives données aux services académiques sur des situations précises. On peut regretter que ce soit fréquemment la situation la moins favorable à l'agent qui soit retenue.

Ainsi le médiateur a dû argumenter, durant des années, pour que la situation des personnes ayant signé un contrat de travail avec une université en qualité d'Ater, de moniteur ou de doctorant contractuel soit reconnue comme ouvrant droit à la bonification pour rapprochement de conjoint au même titre que les autres activités professionnelles. Le ministère ne retenait pour ces personnes que la qualité d'étudiant qu'ils avaient par ailleurs et refusait, à ce titre, les points de rapprochement de conjoint. Dans le même temps, il reconnaissait les chèques emploi service comme documents justifiant d'une activité professionnelle.

Un pas a été franchi avec la reconnaissance du statut d'Ater, de moniteur et de doctorant contractuel dans le cadre des demandes de rapprochement de conjoint mais il reste des situations où l'administration s'arrête encore sur la qualité la moins favorable détenue par une personne.

Appel à l'aide le 29 janvier 2015 d'une enseignante stagiaire :



« Je suis dans l'impasse avec le rectorat. Je risque de ne pas être affectée dans l'académie où mon conjoint est étudiant hospitalier en médecine en 1^{ère} année du second cycle des études médicales à ... depuis le 1^{er} octobre 2014 et fait des gardes pour lesquelles il perçoit un traitement [...]. »

Conformément à l'article R6153-46 modifié du code de la santé publique, « à partir de la première année du deuxième cycle des études médicales et jusqu'à leur nomination en qualité d'interne, les étudiants hospitaliers en médecine [...] perçoivent [...] une rémunération versée par le centre hospitalier universitaire de rattachement [...]. À ce titre, ils ont la qualité d'agent public [...] ». L'article R6153-59 dispose qu'à ce niveau d'études, les centres hospitaliers de rattachement leur versent un salaire tout au long de la formation.



L'intéressée avait sollicité un rapprochement de conjoint et joint les pièces justificatives. Pourtant elle n'a eu que 121 points au lieu des 661,2 points attendus au motif que son conjoint était « étudiant ».



► **Le médiateur recommande** que les situations des agents soient regardées en privilégiant la situation la plus favorable.

5.3. Permettre aux stagiaires qui n'ont pas pris leur poste ou pas terminé leur stage d'obtenir un réexamen de leur affectation

Témoignage d'une enseignante stagiaire en prolongation de stage le 23 juillet 2015 :



J'ai travaillé comme professeur d'anglais contractuel [...] dans ma région. [...] j'ai obtenu le concours du CAPLP rénové lettres-anglais en juillet 2014. Bien consciente des difficultés de recrutement et du manque de professeurs, j'ai accepté, après avoir exposé ma situation familiale, mon affectation en tant que professeur stagiaire, dans l'académie de ... au LPO de ... avec une formation à l'Espe de ..., la formation CAPLP lettres-anglais n'étant pas dispensée dans l'académie où j'ai été affectée. Ma résidence familiale étant située à ... et mon emploi du temps débutant entre 8h30 et 10h30 et se terminant certains jours à 17h30, je devais quitter mon domicile dès 5h00 et rentrer à 21h00. Cette situation a affecté la vie de mon foyer en bouleversant la vie de mes 3 jeunes enfants (âgés de 7, 10 et 13 ans) et celle de mon époux. [...]. Les nombreuses heures passées tant sur la route que dans les transports en commun m'ont amenée à consulter mon médecin qui n'a pu que constater un *burnout* et m'a mise en arrêt de travail à compter du 18 mars 2015, situation qui a été préjudiciable pour ma titularisation. Dans le cadre du mouvement interacadémique, j'ai obtenu ma mutation dans l'académie de ... où je réside, au titre du rapprochement de conjoint, puis un poste au LP ..., à proximité de mon domicile. J'ai appris hier que mon poste m'a été retiré et que je serai affectée, pour l'année 2015-2016, au LP ..., au titre de reconduction de mon statut de stagiaire. Après consultation des divers moyens mis à ma disposition, je n'ai pu que constater un allongement de mon temps de trajet d'une heure. [...] Cette situation me met dans une extrême difficulté que ce soit au plan familial ou médical. [...] Je sollicite donc de votre bienveillance l'étude de ma situation professionnelle en tenant compte de ma situation familiale et médicale pour me permettre d'obtenir mon changement d'affectation dans mon académie d'origine et de résidence. »

Le 27 août 2015, le ministère a informé le médiateur du refus de changement d'académie de stage mettant en avant le principe d'égalité de traitement des candidats à mutation.





Courrier d'une lauréate à la session 2014, mère divorcée de 3 jeunes enfants en résidence alternée une semaine sur deux chez leur père :



[...] j'ai eu la chance d'exercer le métier d'enseignant de 2000 à 2005 en tant qu'agent contractuel de l'État. [...] Je ne comprends pas qu'au regard de ma situation familiale, je sois affectée aussi loin du domicile de mes enfants, je demande donc une révision d'affectation qui m'est refusée au motif qu'il n'y aurait pas de poste de stagiaire dans ma matière dans l'académie de ...[...] J'étudie tous les moyens pour honorer l'affectation qui a été prononcée et je me rends vite compte qu'en 3 semaines cela relève de l'impossible. [...] Résultat : j'ai sollicité [...] un congé de droit pour élever un enfant de moins de 8 ans. [...] Ma rentrée est repoussée à septembre 2015. [...] je préfère rester optimiste et me dire que toute cette histoire est absurde et qu'il y a une personne sensée qui va se rendre compte que la situation (sortie tout droit d'un ordinateur) ne peut pas s'appliquer sans quelques modifications et un peu d'humanité. J'ai une contrainte de départ (et pas des moindres) : 3 enfants en garde alternée à

Que signifie concrètement une affectation dans l'académie de ... [...]

Dépenses	Montant	Recettes	Montant
Loyer	712€	Salaire	1350€
Transport (TGV mensuel plus déplacement dans les 2 villes)	900€	Pension alimentaire	270€
Assurances	63€	APL	200€
Mutuelle	75€	Allocations familiales	147€
EDF	50€	Complément familial	185€
Frais périscolaires	100€		
Téléphone, Internet	45€		
Total	1 945€	Total	2 150€

et je n'ai pas mis en avant les problèmes de logistiques le matin et le soir pour récupérer ma fille qui est en CE1 et être présente en fin de journée pour mes 3 enfants [...]. »
Le ministère n'a pas suivi le médiateur qui proposait de réexaminer à la rentrée scolaire suivante l'affectation de cette stagiaire, alors qu'elle avait été contrainte, du fait de son affectation trop éloignée de son domicile, de se mettre en congé sans traitement durant l'année scolaire 2014-2015.



Dans les exemples cités dans les points portant sur la simplification du langage administratif et des règles d'affectation, il ressort que chaque année, des lauréats de concours commettent des erreurs soit en remplissant le formulaire d'affectation, soit lors de la communication des pièces justificatives. Ils se retrouvent fortement pénalisés étant affectés sans les bonifications auxquelles ils avaient droit et certains sont contraints de se placer en congé sans traitement durant la durée de l'année scolaire. Ils apprennent ensuite que l'erreur commise les marquera durablement car, au retour du congé sans traitement, ils seront réintégrés dans ce rectorat sans possibilité de participer à nouveau aux affectations.

La position du ministère semble depuis longtemps s'être arrêtée à une application stricte du maintien dans l'académie de l'enseignant stagiaire, qu'il soit en renouvellement de stage, en prolongation de stage, en attente d'évaluation, en congé sans traitement. Il apparaît cependant que, dans certains cas, s'il le demande, un changement d'académie serait plutôt propice à sa réussite (rapprochement familial, affectation dans un établissement ménageant un contexte plus favorable...) et à sa situation financière. Il est ensuite de la responsabilité de l'académie d'accueil de prendre en compte, dans le cadre du mouvement intra-académique, les caractéristiques particulières de ces stagiaires dans le souci de favoriser leur réussite.

- ▶ **Le médiateur propose** que les stagiaires qui n'ont pas commencé leur stage soient autorisés à participer de nouveau aux opérations d'affectation au titre de la rentrée scolaire suivante.
- ▶ Il propose aussi que les stagiaires qui ont effectué une partie de leur stage puissent conserver l'affectation obtenue lors de la participation aux opérations du mouvement national s'ils le souhaitent, sauf avis contraire de l'IA-IPR de la discipline, motivé par un suivi de stage particulier.

5.4. Élargir les possibilités de demandes de modification des vœux ou d'annulation d'une mutation

Les demandes de première affectation, de mutation et de réintégration sont formulées par les enseignants du second degré entre la fin novembre et mi-décembre pour la rentrée scolaire suivante. Presqu'un an s'écoule entre la formulation des vœux et la prise de poste. La situation personnelle des enseignants peut évoluer durant cette période, du fait des aléas de la vie.

Le ministère a encadré la possibilité de modifier la demande de mutation. Il l'a limitée à 4 motifs (décès du conjoint ou d'un enfant ; mutation du conjoint dans le cadre d'un autre mouvement de personnels fonctionnaires ; mutation imprévisible et imposée du conjoint ; cas médical aggravé d'un des enfants) et exige que la demande ait été adressée avant la réunion de l'instance paritaire compétente et, en tout état de cause, pour la phase interacadémique, à une date qu'il arrête annuellement (le jeudi 19 février 2015 pour la rentrée scolaire 2015) et pour la phase intra-académique, avant le délai fixé par le recteur.

Ainsi une enseignante d'EPS a sollicité le 27 février 2015 l'annulation de sa demande de mutation et saisit le médiateur le 7 mars 2015 :



Je suis professeur d'EPS, titulaire depuis 13 ans dans l'académie de Versailles au collège... Mon conjoint, fonctionnaire territorial, avait eu un accord de principe, suite à un entretien, pour obtenir un poste similaire à la ville de ... C'est pourquoi j'avais demandé une mutation pour l'académie de ... afin que nous ne soyons pas séparés. J'ai appris le 25 février dernier par le biais d'I.Prof que cette mutation avait été acceptée. Or, mon



conjoint a appris, après la date butoir du 19 février, date jusqu'à laquelle il était théoriquement possible de modifier ou d'annuler une demande de mutation, qu'il n'obtiendrait finalement pas le poste à ..., la mairie ayant finalement décidé de privilégier une réorganisation et un recrutement en interne, eu égard au contexte de rigueur budgétaire actuel. [...] J'ai immédiatement sollicité par mail (le 27 février) et par courrier (le 2 mars), les services du rectorat et du ministère afin qu'ils acceptent d'annuler ma demande de mutation. Ma demande a été rejetée mercredi 4 mars lors de la CAPN [...]. » Le chef d'établissement et le médiateur ayant fortement soutenu la demande, le 16 juin l'intéressée a obtenu l'annulation de sa mutation. ”

Courriel d'une enseignante de sciences et techniques médico-sociales qui sollicitait depuis 13 ans une affectation dans une académie, l'obtient mais saisit le ministère le 25 juin 2015 pour demander l'annulation de sa mutation :



Je me tourne vers vous afin de vous faire part de ma situation personnelle particulièrement difficile en cette période. Ma sœur âgée de 52 ans est atteinte d'une tumeur. [...] L'opération s'est mal passée, elle a des séquelles importantes [...]. Une autre intervention devra avoir lieu dans les prochains mois et son état nécessite une présence à ses côtés après sa sortie d'hôpital. Pour toutes ces raisons, je souhaite faire annuler ma mutation dans l'académie de ... où j'ai été nommée en tant que TZR en remplacement sur la zone de ... ».

Le travail que le médiateur a conduit avec l'inspection générale de la discipline a permis de déboucher sur l'annulation de la mutation de l'intéressée en septembre. ”

Le maintien d'une affectation non voulue peut générer de la part de l'agent concerné une solution d'évitement (congé de maladie, disponibilité...) qui sera préjudiciable tout autant à l'intéressé qu'à l'éducation nationale.

- ▶ **Le médiateur préconise** qu'au-delà des 4 motifs d'annulation prévus, soient mises en œuvre les intentions affichées par la DGRH²³ de procéder, à l'issue du mouvement, à l'examen au cas par cas des situations individuelles les plus sensibles.
- ▶ Au-delà de la date limite arrêtée, antérieure à la réunion des formations paritaires, des situations nouvelles difficiles peuvent se déclarer ; elles devraient pouvoir être examinées favorablement car il peut advenir que le rectorat de départ soit en mesure d'accueillir un enseignant contraint à renoncer à sa mutation.

²³ Question écrite n°78431-réponse publiée au JO le 22/03.2016 page 2416

5.5. Traiter l'erreur de barème commise par l'administration

Le médiateur est saisi par des candidats à mutation qui font état tardivement d'une erreur commise dans le calcul de leur barème.

L'erreur est rare compte tenu du triple contrôle exercé par l'intéressé, l'administration et les représentants des personnels au sein des groupes de travail mais elle peut se rencontrer. Dans une académie, sont corrigées celles qui mettent en cause un « droit » : rapprochement de conjoint, handicap.... Mais la plupart du temps, le rectorat et le ministère mettent en avant la date trop tardive de réaction de l'intéressé qui rend l'erreur difficilement réparable sans refaire une partie du mouvement.

► **Le médiateur entend ces arguments** mais demande que le problème soit traité au moins lors du mouvement de l'année suivante et ce au mieux pour la victime de l'erreur : traitement prioritaire...

5.6. Ne pas perdre de vue au mouvement intra-académique les enseignants qui y ont été affectés à l'interacadémique

Lors d'une demande de changement d'académie, le mouvement des personnels enseignants se fait en deux temps :

- une demande d'affectation avec des vœux formulés sur des académies en premier lieu ;
- une demande d'affectation à l'intérieur de l'académie obtenue en second lieu.

Dès l'affectation dans une académie, le candidat à mutation doit participer, dans les délais requis, au mouvement intra-académique. Le médiateur a été appelé à l'aide par des enseignants qui se retrouvaient sans affectation pour n'avoir pas déposé de demande à cette phase du mouvement, se mettant en situation irrégulière. Le médiateur ne peut pas soutenir de tels comportements. Toutefois, il veut alerter sur la vigilance que les services académiques doivent avoir pour régler le plus tôt possible ces situations.

Une enseignante a été titularisée dans le corps des certifiés en septembre 2014. Elle réside avec sa famille dans une académie voisine et souhaite travailler sur un poste proche de son domicile. Elle fait une demande de mutation et obtient une entrée dans l'académie de ..., conformément à l'un de ses vœux. Mais, ne souhaitant plus y travailler, elle ne fait pas de vœux d'affectation lors du mouvement intra-académique. Elle demande une révision de son affectation qu'elle n'obtient pas et le ministère confirme son entrée dans l'académie de N'ayant pas eu d'affectation, elle ne rejoint aucun poste et reste chez elle, n'assurant aucun service, de septembre 2014 au 15 janvier 2015. À cette date, et après quelques échanges informels avec son service gestionnaire, elle rejoint le poste qui lui a enfin été attribué. Cependant, la régularisation administrative n'ayant pas été faite, elle n'a pas eu de salaire entre septembre 2014 et le 15 janvier 2015. Elle a alors saisi le médiateur pour l'aider à se faire payer ses salaires avec



l'argument que l'administration était en faute car aucune injonction ne lui a été faite de rejoindre un poste. Elle était en attente de l'avis d'affectation d'office. Le DRH interrogé, n'a pas accédé à cette demande.

Les candidats ayant obtenu un changement d'académie doivent émettre des vœux au mouvement de mutation intra-académique. Cela est obligatoire et, si ce n'est pas le cas, une affectation « d'office » doit leur être signifiée, avec si nécessaire injonction administrative de rejoindre le poste attribué. Certains services académiques rappellent la règle mais ce n'est pas le cas de tous. Or, chaque rectorat doit suivre tous les enseignants nouvellement affectés et notamment ceux qui n'ont formulé ni vœux d'affectation à l'intra-académique, ni demande autre (disponibilité...) et, le cas échéant, les affecter d'office.

► **Le médiateur recommande** que le ministère rappelle aux rectorats qu'ils doivent placer tous les candidats qui arrivent dans leur académie dans une situation régulière et ce dès la rentrée scolaire.

6. OUVRIR D'AUTRES PERSPECTIVES

6.1. Faire évoluer l'algorithme de mobilité des enseignants du second degré et les procédures

Le barème est une chose, le processus d'affectation en est une autre.

Jusqu'à maintenant le barème prévaut et quand le médiateur interroge les services gestionnaires, le principe d'égalité est mis en avant considérant que le respect strict du barème permet de garantir ce principe. Il est vrai que le barème prend en compte de façon progressive les situations (ex : progressivité des points en fonction des années de séparation) et que le barème du dernier entrant donne une indication sur les possibilités d'entrée dans une académie pour le mouvement suivant. Dans ce contexte, on pourrait imaginer que l'algorithme réponde davantage à une problématique de gestion humaine des personnels.

De même, comme cela se produit pour le premier degré, des permutations « poste à poste » pourraient être envisagées dans une seconde phase, contribuant ainsi à augmenter le taux de satisfaction des personnels. Des chercheurs de l'École d'économie de Paris²⁴ se sont penchés sur cette problématique et leur analyse mérite d'être interrogée.

²⁴ Julien Combe, Olivier Tercieux, Camille Terrier in Le Café pédagogique du 5 mai 2015 et la lettre trimestrielle PSE n°22 – juillet 2015

D'autre part, des médiateurs académiques ont alerté sur le grand désarroi d'enseignants qui arrivent dans une nouvelle académie suite au mouvement interacadémique, après de nombreuses années d'exercice passées dans un établissement. L'affectation prononcée tient compte des besoins dans leur discipline et les amène parfois sur un type de poste très différent de celui qu'ils laissent (nommés sur un poste fixe en lycée ou collège dans l'académie d'origine, ils arrivent par exemple sur un poste de TZR dans l'académie d'affectation) et se retrouvent en grande souffrance.

Avant la déconcentration des opérations de mutation en 1999, l'enseignant pouvait choisir de ne quitter une académie que pour obtenir un poste similaire. Maintenant il participe à la mutation à « l'aveugle », devant participer, dans un premier temps, aux opérations pour rentrer dans une académie et, dans un second temps, aux mutations à l'intérieur de l'académie.

- ▶ **Le médiateur recommande** de travailler sur l'évolution de l'algorithme déterminant la mobilité des personnels du second degré en se fondant sur les apports de la recherche et en maintenant l'idée que l'algorithme n'est qu'une aide à la décision.
- ▶ Dans la perspective d'une gestion plus humaine des personnels, il préconise qu'une étude soit lancée pour rapprocher les calendriers des mouvements interacadémique et intra-académique afin de donner au candidat à mutation connaissance de l'affectation qu'il pourrait obtenir dans l'académie et lui permettre de retirer très rapidement sa demande si l'affectation ne lui convient pas (en s'inspirant par exemple de l'algorithme d'APB (Affectations post bac) qui fonctionne sur ce modèle).

6.2. Impliquer plus fortement les services académiques

Témoignage d'une enseignante de mathématiques le 25 novembre 2015 :



[...] Mon mari était employé à ... et arrivait en fin de contrat en juin 2015. Il a pris le poste ... en août 2015. Cette prise de fonction a été officialisée en mai 2015. Je n'ai donc pas pu participer au mouvement interacadémique en décembre 2014. J'ai effectué une demande d'affectation à titre provisoire pour l'année scolaire 2015-2016 dans l'académie de Elle a été transmise par voie hiérarchique par les académies de ... et de ... avec un avis favorable le 6 juin 2015. [...]. Le ministère a refusé le 15 septembre de m'affecter dans l'académie de [...] Je comprends d'autant moins cette décision que l'académie de ... est prête à m'accueillir pour combler le manque de professeur de mathématiques. De plus, la principale du collège où je suis affectée, comprenant la situation et ayant anticipé mon départ, a obtenu le remplacement de mon poste à l'année, dès le mois d'août 2015. Par ailleurs [...] je suis en arrêt de travail depuis le mois de septembre. Bien sûr, dès l'ouverture du service, j'ai rempli ma demande de mutation pour le mouvement interacadémique 2016. Pour indication, étant mariée et ayant 3 enfants de moins de 10 ans, le barème calculé pour mon dossier est de 919,20 alors que depuis plusieurs années la barre d'entrée en mathématiques est de 71 points. »



Le médiateur a plaidé pour que cette enseignante puisse y être accueillie. Le ministère a maintenu sa décision de refus, la laissant sans activité professionnelle durant la durée de l'année scolaire et privant un rectorat d'un enseignant confirmé alors qu'il peinait à recruter dans cette discipline. ””

Le médiateur pense que s'arrêter sur ce type de dossier n'irait pas à l'encontre de l'égalité de traitement entre les agents dès lors que l'administration s'entoure des précautions nécessaires. Cela passe par une bonne coordination entre le ministère et le rectorat qui doit disposer de toutes les données sur le mouvement dans la discipline.

Ainsi un enseignant stagiaire de technologie saisit le médiateur le 1^{er} septembre 2015 expliquant être affecté à 600 km de son domicile, loin de sa conjointe et de ses 2 jeunes enfants. Il sollicite une affectation à titre provisoire dans son académie d'origine. Il indique avoir été contractuel depuis novembre 2012 sur le poste sur lequel il est affecté en qualité de stagiaire. Le médecin conseiller technique a indiqué le 1^{er} juillet 2015 qu'il serait fortement souhaitable qu'il puisse exercer ses fonctions dans un lieu géographiquement proche de son domicile et les rectorats concernés ont émis des avis très favorables. Fort de ces éléments, le médiateur intervient pour soutenir sa démarche et apprend du ministère que 15 enseignants titulaires ont un barème supérieur au sien et attendent depuis plusieurs années une mutation dans l'académie et que le requérant ne l'a pas sollicité en 1^{er} vœu. Le refus de réexamen de sa situation par le ministère était donc tout à fait justifié. Ces éléments ont été portés par le médiateur à la connaissance du réclamant.

Une lauréate a saisi le médiateur durant l'été. L'intéressée était contractuelle dans le département d'outre-mer où elle souhaitait effectuer son stage, pacsée avec un conjoint salarié dans une entreprise. Affectée en métropole, le rectorat est intervenu en sa faveur car :

- ▶ un tuteur existait pour l'accompagner dans son stage ;
- ▶ l'Espe pouvait assurer la formation ;
- ▶ de nombreux contractuels couvraient cette discipline et le rectorat souhaitait avoir davantage d'enseignants titulaires dans la discipline.

Après un refus du ministère et intervention du médiateur, sa situation a été réexaminée favorablement par le ministère au mois de septembre. L'inspecteur général de la discipline a apporté son concours au règlement de la situation.

Sur certains territoires, on constate que le nombre de contractuels dans une discipline donnée est bien supérieur à la moyenne nationale. Il serait donc intéressant, après avoir fait ce constat, de mettre des capacités d'accueil en conséquence et des berceaux pour y accueillir les contractuels qui réussissent le concours.

Dans le rapport n° 2015-067 d'août 2015, l'IGAENR préconise d'organiser des recrutements du second degré nationaux calibrés par académie à partir d'un travail de gestion prévisionnelle co-construit entre administration centrale et académies²⁵. Le médiateur partage cette idée.

► **Le médiateur recommande** que les rectorats saisis par des agents en demande de révision d'affectation puissent être informés sur l'état de la discipline et des candidatures, pour émettre des avis totalement éclairés sur les demandes d'affectation après mouvement.

Il recommande également de pourvoir les postes vacants dans les disciplines et les académies où il y a un taux anormal de non titulaires (supérieurs à la moyenne) :

- par la voie de la mutation en ayant préalablement publié les capacités d'accueil pour permettre aux titulaires d'émettre des vœux et d'y être affectés ;
- si cela n'est pas suffisant, par un calibrage du nombre des postes mis aux concours dans ces disciplines.

6.3. Mettre fin aux situations de séparation de conjoint ayant dépassé 3 années

Chaque année, le médiateur est saisi par des enseignants qui font état des difficultés graves générées par une séparation d'avec leur conjoint. La situation est d'autant plus préoccupante quand la séparation se prolonge.

Le travail effectué par le ministère sur la problématique du rapprochement de conjoints doit être salué. En effet, dans le rapport 2010, le médiateur avait noté que 451 enseignants du second degré séparés géographiquement de leur conjoint depuis plus de 3 ans n'avaient pas obtenu leur mutation au titre de la rentrée scolaire 2009. Ce nombre est allé depuis en diminuant : ils étaient 360 en 2011, 308 en 2012, 278 en 2013, 228 en 2014 et seulement 152 en 2015. Le taux de mutation global des titulaires en rapprochement de conjoints est de 86,65 % (soit 3 738 mutés sur 4 314 demandes) en 2015. Une bonification de 200 points a été ajoutée pour les séparations de conjoint effectives sur des académies non limitrophes ce qui a permis d'améliorer les rapprochements de conjoint. Pour l'année 2015 toujours, sur les 152 enseignants du second degré en situation de séparation depuis au moins 3 ans, 53,3 % se concentrent autour de 3 disciplines que sont la technologie, la philosophie et l'économie et gestion²⁶.

S'agissant des professeurs des écoles, pour le mouvement 2015, 122 enseignants séparés professionnellement de leur conjoint depuis 3 ans et plus dans un département non limitrophe n'ont pas obtenu satisfaction²⁷. Il apparaît soit

²⁵ Rapport n° 2015-067 d'août 2015 de l'IGAENR « Les mouvements académiques et départementaux comme outils de gestion des ressources humaines » pages 59-60

²⁶ Données DGRH

²⁷ idem



qu'ils étaient originaires de départements avec de faibles possibilités de sorties, soit qu'ils souhaitent entrer dans des départements dans lesquels les besoins d'enseignement ont été rapidement saturés. Le médiateur tient à souligner le travail réalisé par la DGRH avec des Dasen, en fin de procédure de permutations pour trouver une solution aux dossiers les plus sensibles, expression d'une gestion humaine des ressources. C'est l'orientation que le médiateur encourage ; ainsi 150 professeurs des écoles séparés depuis au moins 2 ans, avec enfant(s) exerçant dans des départements non limitrophes d'académies différentes et/ou en situation de handicap ont obtenu leur mutation lors de cette phase.

► **Le médiateur recommande** qu'un traitement prioritaire soit accordé aux enseignants candidats à un rapprochement de conjoint pour des raisons professionnelles (application de l'article 60) depuis 3 ans et plus, leur permettant d'être affectés dans l'académie où exerce le conjoint.

Pour la discipline technologie, un déblocage est possible en se fondant sur les possibilités ouvertes par l'EIST. L'Enseignement intégré des sciences et technologie au collège autorise à confier cet enseignement soit à un enseignant du domaine scientifique, soit à un professeur de technologie. Des formations préparent les uns et les autres à aborder l'enseignement du champ connexe. Dans ce cas, si le professeur de technologie, dont l'enseignement est exclusivement en collège, ne peut pas entrer dans l'académie dans sa discipline, il relèverait d'une bonne gestion des ressources humaines, d'examiner la possibilité de le faire rentrer sur des postes vacants des autres disciplines engagées dans cet enseignement. La gestion des ressources humaines exige de la souplesse sans pour autant s'affranchir du cadre statutaire.

Une même approche peut être faite pour la discipline économie-gestion divisée en plusieurs spécialités, division qui aujourd'hui peut enfermer des personnels dans une spécialité alors qu'ils peuvent exercer leurs compétences sur des spécialités connexes relevant tout autant de l'économie-gestion.

► **Le médiateur recommande** pour des disciplines particulières dont les compétences maîtrisées par les enseignants peuvent trouver à s'appliquer sur des disciplines connexes et notamment déficitaires, d'élargir les possibilités d'affectation avec l'accord de l'intéressé. Le recueil de l'accord de l'intéressé qui relève d'un traitement individualisé est d'autant possible qu'il s'agit d'intervenir sur un nombre très limité de cas au regard de la volumétrie du mouvement.

6.4. Mieux prendre en considération les situations de résidence alternée

L'exploitation des décisions définitives rendues par les juges aux affaires familiales au cours de la période comprise entre le 4 juin et le 15 juin 2012 sur la résidence des enfants des parents séparés montre que la résidence en alternance est prononcée dans 17 % des situations²⁸. Parmi ces parents séparés figurent des enseignants stagiaires ou titulaires. Or une telle décision de justice implique que les domiciles de deux parents et donc leur lieu d'activité professionnelle soient compatibles pour permettre aux enfants de suivre une scolarité dans le même établissement.

Actuellement cette situation n'est pas reconnue dans l'article 60 du statut général des fonctionnaires, méconnaissant ainsi cette nouvelle réalité des familles. Pour un enseignant du second degré, la résidence alternée ne donne lieu qu'à une bonification de 150 points. Cela paraît insuffisant par rapport aux bonifications liées à une situation de rapprochement de conjoint (150,2 points pour rapprochement de conjoint avec 200 points pour académie non limitrophe, 100 points attribués par enfant à charge de moins de 20 ans, 190 points pour la première année de séparation jusqu'à 600 points pour 4 années et plus de séparation).

Réclamation d'un professeur stagiaire quant à sa première affectation :



Lauréat du concours réservé (17 ans d'exercice à l'éducation nationale), je suis actuellement stagiaire 18h dans un collège qui est à 1h de trajet de mon domicile. J'ai reçu mon avis d'affectation à la rentrée : l'académie de ... (distante de 700 km). Mon barème est de 171,1 points sur le premier vœu [...]. Cette situation me met dans une situation familiale lourde de conséquence. J'ai 49 ans, 2 enfants en lycée et collège. Je suis séparé de leur mère. Nous assurons une garde alternée d'une semaine qui a été reconnue par le juge des affaires familiales. [...].



► **Le médiateur recommande** que la DGRH intervienne auprès de la DGAFP pour que la résidence alternée soit intégrée à l'article 60 du statut général des fonctionnaires et, qu'en attendant une telle mesure d'ordre législatif, les bonifications attachées à une résidence alternée soient réexaminées.

²⁸ http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_rapportresidence_11_2013.pdf



CHAPITRE DEUXIÈME

La gestion des ressources humaines dans l'enseignement supérieur

Depuis leur passage à l'autonomie (première vague, janvier 2009), les établissements d'enseignement supérieur n'ont cessé de professionnaliser la fonction « gestion des ressources humaines ». Le nombre de saisines du médiateur émanant des personnels exerçant dans l'enseignement supérieur reste relativement modéré (100 à 140 dossiers par an depuis 2010), compte tenu de l'effectif total des personnels potentiellement concernés : 57 000 enseignants-chercheurs et assimilés ; 53 000 personnels assurant des fonctions administratives, techniques et d'encadrement appartenant aux divers corps des ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation (ITRF) et des attachés de l'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (AAENES). En ce qui concerne les personnels enseignants titulaires, sur un total de 2 259 saisines, 3 % émanent de personnels enseignants titulaires exerçant dans l'enseignement supérieur (rapport d'activité du médiateur, année 2015). Nonobstant ce constat positif, la lecture attentive des courriers adressés au médiateur fait ressortir l'existence de thématiques récurrentes. Elles portent sur la gestion des personnels (recrutement, mobilité...) et la déontologie professionnelle. Dans ce contexte, les recommandations proposées par le médiateur prennent un caractère préventif destiné à éviter l'accroissement des différends.

1. RECRUTEMENT DES PERSONNELS ENSEIGNANTS-CHERCHEURS ET ITRF : COMPLEXITÉ ET PERSISTANCE DE CERTAINES PRATIQUES NE FAVORISANT PAS L'OUVERTURE DU RECRUTEMENT

Pour devenir enseignant-chercheur, il est nécessaire d'être inscrit sur une liste de qualification qui constitue la phase préalable au recrutement. La qualification est délivrée par le Conseil national des universités (décret n° 92-70 du 16 janvier 1992 modifié pour certains de ses articles par le décret n° 2015-1102 du 31 août 2015) ou le CNU santé pour les disciplines concernées (décret n° 87-31 du 20 janvier 1987). Le CNU est constitué en groupes et sections, ces dernières décidant souverainement des critères d'examen des candidatures. Les critères les plus généralement utilisés sont l'intérêt de la formation initiale, la qualité scientifique de la thèse, les publications

et communications postdoctorales ainsi que l'expérience pédagogique. La phase de recrutement est assurée au sein des universités par les comités de sélection dont les missions et modalités de fonctionnement sont décrites dans le décret n° 2008-333 du 10 avril 2008.

Même si les textes et les informations diffusées sur le portail numérique Galaxie, dédié notamment aux opérations de qualification, recrutement, avancement... (www.galaxie.enseignementsup-recherche.gouv.fr), se sont attachés à préciser et clarifier les modalités de recrutement, les courriers reçus par la médiation émanant de doctorants ou d'enseignants détenteurs d'un doctorat, montrent que les rôles et missions du CNU et des comités de sélection leur échappent assez souvent. La complexité des procédures et l'existence d'un « certain flou » dans les règles appliquées par ces instances sont à l'origine de cette méconnaissance. Ainsi, l'obtention de la qualification du Conseil national des universités avant présentation et réussite d'un concours, la coexistence de calendriers locaux et national, le recrutement au fil de l'eau, le rôle des diverses parties prenantes à la procédure, les critères de sélection retenus par les jurys, les possibilités d'accès aux documents... sont quelques-uns des problèmes évoqués dans les courriers reçus par la médiation.

À titre d'illustration, une personne, titulaire d'un diplôme professionnel de psychologue et d'un doctorat en sciences de l'éducation, se voit refuser la qualification en sciences de l'éducation à deux reprises. Elle indique dans son courrier :



... Je ne comprends pas quels critères ont été retenus pour évincer ma candidature alors que j'assure des heures d'enseignement en sciences de l'éducation dans l'université [...] depuis plusieurs années. Pouvez-vous m'aider à clarifier les choses ou dois-je faire appel et si oui comment m'y prendre ? .



Une post doctorante, chargée d'enseignements dans une université, spécialité littérature anglophone, explique :



J'ai tenté par trois fois d'obtenir la qualification du CNU sans succès. J'ai demandé et obtenu les comptes rendus des rapporteurs dès mon premier échec. J'ai suivi leurs conseils pour les deux passages suivants en complétant le dossier de plusieurs articles et communications internationales. Je précise que je suis bilingue ayant grandi avec un grand-père américain. Je ne comprends pas pourquoi le CNU a refusé la qualification. Je me demande si ce refus n'est pas lié au directeur que j'ai eu durant ma thèse... Merci de ne pas rejeter ma demande de médiation. Je suis désespérée car actuellement dans une impasse.



Pour les situations de ce type, après dialogue avec les personnes, la médiation a proposé diverses solutions autres que le recrutement en qualité de maître de conférences, solutions acceptées par certaines d'entre elles (recrutement dans le second degré public en qualité de contractuel en vue de passer les concours enseignants, recrutement dans l'enseignement privé sous contrat, dans le monde économique...).



Il convient également de souligner le cas particulier des personnels bénéficiant d'un contrat de travail dans un établissement d'enseignement supérieur à l'étranger et candidatant à un poste de maître de conférences dans un établissement français. En application de l'article 22 du décret n° 84-431 du 6 juin 1984 modifié et de l'arrêté du 10 février 2011, ces personnels bénéficient d'une procédure particulière les dispensant de l'inscription sur la liste de qualification aux fonctions de maître de conférences, s'ils exercent « dans un État autre que la France », une fonction d'enseignant-chercheur, d'un niveau équivalent de celui à l'emploi à pourvoir. Il revient alors au conseil académique ou au conseil scientifique de l'université selon le cas de se prononcer sur la recevabilité de la candidature au regard de l'avis de deux spécialistes de la discipline, des titres et travaux des candidats et des niveaux des fonctions assurées sur la base d'une grille d'équivalence établie par le ministre chargé de l'enseignement supérieur. Ce n'est que dans un second temps, que les dossiers déclarés recevables sont présentés au comité de sélection. Si l'équivalence de fonction est une condition nécessaire, elle n'est pas suffisante. Les titres et les travaux, l'avis des deux spécialistes constituent des éléments déterminants dans la procédure de recevabilité. Les courriers reçus par la médiation témoignent de l'incompréhension de la procédure. En effet, le décret du 6 juin 1984 modifié – article 22 n'entend pas organiser une procédure de qualification décentralisée pour les enseignants-chercheurs d'un niveau équivalent en poste à l'étranger : il n'emploie que la formule de « candidatures recevables ». Néanmoins sa rédaction peut prêter à penser que la décision du conseil académique ou du conseil scientifique, loin de se limiter à vérifier matériellement l'équivalence de fonctions, prononce une recevabilité sur le fond, à partir de l'examen des titres et travaux. Les courriers reçus montrent également que la typologie des critères retenus par les conseils académiques pour caractériser les fonctions détenues dans le cadre du poste à l'étranger, échappent la plupart du temps aux candidats aux concours. La motivation des refus d'accorder la dispense de qualification, souvent très laconique, ouvre la porte à des contestations. Certains évoquent des discriminations. Au total, la procédure s'entoure d'un certain flou qu'il serait souhaitable de lever.



Ainsi, un docteur en droit international, en poste dans une université d'un pays européen, université dans laquelle il dispensait des heures d'enseignement et coordonnait un programme d'enseignement bilingue, candidat à des concours de recrutement de maître de conférences, spécialité droit international, n'a pas compris les raisons qui ont conduit plusieurs universités françaises à ne pas le dispenser du passage devant le CNU. Il écrit :

Que signifie en clair, la réponse de l'université [...] qui indique seulement que ma candidature n'est pas recevable ? Le recrutement des enseignants-chercheurs relèverait-il du choix du prince ou des critères précis peuvent-ils m'être opposables et, dans ce cas, clairement expliqués ?





Telle autre candidate, également en poste dans une université de l'espace européen, en charge d'enseignements et impliquée dans un programme de recherche, indique dans son courrier :

Je ne comprends pas les motifs de refus de ma candidature. Ou dois-je faire un lien entre mon âge (45 ans) et le rejet de ma candidature ?



L'insuffisance d'informations et de transparence des procédures constatée par la médiation au travers des cas traités, peut parfois s'avérer créatrice de suspicion et de méfiance alors que, dans la majorité des cas, les procédures ont réglementairement fonctionné.



Ainsi, une enseignante certifiée, titulaire d'un doctorat en lettres, qualifiée par le CNU, se présente devant le comité de sélection de l'université [...]. Après son audition et celle des divers candidats, elle n'est pas retenue par le jury. Elle écrit au médiateur en ces termes : « *Comment est-il possible qu'après tant d'années d'enseignement dans le second degré, la soutenance d'une thèse effectuée sous la direction de M [...] reconnu dans son domaine..., un doctorat obtenu avec mention honorable, le comité de sélection de l'université [...] ne m'ait pas admise... Je note que c'est la candidature d'un candidat plus jeune et sans aucune expérience d'enseignement qui a été retenue et je m'étonne de cela... Permettez-moi de douter de l'impartialité du jury...* ».

L'analyse attentive du dossier a montré que les procédures réglementaires avaient été respectées par l'université et le comité de sélection mais que l'information de la candidate à l'issue des résultats du concours aurait gagnée à être clarifiée.



A contrario, un candidat, personnel enseignant agrégé, titulaire d'un diplôme de doctorat et qualifié par la section compétente du CNU, se présente devant le comité de sélection organisé par l'université où il exerce et retrouve au sein du jury une personne avec laquelle il est en conflit. Dans le courrier adressé à la médiation il demande : « *Le jury étant souverain, quels moyens sont à ma disposition pour contester mon non recrutement comme maître de conférences et la composition du comité de sélection ?... Je précise que le président du jury a été directeur de thèse de deux des candidats qui ont respectivement été classés premier et second au concours...* ».

Après analyse du dossier, la médiation a constaté que la réglementation n'avait pas été respectée. Pour autant, l'université n'a pas souhaité faire annuler le concours et reprendre la procédure. Dans un tel cas, le candidat aurait pu se pourvoir en tribunal administratif.



En ce qui concerne les personnels ITRF de catégories A et B, si la phase d'admissibilité aux concours est nationale, la phase d'admission est locale. Elle voit majoritairement réussir le ou les candidats internes à l'établissement. En effet, pour cette phase d'admission, les universités proposent souvent des postes dont le profil correspond spécifiquement à des candidats exerçant dans l'établissement et déjà repérés pour leurs compétences.



En définitive, les griefs évoqués dans les saisines d'enseignants-chercheurs et de personnels ITRF reçues par la médiation, conduisent à penser que certains recrutements pourraient être qualifiés de « recrutements endogames » : recours réguliers aux candidats locaux pour le recrutement de maîtres de conférences ou professeurs d'université ainsi que pour les personnels ITRF présentant un concours interne. Enfin, l'analyse de la jurisprudence du Conseil d'État, montre que, dans certains cas, le rôle du comité de sélection n'est pas clair ou que le droit de véto du président de l'université n'est pas motivé ou est mal étayé²⁹.

Le médiateur recommande :

- ▶ de veiller à la qualité de l'information diffusée aux candidats aux concours d'enseignants chercheurs (clarté, simplicité, facilité d'accès aux renseignements notamment sur le portail numérique Galaxie...)
- ▶ de proposer des mesures de simplification et de clarification rendant les procédures plus transparentes en matière de qualification, recrutement et avancement ;
- ▶ pour le recrutement de candidats exerçant une fonction d'enseignant-chercheur dans un établissement d'enseignement supérieur à l'étranger, de préciser la démarche complète : rôle de chacune des instances intervenant dans la procédure, documents à fournir ; motifs d'irrecevabilité, etc. ;
- ▶ de définir un corpus de bonnes pratiques et assurer leur diffusion.

2. MOBILITÉ DES PERSONNELS ENSEIGNANTS-CHERCHEURS ET ITRF : UN DROIT PARFOIS DIFFICILE À FAIRE RESPECTER

L'application de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 (modifié par la loi n° 2009-972 du 3 août 2009-article 7), bien que concernant l'ensemble des fonctionnaires relevant de la Fonction publique d'État, se heurte parfois à la lecture restrictive de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 que font des établissements. En effet, la mobilité peut ne pas se réaliser pour certaines personnes, les universités se référant au principe d'autonomie pour motiver le refus d'accorder la mutation dans l'établissement : la politique de ressources humaines définie par l'établissement peut être opposée aux enseignants-chercheurs ; après consultation des représentants de personnels, le recours au droit de véto peut être utilisé par le président de l'université pour les affectations des personnels ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux et de santé et des bibliothèques (IATSS) effectuées par la tutelle, autres que les premières affectations (article 46 de la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013). Ainsi, en ce qui concerne les enseignants-chercheurs, les rapprochements de conjoints peuvent mettre

²⁹ CE, 14 10 2011, Mme Jhean-Larose, req. N° 341103; CE, 14 11 2013, req. N° 364007; CE, 21 06 2013, req. N° 354299; CE, 23 10 2013, req. N° 360084

beaucoup de temps à se réaliser voire ne pas se réaliser, les universités ne retenant que les candidats dont le profil paraît strictement adapté à leurs besoins d'enseignement et de recherche. Autrement dit, si le profil du candidat n'entre pas pleinement dans la stratégie d'enseignement et de recherche déterminée par l'établissement, il aura peu de chance d'être retenu même s'il s'agit de réaliser un rapprochement de conjoint. Dans de multiples cas, la mobilité s'apparente davantage à un nouveau recrutement qu'à une mutation, le candidat à la mobilité doit prouver que son profil est en parfaite adéquation avec la politique scientifique de l'établissement recherché s'il veut avoir une chance d'être entendu et retenu.

À titre d'illustration, la médiation a eu à traiter la situation d'une enseignante-chercheuse qui n'arrivait pas depuis plusieurs années à rejoindre son conjoint en poste dans un établissement d'enseignement situé à plus de 500 km de celui où elle exerçait. Elle faisait valoir, outre son profil scientifique et pédagogique, que sa résidence et celle de sa famille (2 enfants à charge) se trouvait à proximité du lieu d'exercice du conjoint (application de l'article 1 du décret n° 87-555 du 17 juillet 1987, modifié par le décret n° 92-71 du 16 janvier 1992 qui veut que les enseignants-chercheurs soient astreints à résider sur le lieu d'exercice de leurs fonctions). Chaque année, il lui était objecté par l'université qu'elle briguaient que son profil « *était trop généraliste* ». Malgré l'intervention de la médiation, la situation est restée pendante.

En ce qui concerne les personnels ITRF, l'absence de mouvement peut parfois s'avérer un frein à leur mobilité. S'ils souhaitent changer d'établissement, ils doivent se porter candidats aux postes offerts sur la Bourse interministérielle des emplois publics (BIEP), voire entamer directement des démarches auprès du ou des établissements recherchés car les postes vacants ou susceptibles de l'être ne font pas l'objet d'une mise en ligne systématique.

À cet égard, le cas d'une ingénieure d'études en poste dans une université francilienne, relevant de la branche professionnelle dite Bap J (branche d'activités professionnelles - administration générale), avec deux enfants à charge et un conjoint exerçant dans le privé est emblématique. En décembre 2014, ce dernier, pour des raisons économiques, se trouve transféré par sa maison mère dans une filiale. Ne voyant aucun poste paraître sur la Biep, cette ingénieure d'études écrit aux divers établissements d'enseignement supérieur de l'académie pour solliciter un emploi de catégorie A pour la rentrée suivante. Elle propose de se rendre à des entretiens si nécessaire et joint son curriculum vitae à ses divers courriers. Les courriers et appels téléphoniques auprès des services de gestion de ressources humaines restent sans réponse. Elle écrit au médiateur en ces termes : « *Face au silence de l'administration, je me tourne vers vous... Comment pouvez-vous m'aider à rejoindre mon conjoint alors qu'il n'existe pas de mouvement organisé pour les ITRF ?... Merci par avance pour le soutien que vous apporterez à une famille séparée et en détresse.* »

Après échanges avec divers responsables administratifs, la médiation a pu trouver une solution satisfaisante pour les deux parties dans l'un des établissements d'enseignement supérieur de l'académie que la personne a rejoint.



Le médiateur recommande

- ▶ pour les personnels enseignants-chercheurs et ITRF, de veiller à l'application de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 ;
- ▶ pour les personnels ITRF, d'étudier la mise en place de procédures qui garantiraient la transparence en matière de postes à pourvoir (veiller à la publication effective des postes vacants ou susceptibles de l'être, à la qualité du contenu des profils publiés et à la composition des jurys).

3. SITUATION SINGULIÈRE D'ENSEIGNANTS-CHERCHEURS SANS ÉQUIPE DE RECHERCHE : UN PRINCIPE RÉGLEMENTAIRE PAS TOUJOURS MIS EN ŒUVRE

La médiation reçoit des courriers d'enseignants-chercheurs qui, pour des raisons souvent complexes (restructurations d'équipes, changements de politique scientifique de l'établissement...), se retrouvent isolés, sans appartenance à une équipe de recherche. En effet, la cartographie des équipes de recherche qui fait l'objet de développements dans l'acte de contractualisation passé avec la tutelle, ne reste pas forcément figée pour les cinq ans de la durée du contrat. Elle peut se modifier rapidement et certaines évolutions peuvent parfois engendrer des problèmes collectifs ou individuels pour les personnels. Or, l'article 4 du décret n° 84-431 du 6 juin 1984, modifié par le décret n° 2014-997 du 2 septembre 2014-article 2, stipule : « *Tout enseignant-chercheur doit avoir la possibilité de participer aux travaux d'une équipe de recherche dans des conditions fixées par le conseil d'administration, le cas échéant, dans un établissement autre que son établissement d'affectation... Il peut demander le réexamen d'un refus opposé par son établissement d'affectation à sa demande de participation aux travaux d'une équipe de recherche auprès du conseil d'administration, après avis du conseil académique, siégeant tous les deux en formation restreinte aux enseignants-chercheurs.* »

Malgré la clarté de ces dispositions, il arrive que la situation ne se règle pas au sein de l'établissement souvent par défaillance de la gouvernance : la médiation a traité des cas de refus du conseil académique et du conseil d'administration de se prononcer, de refus d'équipes présidentielles de présenter le dossier devant ces instances...

Ainsi, un professeur d'université, à la suite de difficultés relationnelles avec certains de ses pairs, s'est retrouvé dans un premier temps isolé au sein de l'équipe de recherche à laquelle il appartenait, puis évincé de toute équipe de recherche à la suite d'une réorganisation de celles-ci. Cet enseignant-chercheur désormais sans équipe de recherche, a fait appel à la médiation. Cette dernière a d'abord fait en sorte que le dialogue se renoue entre l'enseignant et ses pairs ainsi qu'avec le vice-président en charge de la politique de recherche, puis a demandé que le dossier fasse l'objet d'un examen attentif auprès des conseils académique et d'administration en application du



décret du 2 septembre 2014, l'enseignant proposant de son côté d'intégrer une équipe de recherche se trouvant dans une autre université. Cette situation reste en attente de solution, l'université ne manifestant pas d'empressement pour faire examiner le dossier et la proposition de l'enseignant par les instances requises.

En définitive, la médiation, en cas de blocage de la situation au plan local, se demande quelles instances « en appel » peuvent être sollicitées par les enseignants-chercheurs dont l'établissement ne met pas en œuvre les dispositions prévues au plan réglementaire : le recteur, l'administration centrale (DGRH, DGRI...) ?

Le médiateur recommande

- ▶ de s'assurer du respect des textes relatifs à l'insertion des enseignants-chercheurs au sein d'une équipe de recherche par des voies et moyens appropriés ;
- ▶ de donner au recteur, chancelier des universités, les moyens effectifs d'intervenir en cas de non application de l'article 4 du décret de juin 1984.

4. DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE : DES MARGES DE PROGRÈS À EXPLOITER

La médiation est confrontée à des saisines d'enseignants-chercheurs qui se plaignent de plagiat de leurs travaux par des pairs. Ils évoquent leur désarroi face au silence que les responsables d'établissement opposent souvent à leurs demandes de rendez-vous et/ou sollicitations écrites. Il semblerait qu'une forme de tabou existe encore dans certains établissements et que nombre de responsables ne sachent pas comment traiter ce problème de plagiat lorsqu'il se fait jour. Des investigations que la médiation a pu conduire auprès de plusieurs universités, il ressort que certaines ne se sont pas encore dotées de référent ou comité d'éthique et n'ont pas mis en place de guides de bonnes pratiques professionnelles ou chartes de déontologie. En conséquence, les droits et devoirs auxquels les personnels enseignants-chercheurs sont soumis restent souvent méconnus des intéressés voire même parfois des services de ressources humaines.

À titre d'illustration la médiation peut citer le cas d'un enseignant-chercheur de l'université [...] qui saisit la médiation pour « *plagiat avéré et non-respect de la propriété intellectuelle* ». Dans son courrier, il explique être l'auteur d'un livre et de plusieurs articles scientifiques dont des passages entiers auraient été repris mot pour mot par un enseignant-chercheur d'une autre université sans que son nom ne soit jamais cité. Il a saisi plusieurs fois par écrit le président de chacune des deux universités pour demander qu'une enquête administrative constituée de membres indépendants soit mise en place. Malgré l'intervention de la médiation, aucune réponse ne lui a été apportée.



Autre cas pris dans un autre domaine mais démontrant l'utilité d'une charte déontologique : lors d'une campagne de promotions, un professeur d'université n'obtient pas l'avancement souhaité de la 2^e à la 1^{ère} classe. Il écrit à la médiation « *qu'il n'a pas été retenu parce que le conseil académique en formation restreinte n'a pas dû être objectif compte tenu des problèmes qu'il rencontrait dans l'université. En effet, lors des dernières élections, il se trouvait sur une liste opposée à celle de l'équipe actuellement en poste...* ». La médiation, après avoir dialogué avec les services et responsables de l'université, a pu lui apporter une réponse étayée et la preuve que son cas avait été correctement traité. Son dossier, comme tous les autres, avait fait l'objet d'un examen attentif, dans le cadre du calendrier imparti, sur la base des critères mentionnés dans une « grille d'évaluation des dossiers » et en application stricte des principes décrits dans une « charte de déontologie ». Cette dernière prévoyait notamment des garanties en matière de transparence de la procédure et d'objectivité des membres des instances consultées (dont méthodologie à suivre et critères scientifiques à retenir). Au cas de l'espèce, les principes décrits dans cette charte de déontologie avaient bien été respectés.

Le médiateur recommande

- ▶ de veiller à la mise en place de comités d'éthique et de chartes de déontologie professionnelle au sein des établissements ;
- ▶ de définir un corpus des bonnes pratiques et s'assurer de leur diffusion (guides pratiques...) ;
- ▶ de prévoir des formations à la déontologie.



CHAPITRE TROISIÈME

Une problématique émergente : les risques psychosociaux (RPS)

1. CE QUE RECOUVRE CETTE NOTION

Christophe Dejours, l'un des spécialistes de la psychopathologie et de la psychodynamique du travail a publié, dès 1985, plusieurs ouvrages autour de la souffrance au travail. En 1998, Marie-France Hirigoyen intitule son premier livre « Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien »³⁰. La vague de suicides dans une entreprise de services au public en 2008-2009, l'enquête qui a suivi, et les suites judiciaires qui en ont découlé, ont ouvert la voie à la reconnaissance par la justice du phénomène de harcèlement moral. Depuis, le monde de l'entreprise et la fonction publique se sont progressivement mobilisés sur les risques psychosociaux.

Dans sa plaquette sur la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique, collection « les essentiels »³¹, la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) donne une définition du risque psychosocial (RPS). Ce terme désigne « un ensemble de phénomènes affectant principalement la santé mentale, physique et sociale des personnels, phénomènes engendrés par les conditions de travail et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

1.1. Du plus préoccupant aux formes moins visibles

Le harcèlement moral ou sexuel se situe à un niveau particulièrement grave. Des saisines faisant état de tels comportements sont adressées au médiateur. Elles concernent très majoritairement des suspicions de harcèlement moral.

Le harcèlement moral répond à une situation bien précise définie dans l'article 6 *quinquies* de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 relative aux droits et obligations des fonctionnaires, modifié par la loi n° 2005-843 du 26 juillet 2005 et à l'article 222-32-2 du code pénal, modifié par la loi n° 2014-873 du 4 août 2014.

³⁰ Éditions La découverte & Syros

http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/coll_les_essentiels/

³¹ RPS-Plaquette-RPS-2014.pdf



Pour le caractériser, plusieurs éléments doivent être réunis :

- ▶ le caractère répétitif des actes. Un acte pris isolément, même grave, ne peut pas être qualifié de harcèlement moral ;
- ▶ ces actes doivent avoir des conséquences néfastes sur les conditions de travail ;
- ▶ une atteinte aux droits, à la dignité, à la santé physique ou mentale ou à l'avenir professionnel de l'agent doit être constatée.

Ce phénomène peut se traduire par la « placardisation » d'un agent qui voit sa fonction d'encadrement supprimée, ses outils de travail retirés (ordinateur supprimé, bureau déménagé), qui n'est plus convié aux réunions de service.

Ainsi, dans un établissement d'enseignement supérieur, un agent de catégorie A expérimenté exerce depuis plusieurs années les fonctions d'adjoint au directeur général des services (DGS). Suite aux élections statutaires, une nouvelle équipe présidentielle s'installe et décide rapidement de s'entourer d'une nouvelle équipe administrative. Le premier à devoir partir est le DGS mais, sans tarder, la situation de son ancien adjoint devient délicate. Il fait l'objet de fréquentes critiques, sa fonction d'adjoint disparaît de l'organigramme, son logement de fonction ainsi que son téléphone lui sont retirés, son régime indemnitaire est sévèrement revu à la baisse.

Il saisit le médiateur qui examine les éléments du dossier et décide d'interpeller le président de cet établissement, sans lui dénier l'autonomie d'organisation, mais en insistant sur la nécessité d'un traitement humain des situations.

L'effet de cette intervention se révèle efficace puisqu'au quotidien la pression sur cet agent se relâche, lui permettant de réduire les arrêts maladie. Parallèlement, son action en justice concernant son régime indemnitaire est couronnée de succès.

Aujourd'hui l'usage du terme « harcèlement » vient traduire la souffrance de celui qui l'utilise. Or, dans certaines situations, ce mot n'est pas employé à bon escient par l'agent. L'exemple suivant illustre la problématique.

Le médiateur est saisi par un professeur qui se dit harcelé par le chef d'établissement. Il indique notamment que ce dernier l'a dessaisi du rôle de professeur principal, freine sa carrière... Les deux personnes ne se parlent plus, le professeur demande une médiation au directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen), lequel propose que celle-ci soit effectuée par le médiateur académique. Les deux parties acceptent de se rencontrer en présence du médiateur. Le chef d'établissement expliquera qu'il n'y a pas de harcèlement : il a souhaité, pour des raisons pédagogiques, "faire tourner" la fonction de professeur principal. En outre, ses notations et appréciations vis-à-vis du professeur sont positives. La relation entre les deux parties a été rétablie.

L'installation d'une telle incompréhension amène à souligner des faiblesses dans le mode de management de la ressource humaine au sein d'un établissement scolaire voire d'un service.



Les saisines relatives à des allégations de harcèlement sexuel, au demeurant peu nombreuses, doivent tout autant interpeller. En effet, de tels faits ont du mal à être portés à connaissance. Ils concernent aussi bien des agents que des doctorants (dont il convient de souligner la singularité de la situation de ces derniers puisqu'ils peuvent être à la fois étudiants et agents contractuels de l'État).

Les risques psychosociaux peuvent se manifester sous d'autres formes plus souterraines allant du mal-être, du stress, aux agressions physiques ou verbales, voire à l'épuisement professionnel (*burn-out*). Les conséquences pour la santé peuvent être multiples et plus ou moins graves (neurologiques, psychiatriques, psychosomatiques, cardiovasculaires, digestives et métaboliques, troubles musculo-squelettiques (TMS), addictions, idées suicidaires pouvant aller jusqu'au passage à l'acte ou tout autre trouble).

Si les cas de harcèlement moral ou sexuel relèvent d'une volonté de nuire ou de faire pression, d'autres risques psychosociaux, peuvent être liés à un excès de travail, un manque de personnel, un management inapproprié, une réforme ou une réorganisation.

Sans être véritablement érigées au rang de souffrance au travail, les fins de carrière pour les enseignants peuvent être des moments difficiles. Cette question a été abordée notamment dans le livre vert du métier d'enseignant³² et dans le rapport de recherche sur le vécu du travail et la santé des enseignants en fin de carrière³³. Une réflexion doit être menée sur ce point s'agissant d'un métier dont l'exercice révèle, à côté de grandes satisfactions, des moments difficiles. On pourrait envisager de créer, pour les fins de carrière, de nouvelles responsabilités accessibles aux enseignants du second degré confirmés et reconnus pour leurs mérites professionnels. Ils pourraient ainsi se voir confier des missions de conseiller pédagogique, de formateur dont le temps consacré viendrait compléter un temps réduit d'enseignement.

1.2. Dans les contextes scolaires

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

³² Livre vert sur l'évolution du métier d'enseignant rédigé sous la présidence de Marcel Pochard, conseiller d'État en janvier 2008

³³ Rapport de recherche du Centre d'études de l'emploi n° 56 de novembre 2009 de Dominique Cau-Bareille intitulé « Vécu du travail et santé des enseignants en fin de carrière : une approche ergonomique »



considération négative du métier portée par des citoyens et relayée par des médias, fragilisent de plus en plus d'enseignants.

Des signaux d'alarme du mal-être au travail d'un enseignant existent qui peuvent se traduire par :

- ▶ un problème de gestion de classe ;
- ▶ une multiplication des congés de maladie qui se manifestent par des absences perlées ;
- ▶ des difficultés relationnelles avec la hiérarchie, les collègues, les parents d'élèves ;
- ▶ une succession de demandes de mutation qui ne sont pas justifiées par un motif géographique.

Des problèmes personnels peuvent parfois interférer et aggravent la situation de l'enseignant.

Outre la population des enseignants titulaires du public ou de l'enseignement privé sous contrat, il existe une population bien moins connue et encadrée, et potentiellement plus fragile. Elle est constituée de non titulaires. Leurs conditions de précarité peuvent les exposer davantage et, quand ils interviennent en formation continue, dans des établissements hors contrat et suivant des modalités telles que des vacances, leur activité peut être interrompue à tout moment. Ceux recrutés en contrat de droit privé, en difficulté avec l'institution, devront s'adresser à l'inspection du travail.

Afin d'améliorer l'image de l'école, la vie des élèves et des personnels dans les établissements scolaires et les services, le ministère et le médiateur avaient souhaité la réalisation d'une enquête sur les « différends à l'éducation nationale vus par les parents d'élèves et les personnels ». Cette enquête pilotée en 2011 par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) au ministère a été confiée à la société TMO-régions. Le médiateur, dans son rapport 2011³⁴, a présenté quelques données et rappelé qu'améliorer les relations parents-enseignants n'est pas facile car le métier d'enseignant, tel qu'il est actuellement, isole trop souvent. Or, si un professeur est seul dans sa classe, construire du collectif au sein de l'établissement en équipes pédagogiques, peut être d'un grand secours pour dialoguer et travailler avec les parents d'élèves. Le dialogue avec les parents d'élèves a tout à y gagner s'il s'appuie sur une approche collégiale, celle de l'équipe pédagogique élargie.

Un rapport d'information rédigé au nom de la commission de la culture de l'éducation et de la communication du Sénat http://www.senat.fr/rap/r11-601/r11-601_mono.html par Mme Brigitte Gonthier-Maurin, sénatrice, déposé le 19 juin 2012, établit le constat que la souffrance ordinaire des enseignants reste largement invisible de l'institution scolaire et de la hiérarchie administrative. Il montre combien les enseignants peuvent être démunis face à la difficulté

³⁴ Première partie du rapport publié en juin 2012 « Les différends à l'éducation nationale vus par les parents d'élèves et les personnels » pages 17 à 57

scolaire, combien l'établissement scolaire s'avère un lieu d'interactions complexes où les rapports des enseignants avec les élèves et les chefs d'établissement évoluent rapidement.

En 2013, une enquête sur le climat scolaire dans le second degré a été menée par la délégation ministérielle chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire, sous la direction d'Éric Debarbieux, avec comme partenaires la Fédération des autonomes de solidarité (Fas) et l'observatoire universitaire international éducation et prévention (OUIEP) rattaché à l'Upec (Université Paris-Est-Créteil). 10,5 % des enseignants estimaient avoir souffert de harcèlement dans l'exercice de leurs fonctions durant l'année scolaire et 21,9 % avant cette année scolaire.

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

Dans un collège, un enseignant est bousculé dans les couloirs par un de ses élèves. Après hésitation, le principal convoque un conseil de discipline qui prononce une exclusion définitive à l'encontre de l'élève. Les parents considérant que leur enfant a joué le rôle de « bouc émissaire », retournent leurs griefs contre le professeur. Des dépôts de plaintes sont effectués par les deux parties. Dans un contexte local déjà très tendu entre enseignants de l'établissement et parents d'élèves, un fort différend prend naissance entre le professeur et son chef d'établissement. Ce dernier adresse au rectorat un compte rendu d'entretien avec l'enseignant, qui rencontre par ailleurs des difficultés pour asseoir son autorité dans sa classe. Le rectorat pense adresser un courrier de rappel à la règle à l'enseignant qui l'apprend et saisit le médiateur. Au regard de la situation et d'une série de maladroites réciproques, ce courrier apparaît comme inopportun au médiateur. Il risque de raviver des blessures, tendre un climat déjà dégradé et amener la tutelle à gérer une situation encore plus délicate alors qu'un apaisement est possible. Le directeur des ressources humaines partage cette analyse. Avec un inspecteur établissements et vie scolaire, il agit pour que la tension retombe et que le dialogue soit rétabli.

Ce dossier démontre, si besoin est, l'intérêt d'établir une collaboration étroite, dès qu'un conflit surgit dans un établissement, entre les différents acteurs que sont le chef d'établissement, l'inspecteur établissements et vie scolaire, le directeur des ressources humaines. Ensemble ils peuvent analyser le problème et apaiser la situation conflictuelle. Séparément, ils ne sont pas toujours en mesure de faire émerger une solution.



Des situations conflictuelles existent également entre enseignants.

Un professeur handicapé coordinateur d'Ulis (unités localisées pour l'inclusion scolaire) fait appel au médiateur car il se considère harcelé par un autre enseignant. Le conflit est né d'une analyse différente concernant l'orientation d'un élève. Le climat entre ces enseignants s'est dégradé et a abouti à des tensions régulières. Il avait préalablement sollicité le proviseur qu'il avait trouvé compréhensif mais ne prenant pas une position assez ferme. Le médiateur, avec l'accord des enseignants concernés et du proviseur, les a reçus individuellement puis collectivement et en présence du proviseur, ce qui a apaisé la situation.

Parfois une situation conflictuelle peut naître entre un groupe d'agents et leur encadrant.

Ainsi un groupe de personnels enseignants et administratifs se plaint auprès du médiateur de l'absence d'information, de concertation avec le chef d'établissement et de la mise à l'écart d'un chef de travaux. Le médiateur entend les parties et sollicite l'inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional (IA-IPR) établissement vie scolaire et l'inspecteur de l'éducation nationale (IEN) de spécialité, tous deux connaissant très bien l'établissement. Ceux-ci vont, à leur tour, entendre les protagonistes ; leurs conclusions et celles du médiateur se rejoignent. Le proviseur assume sa tâche avec sérieux et un fort sens du service public mais doit s'efforcer d'accroître le dialogue et la concertation. Il n'y a pas de discrimination vis-à-vis du chef de travaux. Un climat plus serein paraît rétabli.

Les enseignants ne sont pas les seuls à souffrir de la pression au travail, des **personnels de direction** peuvent avoir à subir des pressions récurrentes d'équipes enseignantes qui contestent le mode de management au détour de l'introduction d'une réforme ou tout simplement dans la vie quotidienne de l'établissement. Ces équipes en opposition attendent des actions que, parfois, le personnel de direction n'est pas en mesure de conduire. Ces personnels de direction peuvent regretter des décisions prises à leur égard par leur hiérarchie ou exprimer du désarroi devant ce qu'ils considèrent être un abandon de celle-ci face à des pressions exercées par des enseignants ou des parents d'élèves.

Il est toujours très difficile d'analyser à distance des situations où le déni est constamment présent mais toutes ces situations expriment de la souffrance pour celui qui les vit et qui ne trouve pas dans la proximité de son lieu de travail l'écoute qu'il est en droit de recevoir.

Quelle que soit la catégorie de personnels, les conséquences peuvent dépasser la sphère professionnelle pour s'étendre à l'espace public, les réseaux sociaux et blogs divers aidant à une diffusion des faits sans contrôle, accroissant la souffrance et exposant l'individu, et non plus le professionnel, au jugement d'internautes non informés. Dans de telles situations, il importe que l'institution mette tout en œuvre pour que les conflits et différends ne viennent pas, par leur exposition sur la toile, entraver une reconstruction morale.



2. DES MESURES POUR TRAITER LES RPS ONT ÉTÉ PRISES

2.1. Un corpus réglementaire a été construit

Un effort a été fait au sein de la fonction publique depuis ces 10 dernières années en matière de prévention des risques psychosociaux pour se doter d'outils d'analyse et de prévention et apporter des solutions aux situations constatées : un dispositif complet en matière réglementaire existe désormais et l'ensemble des textes pris est facilement accessible. À cet égard, la DGAFP a élaboré des guides tous consultables sur son site Internet³⁵. Le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a également pris des mesures et mis en place une organisation permettant de mener des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation pour ses personnels³⁶.

Déclinant un ensemble de mesures, la circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement moral au travail³⁷ est d'ailleurs issue de recommandations du médiateur³⁸. En effet, des réclamations portant sur l'organisation du travail et les relations professionnelles arrivaient en nombre à la médiation et, parmi elles, des faits de harcèlement moral étaient avancés. Cependant, à la lecture des courriers, la différence entre des faits avérés de harcèlement moral et certaines pratiques de management empruntant à l'autoritarisme plus qu'à l'autorité n'étaient pas toujours facile à établir et les acteurs à saisir difficiles à identifier. Le médiateur avait donc sollicité le ministère pour que les agents aient des informations précises sur le harcèlement moral au travail, sa prévention, sa prise en charge, les recours possibles et les sanctions. Les requêtes adressées au médiateur traduisent toujours cette difficulté à qualifier les faits et la confusion entre décisions prises opportunément par le responsable de l'établissement et la lecture qu'en font les destinataires ou les effets qu'elles produisent faute d'explication. Ré-expliciter et mettre en œuvre cette circulaire dont le contenu reste parfaitement en cohérence avec l'actualité, apparaît à nouveau nécessaire.

2.2. Le droit disciplinaire a été amendé par le législateur

Parmi les textes pris pour protéger les victimes de RPS, il convient d'évoquer la spécificité de la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 et du décret n° 2015-79 du 28 janvier 2015 qui ont identifié le médiateur académique comme l'une des personnes en capacité de demander la récusation d'un membre de la section disciplinaire ou du Cneser ou le dépaysement de l'instance disciplinaire.

³⁵ <http://www.fonction-publique.gouv.fr/la-prevention-des-risques-psychosociaux>

³⁶ <http://www.education.gouv.fr/cid4253/sante-bien-etre-securite-travail.html>

³⁷ Publiée au Bulletin officiel du ministère le 8 mars 2007

³⁸ ReMEDIA 00-09, ReMEDIA 01-08, ReMEDIA 02-03, rapport 2002 p.71, ReMEDIA 03-01, ReMEDIA 04-03



Mais, ces textes constituent un exemple de réponse pas toujours appropriée au problème réel.

Au départ, quatre députés ont déposé un texte le 23 juillet 2012³⁹ visant à compléter l'article L.23-10-2 du Code de l'éducation portant sur les médiateurs à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

L'exposé sommaire était le suivant :

« Dans les établissements d'enseignement supérieur et de recherche, des situations particulières peuvent donner lieu à des comportements de harcèlement sexuel. Notamment la relation maître de thèse/doctorant durant 3 à 4 ans, caractérisée par une double relation de pouvoir en termes hiérarchiques et de savoir, a pu donner lieu à des faits répréhensibles, dont certains ont été fortement médiatisés. Mais souvent, les victimes hésitent à porter plainte par peur de compromettre le bon déroulement de leur soutenance de thèse ou saisissent la justice tardivement après que le délai de prescription de l'action qui est de 3 ans est prescrit. De plus, les instances disciplinaires des établissements concernés sont rarement saisies de plaintes.

Toutefois, lorsque des réclamations disciplinaires sont déposées par les plaignants, il est fréquent que pour diverses raisons tenant notamment à la volonté de ne pas stigmatiser l'enseignant soupçonné, le chef d'établissement ne transmette pas le dossier à l'instance disciplinaire. L'objet de cet amendement est de modifier cette procédure en introduisant une personne extérieure à l'établissement pour examiner la réclamation et transmettre un avis au chef d'établissement sur la suite qu'il conviendrait de donner à la plainte. La personne la mieux à même de jouer ce rôle paraît être le médiateur académique [...] ».

Dans le texte proposé, les médiateurs académiques transmettaient au chef d'établissement concerné un avis sur l'opportunité de saisir la section disciplinaire compétente lorsqu'un enseignant relevant d'une procédure disciplinaire mentionnée à l'article L. 712-4 du Code de l'éducation était mis en cause. L'amendement a été retiré, un glissement s'est effectué sur la possibilité offerte au médiateur académique de demander la récusation d'un membre de la section disciplinaire ou du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche (Cneser) statuant en matière disciplinaire, s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité ou le dépaysement de l'instance disciplinaire pour le même motif.

Cette loi, qui a introduit le médiateur dans une posture inhabituelle, mériterait d'être complétée sur la participation de la présumée victime dans la procédure, qui, en l'état, en est absente.

³⁹ <http://nosdeputes.fr/14/amendement/86/72>

2.3. Des instances paritaires ont été progressivement renouvelées

Rôles et missions des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

Au départ de leur histoire, comme le rappelle le ministère chargé du travail sur son site Internet, les CHSCT avaient pour principal but de faire appliquer les règles de prévention dans les entreprises. Dans un second temps, leurs membres ont eu la volonté de définir un périmètre de compétences cohérent autour des conditions de travail et aujourd'hui les CHSCT sont des structures capables d'anticiper les risques émergents susceptibles d'être nuisibles à la santé des personnels.

Les comités techniques ont été renouvelés dans la Fonction publique d'État par un ensemble de textes :

- ▶ la loi n°84-16 du 11 janvier 1984 avec la création des CHSCT dans l'article 16 ;
- ▶ le décret n°82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène, la sécurité au travail et la prévention médicale, modifié⁴⁰. Le titre IV de ce décret, intitulé « organismes compétents en matière d'hygiène, sécurité, santé au travail », traite des CHSCT, de leur composition, fonctionnement, missions....

La circulaire fonction publique du 10 avril 2015⁴¹ présente les nouvelles dispositions intégrées au décret n°82-453 du 28 mai 1982 modifié.

La procédure d'alerte

Aux termes de l'article L4121-1 du Code du travail, « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs [...] ».

L'article L4131-2 du même code dispose que « le représentant du personnel au comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, qui constate qu'il existe une cause de danger grave et imminent, notamment par l'intermédiaire d'un travailleur, en alerte immédiatement l'employeur [...] ».

La procédure d'alerte est définie à l'article L4132-2 : « lorsque le représentant du personnel [...] alerte l'employeur [...] il consigne son avis par écrit dans des conditions déterminées par voie réglementaire. L'employeur procède immédiatement à une enquête avec le représentant du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail qui lui a signalé le danger et prend les dispositions nécessaires pour y remédier ».

L'exemple suivant montre l'efficacité d'une procédure d'alerte par des représentants des personnels.

⁴⁰ Par les décrets n° 95-680 du 9 mai 1995, n° 2001-232 du 12 mars 2001, n° 2011-774 du 28 juin 2011, n° 2015-1583 du 3 décembre 2015

⁴¹ http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2015/04/cir_39476.pdf



Dans un service aux effectifs importants, les relations professionnelles se tendent progressivement jusqu'à atteindre un réel état de crise concernant au moins 4 agents de catégorie A. Ces derniers s'adressent à des partenaires sociaux. Ils font état d'une situation lourde : une santé en péril, suite notamment à du surmenage, des humiliations devant des partenaires extérieurs, l'existence de pensées suicidaires. Les partenaires sociaux saisissent le CHSCT en faisant valoir leur droit d'alerte.

L'administration met immédiatement en œuvre les dispositions réglementaires en :

- ▶ annonçant qu'une enquête débute ;
- ▶ préservant la santé des agents concernés en les invitant à demander un arrêt maladie ;
- ▶ constituant de manière paritaire la commission d'enquête.

Les auditions sont menées sans délai mais sans précipitation, laissant place à l'expression de chacun.

Des mesures sont adoptées et présentées au CHSCT qui traitent de :

- ▶ l'amplitude de la journée de travail ;
- ▶ l'heure de début des réunions ;
- ▶ l'information des agents et leur participation aux processus décisionnels ;
- ▶ la clarification des rôles des différents intervenants.

2.4. Des actions d'information sont désormais menées

Des actions concrètes ont été conduites à l'administration centrale et dans les académies.

Elles l'ont été parfois à la suite d'un problème grave pouvant aller jusqu'au suicide d'un agent.

Ces actions sont nombreuses et diversifiées comme le montrent les travaux conduits en 2014 par l'IGAENR sur la mise en œuvre des plans de prévention des risques psychosociaux.

Concernant la suspicion de harcèlement sexuel, des initiatives intéressantes ont été prises par certaines universités afin de mettre en place un dispositif de prévention et de lutte contre les mauvaises pratiques. Récemment la Comue « Sorbonne Paris Cité » a rendu public le plan commun à ses treize composantes, mobilisant son institut en santé génésique et promouvant une approche globale autour de médecins, psychologues, assistants sociaux et juristes.



3. DES MARGES DE PROGRÈS EXISTENT DANS LA PRATIQUE

Les textes ont été pris, les instances installées, des actions sont menées : le dispositif est en place.

Pourtant le nombre de dossiers reste important et le médiateur n'est pas le seul destinataire des requêtes.

En 2015, 12 % des réclamations présentées par les personnels arrivées à la médiation ont concerné l'organisation du travail et les relations professionnelles (348 dossiers en 2015, 480 en 2014, 357 en 2013).

3.1. Le monde éducatif est organisé autour des savoirs

L'enseignement scolaire et supérieur reste encore trop exclusivement organisé autour des savoirs, de la prise en charge des élèves et des étudiants.

Les problèmes relationnels semblent, quant à eux, relever du monde du « gris », des dossiers que l'on ne sait pas vraiment traiter ou qui sont traités plus par crainte d'une médiatisation.

Le manque de formation au management des ressources humaines peut laisser des encadrants démunis pour traiter des conflits relationnels.

3.2. Une solidarité hiérarchique peut empêcher de traiter le problème

Un phénomène demeure et permet aussi à ces problèmes de perdurer : la trop fréquente solidarité hiérarchique. En effet, l'encadrement supérieur peut avoir tendance à défendre la hiérarchie intermédiaire et à ne pas donner de suite au signalement fait par un agent. Cet immobilisme de la hiérarchie peut s'expliquer par la peur d'entacher la réputation d'un service ou d'un établissement.

3.3. Le traitement ne doit pas se limiter à la victime et doit être adapté

Constat est fait que la mutation du subordonné est souvent la solution proposée par l'administration qui peut faire des propositions de postes. Mais si rien n'est envisagé pour faire changer le comportement du supérieur hiérarchique défaillant, la situation risque de se reproduire pour l'agent qui remplace le partant.

La réponse donnée par l'administration peut parfois s'avérer surprenante comme le montre l'exemple suivant.



Un agent de catégorie A est intégré depuis plusieurs années dans un bureau et y est reconnu pour ses qualités techniques et humaines. À la suite d'un changement de hiérarchie, sa situation personnelle se dégrade rapidement : il essuie de plus en plus de reproches, est écarté de réunions importantes, se voit retirer certains dossiers stratégiques et se pense dénigré auprès de ses collègues. Ses appels au niveau 2 de sa hiérarchie se révèlent inefficaces, voire contre-productifs puisque le niveau 2 appuie et soutient son responsable direct (niveau 1) y compris quant à sa manière de procéder. Souhaitant mettre fin à cette situation qu'il qualifie de harcèlement, l'agent concerné tente de faire jouer les dispositions de la circulaire n° 2007-047 du 24 février 2007 relative au harcèlement moral au travail. Il rédige donc une note à l'attention de la hiérarchie supérieure par laquelle il demande qu'une enquête soit diligentée.

La réponse qui est apportée à sa volonté de mise en œuvre des dispositions des textes relatifs au harcèlement consiste en la signature d'un arrêté le suspendant de ses fonctions pour une durée de trois mois avec maintien du salaire. Cette réaction de l'institution à laquelle il ne s'attendait pas provoque chez lui une dégradation de son état psychique. Il se tourne alors vers le médiateur.

Après analyse, la médiation écrit au signataire de l'arrêté en lui demandant de justifier cette position et à défaut, de le retirer. Malgré le silence gardé par cette hiérarchie, le médiateur continue à suivre ce cas et peut constater, qu'après plusieurs mois, une nouvelle affectation conforme à ses vœux a été proposée à cet agent, tout en regrettant qu'une fois encore, seule la situation de la victime a été traitée (par la mutation) mais pas celle de l'auteur du harcèlement.

Fort heureusement, ces situations ne sont pas nombreuses mais leur existence interpelle le fonctionnement des organisations. Ainsi il importe que les chefs de service, les présidents d'université, les chefs d'établissement mettent à l'agenda de leurs réflexions le sujet des RPS.

Chacun aura bien perçu la difficulté d'aborder ce sujet qui touche la sensibilité des individus, leur santé psychique et morale, leur positionnement et la reconnaissance de leurs actions au sein d'une administration complexe. Le bien-être des enseignants induit le bien-être des élèves ou des étudiants et donc leur réussite, celle du système scolaire et universitaire. Conscience doit être prise et partagée de cette évidence. Aussi les recommandations formulées ou reformulées (cf. troisième partie : les nouvelles recommandations, § 2.3.), dans cette partie, ne sauraient être conduites isolément au risque de ne traiter qu'une partie du problème. L'attractivité de la profession enseignante comme la qualité du service public d'éducation sont en jeu. Ces recommandations constituent les différentes composantes d'un système et d'une politique globale réaffirmée comme prioritaire.

**DEUXIÈME
PARTIE**

**Examens :
consolider et mieux légitimer
le principe de souveraineté
des jurys**



Chaque année le médiateur est destinataire de plusieurs centaines de réclamations émanant de candidats à un examen qui demandent la vérification de leurs notes ou contestent la décision du jury. Avec un nombre de 1 409 en 2015, 18 % des saisines adressées aux médiateurs par les usagers concernent les examens et concours, en augmentation de 33 % depuis 2010. Ces réclamations conduisent le médiateur à évoquer à l'occasion de ce rapport le rôle des jurys d'examen.

Avant toute chose, le médiateur veut rappeler les contraintes et les exigences qui pèsent sur les correcteurs, enseignants investis dans leurs missions. Celles qui concernent la correction et l'évaluation se déroulent très souvent dans un temps court ; elles peuvent s'effectuer dans des centres de correction, établissements scolaires pour la plupart, pas toujours conçus pour ce type d'acte professionnel qui exige calme et sécurité ou au domicile de l'enseignant dont on sait qu'il constitue aussi pour lui un lieu de travail. Car c'est bien un acte professionnel que la correction d'un examen. La rigueur, l'impartialité, la vigilance mais aussi l'écoute, la neutralité et le respect de l'individu sont autant de qualités sinon de vertus requises pour procéder à l'évaluation d'un ensemble de productions écrites ou de prestations orales d'élèves ou d'étudiants dont l'issue est capitale pour chacun des candidats.

De façon plus générale la chaîne de décisions qui aboutit à la notation des candidats et à la délivrance des diplômes requiert, pour éviter les erreurs, la mobilisation d'un grand nombre d'acteurs (conception et adoption des sujets ; organisation des épreuves ; commissions d'entente ; notation des épreuves ; commissions d'harmonisation ; réunion du jury ; édition du relevé de notes ; édition du diplôme).

Les examens qui donnent lieu aux réclamations les plus nombreuses sont, de façon logique, ceux qui enregistrent le plus grand nombre de candidats : baccalauréat et brevet de technicien supérieur (BTS).

Le médiateur abordera dans ce rapport ces examens régis par un cadre national (diplôme national du brevet (DNB), baccalauréat, BTS). Il est évident que les analyses qui sont présentées ici valent également, pour un certain nombre d'entre elles, pour tout autre examen ainsi que pour les corrections des épreuves de concours de recrutement de personnels.

Le domaine des examens est régi par un principe supérieur, bien présent dans l'esprit des correcteurs et examinateurs et généralement connu des candidats et de leur famille : la souveraineté des jurys. Le médiateur prend pleinement en compte ce principe dans l'instruction des réclamations dont il est saisi. Pour être cardinal le principe de souveraineté ne constitue pas pour autant un absolu : il rencontre certaines limites et se complète d'autres règles.

La souveraineté renvoie au pouvoir suprême, celui qui, inspiré par la sagesse, ne peut être contesté. Éclairée, la décision n'est entachée d'aucune imperfection. Juste, elle s'impose. Dans une démocratie, la souveraineté, pour



être admise et comprise, doit trouver une alliée dans la confiance, puisque la décision peut s'imposer sans être justifiée. En effet, les motifs qui fondent le refus d'un candidat à un examen n'entrent pas dans le champ d'application de l'article 1 de la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public. La loi pour autant ne s'oppose pas à ce que l'information soit donnée.

Mais aujourd'hui, l'accès facilité à la connaissance, la possibilité de comparer des productions écrites entre elles, la mise en ligne sur des sites diversifiés de corrigés mais aussi les enjeux que constitue l'évaluation individuelle ainsi que la place que prend le diplôme dans le parcours professionnel et social d'un individu, et tout particulièrement dans le système social et économique français, imposent que soient à la fois réaffirmé le sens de la souveraineté des jurys et réinstallée la confiance sur laquelle elle s'appuie. Le médiateur estime que le principe de souveraineté des jurys mériterait d'être mieux affirmé et ainsi conforté. Dans cette perspective il tient à présenter dans le cadre du présent rapport quatre recommandations.

1. LA SOUVERAINETÉ DU JURY : UN PRINCIPE MAIS AUSSI UNE NÉCESSITÉ POUR RENDRE POSSIBLE L'ORGANISATION D'EXAMENS TRÈS LOURDS

En vertu du principe de souveraineté, les décisions des jurys ne peuvent donner lieu à un réexamen : les candidats ne peuvent demander au jury de revoir sa décision. De même il n'existe pas d'instance d'appel à laquelle les candidats pourraient s'adresser pour demander une seconde correction de copies ou le réexamen de la décision du jury. Pour ce qui est des notes qu'il attribue, le jury prend donc sa décision sans avoir à y revenir ensuite (sauf le cas des erreurs de fait ou de droit ; voir plus loin).

Ce principe de souveraineté constitue une particularité dans le champ de l'action administrative : la plupart des autres actes de l'administration peuvent en effet faire l'objet d'un recours de la part de l'intéressé, qui peut demander à l'autorité de reconsidérer, sur le fond, la décision qu'elle a prise.

Reconnaître la souveraineté des jurys ne doit pas conduire à considérer leurs décisions comme arbitraire. Il s'agit de les protéger de pressions diverses et de les mettre à l'abri de révisions qui pourraient être nombreuses et injustifiées. L'application de ce principe doit être d'autant plus préservé que le cadre scolaire est de plus en plus objet de négociations et que les résultats de l'évaluation sont fréquemment interrogés. Par ailleurs, le volume de certains examens tels que le DNB, le baccalauréat, les BTS qui ont rassemblé respectivement 817 000 et 684 800 candidats toutes filières confondues à la session 2015, 188 000 au BTS à la session 2014, rend matériellement impossible la



double correction des épreuves terminales ponctuelles dans un temps court et inenvisageable de constituer des jurys d'appel. Pour être encore plus précis et prendre la mesure de ces limites et impossibilités, le baccalauréat 2015 a produit environ 4 millions de copies à corriger, mobilisé 170 000 correcteurs et examinateurs répartis dans 4 242 centres d'examens. Ajoutons à cela, pour terminer de dresser la liste des contraintes, qu'en 2011, le coût d'une session du baccalauréat était estimé entre 90 et 100 millions d'€⁴².

Dans ce contexte, il est donc évident que le principe de souveraineté, principe que le médiateur invoque régulièrement pour expliquer à un candidat que son recours ne peut être accueilli, doit reposer sur la confiance pour garder sa force. Pour cela, la souveraineté doit pouvoir s'exercer dans un contexte sécurisé quant à la qualité de l'évaluation pour ne laisser aucun espace au doute.

La famille X a fait appel au médiateur. Leur fille a obtenu une note de 8 sur 20 à l'épreuve écrite de français du baccalauréat général, qui se passe en fin de première. Les parents expliquent au médiateur que la note est très inférieure à celle que leur fille obtenait d'habitude au cours de sa scolarité. À l'appui de leur requête, ils fournissent les bulletins scolaires. Ils transmettent également les notes du dernier baccalauréat blanc subi par leur fille dans son lycée : à l'épreuve de français la note était de 14. Les parents transmettent également au médiateur le courrier reçu du service des examens du rectorat auquel ils ont adressé leur réclamation : le service des examens leur indique qu'il n'y a pas eu d'erreur et que la note figurant sur le relevé est bien celle attribuée par le correcteur.

Le médiateur a confirmé aux parents les indications données par le service d'examen. Il a signalé tout d'abord que la note de 8 n'est pas spécialement faible. Il a expliqué ensuite aux parents que le fait que la note du baccalauréat soit nettement inférieure aux notes obtenues habituellement ne signifie pas pour autant une erreur d'appréciation de la part du correcteur. Lors d'une épreuve ponctuelle terminale en effet un candidat peut être déstabilisé par l'enjeu de l'examen ou parce qu'il est confronté à un sujet qu'il a mal préparé ou qui le surprend. Le baccalauréat général ou technologique est composé d'épreuves ponctuelles terminales dont la logique n'est pas celle du contrôle continu mis en œuvre tout au long de l'année scolaire.

⁴² Rapport conjoint : Propositions pour une évolution du baccalauréat – IGEN – IGAENR – IGF – CGIET - 2011



2. LE PRINCIPE DE SOUVERAINÉTÉ RENCONTRE CEPENDANT DIFFÉRENTES LIMITES

Ce principe cependant n'est pas absolu et emporte différentes limites. Quoique souverain, le jury n'en doit pas moins respecter les règles qui encadrent les examens.

2.1. Le caractère collégial de la décision du jury

Le principe de souveraineté, il y a lieu de le noter tout d'abord, s'applique aux décisions prises par un jury d'examen. Il s'agit donc de décisions collégiales, endossées par le président du jury.

Les notes attribuées par un correcteur de copies ou un examinateur d'épreuve orale ne bénéficient pas en revanche de ce caractère souverain : elles constituent des propositions de notes, qui doivent pouvoir être réexaminées par le jury auquel elles sont transmises.

C'est ainsi que le jury peut être amené, au vu par exemple du livret scolaire et de l'avis du conseil de classe, à ajuster la note moyenne d'un candidat lorsqu'elle se situe à proximité immédiate d'un des seuils requis pour obtenir l'examen ou une mention. Sans y être jamais tenu, le jury peut décider par exemple de porter à 10 la note de 9,97 obtenue par un candidat au baccalauréat bénéficiant d'un avis favorable du conseil de classe. Ce faisant le jury sera amené à modifier dans l'une ou l'autre des matières la note qui avait été proposée par l'examinateur.

Le médiateur relève à ce propos l'importance de la responsabilité du jury en matière d'ajustement des notes. C'est là en pratique que se situe la plus-value apportée par les jurys d'autant que dans certaines matières, la docimologie montre ses limites et que faire varier une note de quelques dixièmes de points n'entache pas la considération exacte portée au candidat sur la compétence évaluée.

Sur ce point le médiateur tient à insister sur la nécessité qu'il y a pour les jurys de consacrer autant de temps et d'attention à l'examen des dossiers des candidats susceptibles d'obtenir une mention qu'à ceux dont la moyenne se rapproche du 8 ou du 10. Pour les candidats ayant effectué un parcours scolaire méritoire, l'obtention d'une mention bien ou très bien revêt une importance certaine. Elle constitue tout d'abord la reconnaissance des mérites et des efforts consentis. Elle peut permettre aux candidats concernés de valoriser leur dossier auprès des responsables de filières de formations supérieures ainsi qu'auprès des employeurs futurs. Elle peut avoir enfin des conséquences pécuniaires non nulles (la mention TB par exemple peut entraîner le versement d'un complément « mérite » à la bourse, le versement d'une somme par le département du candidat ainsi que par sa banque).

Cette candidate au baccalauréat général en série S dans l'académie de X a obtenu son diplôme à la dernière session de juin 2015. Son père conteste le fait que le jury ne lui ait pas accordé la mention TB, alors que sa note moyenne (15,94) se situe très près du seuil requis. Cette candidate a obtenu 606 points soit deux points de moins seulement que le seuil de la mention (608). Cette candidate est une excellente élève. Sa seule note inférieure à la moyenne est un 7 à l'épreuve écrite de français. La plupart des autres notes sont très bonnes et marquent fortement ses compétences dans les disciplines scientifiques, traduisant un choix réfléchi et conforme aux orientations d'une filière S (19 en mathématiques, 18 en physique-chimie), Son excellente moyenne n'est pas non plus la conséquence d'ajout de points obtenus à des options facultatives. Elle a obtenu un avis très favorable du conseil de classe.

Certes le jury ne connaissait pas le statut de boursière de la candidate, et il n'a surtout pas à le connaître, mais le fait de ne pas avoir porté jusqu'à la mention TB cette candidate qui n'en trouve pas l'explication, a eu des conséquences financières non négligeables.

Dans le même ordre d'idée, la réglementation du baccalauréat prévoit que les notes proposées par les examinateurs et correcteurs doivent faire l'objet d'une harmonisation au sein des centres d'examen : l'existence de commissions d'harmonisation illustre également le fait que les notes des examinateurs et correcteurs ne constituent que des propositions (cf. § 5).

Ce candidat au baccalauréat technologique a fait appel au médiateur. Il a obtenu une note moyenne de 9,86. Il demande que son dossier soit revu : il explique en effet que sa note étant extrêmement proche de la moyenne de 10 requise pour obtenir le diplôme, le jury aurait dû procéder à son ajustement.

Le médiateur a expliqué au candidat qu'un jury n'est jamais tenu de relever les notes d'un candidat, même lorsque la note est très proche d'un seuil requis pour obtenir un diplôme ou une mention. Il a ajouté que, lorsque le jury choisit d'ajuster la note, il se fonde en particulier sur le livret scolaire et l'avis du conseil de classe. Or l'avis du conseil de classe figurant sur le livret scolaire du réclamant était que ce candidat « devait faire ses preuves à l'examen ». Le médiateur a indiqué au réclamant qu'une telle mention ne pouvait conduire le jury à ajuster la note.

Dans le cas d'un baccalauréat technologique, le jury peut également prendre en compte les notes obtenues dans les matières technologiques, qui caractérisent la série du diplôme, pour prendre sa décision d'ajuster ou non la moyenne du candidat.

2.2. Les rôles respectifs du jury et du recteur

Les articles D334-20, D336-19 et D337-88 du Code de l'éducation indiquent que « la délivrance du baccalauréat [...] résulte de la délibération du jury qui est souverain. » Il revient au jury d'arrêter les notes pour chacune des épreuves et de prendre au vu de ces notes les décisions qu'il juge nécessaires : admettre le candidat, l'autoriser à participer aux épreuves du second groupe (dans le cas du baccalauréat), le refuser ou encore l'ajourner (dans le cas du BTS).



Si le procès-verbal de délibération qui liste les candidats admis, ajournés ou refusés est signé du président du jury, l'acte administratif qui constitue la traduction de cette décision du jury est pris par le recteur d'académie (ou un chef de service délégué), qui signe le relevé de notes et le diplôme lui-même.

Sauf à ce qu'il dispose d'un motif de ne pas le faire, le recteur ou le chef de service devra suivre la décision du jury. Dans l'hypothèse où le recteur modifierait sans raison justifiée la décision du jury, l'acte du recteur serait rendu irrégulier : le recteur dispose donc en la matière d'une « compétence liée ».

Dans le cas, en revanche, où il constate une erreur de fait ou une erreur de droit de la part du jury (voir infra) le recteur demande au jury de reconsidérer sa décision.

2.3. Le respect du droit

Le jury d'examen doit bien entendu respecter les règles qui encadrent l'organisation des examens. Il s'agit d'une part des règles générales qui valent pour l'ensemble des examens et, de façon plus large, pour l'action administrative dans son ensemble. Par exemple un jury ne peut adopter une attitude partielle vis-à-vis des candidats. Il doit respecter l'égalité entre les candidats. Il ne peut tenir aux candidats des propos ou énoncer des jugements qui enfreindraient la loi. La neutralité s'impose.

Le jury doit respecter également les règles particulières qui concernent l'examen dont il est chargé. Les textes réglementant telle série du baccalauréat par exemple fixent des règles concernant le programme, les modalités des épreuves ou la composition du jury, règles que le dit jury devra respecter.

Candidat au baccalauréat général en série S, M. X a saisi le médiateur. Ayant subi une épreuve orale de contrôle en mathématiques, M. X affirme qu'il a été interrogé sur une question qui ne relevait pas du programme mais de celui de l'épreuve optionnelle de spécialité mathématiques.

Le médiateur est intervenu auprès du service des examens et a demandé la vérification de la fiche d'interrogation. La vérification effectuée a permis de montrer que l'une des trois questions qui avaient été posées par l'examineur ne figurait effectivement pas au programme de l'épreuve. À la demande du médiateur le service des examens a organisé une nouvelle épreuve orale à l'intention du candidat.

Dans le cas où un candidat fait valoir qu'une erreur de droit a été commise et que celle-ci peut être établie, la décision du jury sera alors remise en cause. L'erreur commise pourra donner lieu soit à la modification par le jury de la décision qu'il avait prise ; soit à l'organisation d'une nouvelle épreuve à l'intention du candidat lésé.

Saisi des réclamations et au vu des pièces qui lui sont transmises, le médiateur est amené parfois à demander au service des examens des rectorats d'effectuer certaines vérifications concernant le respect du droit.

De même lorsqu'il est saisi d'un recours juridictionnel par un candidat à un examen, le juge administratif peut être amené à annuler la décision d'un jury fondée sur une erreur de droit.

H. candidat malheureux au BTS management des unités commerciales a fait appel au médiateur. Contestant la note faible obtenue à une épreuve écrite, il a demandé au service des examens de lui communiquer une photocopie de son épreuve. Alors que le sujet distribué aux candidats comportait 3 questions notées l'une sur 10 et les deux autres sur 5, H. ne comprend pas pourquoi la note globale de 8 sur 20 n'est pas décomposée par questions. Recevant la copie, le médiateur a effectué la même constatation que H. Il est intervenu auprès du service des examens en faisant valoir que le barème indiqué sur le sujet distribué aux candidats s'impose nécessairement aux correcteurs. Ceux-ci doivent dès lors faire apparaître sans ambiguïté la décomposition de la note globale, celle-ci devant correspondre à l'addition exacte des notes des questions. Le service des examens est convenu que la correction de la copie avait été défectueuse. Il a décidé de soumettre la copie à un inspecteur de la discipline concernée. Celui-ci a recorrigé la copie et porté une note à chaque question. La note globale résultant de l'addition des notes par question a été plus élevée d'un point que la note initiale mise par le premier correcteur. Le relevé de notes d'H. a été modifié en conséquence par le service des examens.

2.4. La décision du jury ne doit pas être entachée d'une erreur «de fait»

La décision du jury ne peut pas non plus être assise sur une erreur de fait (on parle également d'erreur « matérielle »). Si une erreur de fait a été commise, la décision du jury devra être revue.

L'erreur de fait ne concerne pas l'évaluation des candidats et des épreuves : elle porte sur des éléments incontestables du dossier du candidat, indépendants du jugement porté par le jury sur ses prestations à l'examen.

Les erreurs de fait peuvent porter sur l'identité du candidat : il arrive par exemple qu'un candidat se voit attribuer des notes qui étaient en réalité destinées à un homonyme ; ou qu'un candidat soit porté absent par erreur...

Le plus souvent les erreurs qui se produisent concernent les notes elles-mêmes : erreur de totalisation commise par le correcteur ; erreur dans le report des notes sur le relevé ; erreur dans l'application du barème de correction ; partie d'une copie oubliée par le correcteur...

Ces erreurs de fait, fort heureusement peu nombreuses, sont malgré tout inévitables compte tenu de la masse des épreuves que sont amenés à gérer les jurys et les services d'examen.



Les services d'examens des rectorats reçoivent régulièrement des demandes de vérification présentées par les candidats. Lorsqu'ils constatent une erreur de fait ou de droit, les services les rectifient après s'être rapprochés du président du jury.

En instruisant les réclamations qu'il reçoit, le médiateur est lui aussi amené à demander aux services des examens de vérifier, dans certains dossiers, l'absence d'erreur de fait ou de droit.

Compte tenu de ces différents éléments et au vu des réclamations qu'il a été amené à étudier depuis quinze ans, le médiateur estime que différentes modifications devraient être apportées aux règles encadrant les examens, modifications qui conduiraient à amodier quelque peu le principe de souveraineté tel qu'il est actuellement appréhendé et à sécuriser la qualité du travail des jurys. Souveraineté et transparence ne sont pas antinomiques. Au contraire, l'une conforte l'autre.

3. LES JURYS DEVRAIENT AVOIR L'OBLIGATION DE MOTIVER LES NOTES ATTRIBUÉES

En son état actuel, la réglementation des examens n'oblige pas les jurys à motiver les décisions qu'ils prennent et les notes qu'ils attribuent. La jurisprudence du juge met également en avant cette absence d'obligation. Néanmoins force est de constater que la demande d'explication, de compréhension des décisions et donc des évaluations va croissant. C'est un fait social difficilement contournable. Il faut le prendre en compte dans un système éducatif qui met l'accent sur la dimension formative de l'évaluation, certes distincte de la diplomation, mais la place du diplôme, comme le niveau auquel il est obtenu (mentions AB, B ou TB ayant aussi des incidences sur des compléments de bourses) et l'investissement demandé sont tels qu'il apparaît légitime de faire connaître à qui le demande le caractère qualitatif qui sous-tend une note.

En dépit de cette absence d'obligation, les jurys d'examen peuvent choisir de délivrer des explications aux candidats. Il apparaît qu'en la matière la pratique varie fortement selon l'examen, selon le jury concerné et selon le type d'épreuve.

Dans le cas du baccalauréat et du BTS, la plupart des correcteurs portent une appréciation rédigée de trois ou quatre lignes en tête de la copie ou sur le bordereau de relevés des notes qui prévoit un emplacement à cet effet. Des copies corrigées portent également des indications en marge : les fautes d'orthographe sont ainsi souvent signalées. On trouve également fréquemment des annotations du type : oui ; inexact ; hors sujet ; mal dit. D'autres cependant ne portent aucune annotation ni appréciation rédigée. S'agissant des épreuves orales, la réglementation du baccalauréat et du BTS

impose à l'examineur de rédiger une fiche individuelle faisant figurer l'identité du candidat, celle de l'examineur, la date de l'épreuve et le sujet donné. L'examineur peut également s'il le souhaite faire figurer sur la fiche une appréciation rédigée. Au vu de ce qu'a constaté le médiateur, les fiches comportent fréquemment cette appréciation. En revanche celle-ci peut être très succincte et manquer de substance (par exemple « le candidat ne maîtrise pas le sujet »).

Les appréciations qui figurent sur les copies sont nécessairement portées à la connaissance des candidats qui le souhaitent puisque la réglementation ouvre un droit de consulter ou de se voir communiquer les copies.

S'agissant de la communication des fiches d'épreuves orales, la pratique apparaît variable, en fonction des services d'examens et, au sein de ces services, en fonction des gestionnaires. Certains services adressent les fiches aux candidats qui le demandent, après avoir effacé le nom de l'examineur ; d'autres se refusent à transmettre les fiches ; d'autres encore ne transmettent pas les fiches mais intègrent le commentaire de l'examineur dans le courrier qu'ils adressent au réclamant.

Le médiateur constate à cet égard que la circulaire n° 2012-059 du 3 avril 2012 relative à la préparation, au déroulement et au suivi des épreuves du baccalauréat ne se prononce pas de façon suffisamment claire sur le point de savoir si le correcteur ou l'examineur doivent obligatoirement porter une appréciation qualitative sur les copies et bordereaux d'interrogation.

► Au vu de ces éléments et constatations, **le médiateur estime souhaitable** qu'à l'avenir la réglementation rende obligatoire la production par le jury et la communication par les services d'examen aux candidats qui le demandent d'une appréciation rédigée concernant chaque épreuve écrite ou orale.

Cette obligation nouvelle aurait pour intérêt d'harmoniser les pratiques entre les différents correcteurs et examinateurs. La situation actuelle qui permet à certains candidats de recevoir une appréciation et pas à d'autres est source d'incompréhension et de suspicion. C'est ainsi que les candidats dont la copie ne porte aucune annotation peuvent avoir le sentiment (qu'ils expriment d'ailleurs au médiateur) que leur copie n'a pas été corrigée de façon sérieuse.

Le médiateur relève sur ce point que les copies normalisées du baccalauréat et du BTS comportent systématiquement un cadre destiné aux appréciations du correcteur. Le fait que cette case ne soit pas remplie ne peut que susciter l'incompréhension du candidat concerné.

Ce candidat au baccalauréat technologique a fait appel au médiateur. Après avoir demandé la copie de l'épreuve de français au service des examens, il a constaté que cette copie ne portait aucune annotation : il n'y avait pas d'annotations en marge de la copie.



Le cadre situé en haut de la copie permettant d'accueillir les observations du correcteur était resté vierge. Le candidat considérait que sa copie n'avait pas été corrigée sérieusement.

Le médiateur estime que de façon générale les copies d'épreuves écrites et les comptes rendus d'interrogations orales devraient toujours comporter des appréciations écrites du correcteur ou de l'examineur suffisamment précises, de façon à ce que le candidat puisse comprendre la note qui lui a été attribuée. Le médiateur a dû cependant expliquer au candidat que la réglementation des examens et la jurisprudence des tribunaux n'obligeaient pas les correcteurs et examinateurs des épreuves d'examen à motiver les notes qu'ils attribuent. Recevant la réponse du médiateur, le candidat concerné a réécrit au médiateur pour lui exprimer une fois encore son mécontentement.

De son côté la circulaire d'organisation du baccalauréat précitée « invite les correcteurs à être explicites dans leurs annotations en tête et en marge des copies » afin de faciliter les délibérations du jury et de permettre aux candidats de mieux comprendre leur note.

Le médiateur estime qu'il faut désormais aller au-delà de ces recommandations et instituer une obligation de motivation. Autrement dit de faire passer dans un décret ce qui aujourd'hui est de l'ordre seulement de la circulaire.

La famille M. conteste la note très basse obtenue par leur fils à l'épreuve orale anticipée de français du baccalauréat général (7 sur 20). Ils souhaitent que cette note soit vérifiée dans la mesure où elle est nettement inférieure à celles obtenues habituellement par le candidat (ce que le médiateur a pu constater en consultant le livret scolaire).

Le médiateur a demandé au service des examens que lui soit transmis, ainsi qu'au candidat, le compte rendu d'interrogation établi par l'examineur de l'épreuve. Ayant reçu ce compte rendu, que le service d'examens a transmis sans réticence et sans délai, le médiateur a constaté qu'il portait les appréciations suivantes de l'examineur pour expliquer la note qu'il a mise : « Lacunes. Faible ». Le médiateur a alors repris contact avec le service des examens en faisant valoir que ces appréciations, elles aussi lacunaires, ne permettaient pas au candidat de comprendre la note obtenue. Deux mois après l'envoi de son courrier au service des examens, le médiateur est en attente de la réponse.

De façon opérationnelle, il pourrait être envisagé que les correcteurs et examinateurs remplissent une grille numérisée faisant apparaître une appréciation sur les différents éléments constitutifs de l'épreuve.

Il pourrait également être recommandé aux correcteurs de rédiger leur appréciation en prenant appui sur les recommandations et barème arrêtés lors des réunions d'entente préalables aux opérations de correction.



Cette grille portant notation et appréciation rejoindrait de façon dématérialisée le dossier numérique du candidat. Celui-ci pourrait en consulter le contenu grâce à son mot de passe personnel.

4. SANS REMETTRE EN CAUSE LE PRINCIPE DE SOUVERAINETÉ, L'ABSENCE D'ERREUR MANIFESTE D'APPRÉCIATION DEVRAIT POUVOIR ÊTRE VÉRIFIÉE

En l'état actuel de la réglementation et de la jurisprudence, les jurys d'examen prennent leurs décisions de façon souveraine dès lors qu'ils n'ont pas commis d'erreur de droit ou de fait.

Bien que non spécialiste des matières et des domaines académiques desquels relèvent les épreuves d'examen qui sont portées à sa connaissance par les réclamants, le médiateur est parfois interpellé par les notes très faibles attribuées à certaines copies qui lui sont présentées. C'est pourquoi le médiateur est intervenu à quelques reprises ces dernières années en suggérant qu'une erreur manifeste d'appréciation avait pu être commise par un examinateur, un correcteur ou un jury. Ces interventions, sauf quelques exceptions, sont restées sans succès, les services d'examens des rectorats ayant fait valoir le principe de souveraineté.

► **Le médiateur considère** que la situation devrait évoluer de ce point de vue. Sans qu'il soit question d'instituer une quelconque instance d'appel des décisions d'un jury, ce qui remettrait en cause le principe de souveraineté, les recteurs et chefs de service d'examen devraient être autorisés par la réglementation à faire réexaminer une copie lorsqu'il leur apparaît qu'une erreur manifeste d'appréciation a été commise par le jury.

Pour encadrer strictement cette mesure, les services pourraient ainsi transmettre au recteur ou au chef de service des examens les dossiers correspondant aux deux situations suivantes :

- les cas de discordance manifeste entre la note et l'appréciation portée par le correcteur ou l'examinateur (à cet égard le fait de conduire les examinateurs et correcteurs à motiver les notes, comme le médiateur le propose par ailleurs, constituera un moyen de mettre en évidence une éventuelle erreur manifeste d'appréciation) ;
- les cas où les tableaux de notes des correcteurs et examinateurs feraient apparaître une pratique de notation anormale d'un correcteur ou d'un examinateur, qui n'aurait pas été rectifiée en commission d'harmonisation.



Saisi par une candidate, le médiateur a pris connaissance de sa copie de français, assortie d'une note particulièrement faible : 2 sur 20. Parmi les éléments du dossier dont il disposait par ailleurs, le médiateur relevait notamment que les notes des deux autres épreuves anticipées étaient supérieures à 13 et que la candidate disposait d'un bon livret scolaire. Mais c'est l'appréciation portée par le correcteur qui a appelé l'attention du médiateur. Le correcteur avait en effet rédigé son appréciation de la façon suivante : « Paraphrase. Absence de réflexion personnelle ». Le médiateur a considéré que la relation entre la note et l'appréciation pouvait être le symptôme d'une notation anormalement basse de l'ensemble des copies de ce correcteur.

Le médiateur a alors sollicité le service des examens. Il a demandé que la copie incriminée soit relue, à titre exceptionnel, par un inspecteur, afin qu'il soit vérifié que le correcteur n'avait pas commis d'erreur manifeste d'appréciation dans la façon dont il avait corrigé la copie. Le service des examens a promis au médiateur une réponse rapide.

Le nombre des dossiers transmis aux recteurs ou chefs de service pour recorection resterait probablement très limité. Le médiateur considère cependant souhaitable d'introduire dans la réglementation de la possibilité pour les services de contrôler l'absence d'erreur manifeste d'appréciation.

Cette réforme aurait un quadruple intérêt :

- ▶ elle permettrait d'inscrire dans la réglementation et de normaliser les pratiques qui sont d'ores et déjà en vigueur dans les services d'examen et qui conduisent dans certains cas rares, sans que les textes ne le prévoient ni d'ailleurs ne l'interdisent, à faire recorriger des copies ou repasser des épreuves orales ;
- ▶ elle conforterait les examinateurs et correcteurs quant à la rigueur à mettre dans la rédaction de leurs appréciations, en cohérence avec la note attribuée ;
- ▶ elle constituerait une incitation à ce que se tiennent et fonctionnent de façon effective les commissions d'harmonisation et inviterait, comme cela se fait dans certaines académies, en amont des réunions d'harmonisation à un suivi permanent des corrections sous forme de prises d'informations régulières sur la répartition des notes, de l'adéquation du barème, etc. ;
- ▶ elle permettrait enfin, du point de vue du contrôle de la qualité des décisions, de placer le domaine des examens en concordance avec les autres secteurs de l'action administrative.

Ce dernier point en effet est à relever. L'action administrative supporte de la part du juge un contrôle destiné à vérifier sa régularité, le juge annulant les actes administratifs non conformes à la réglementation ou à la législation. Le degré du contrôle exercé par le juge varie en fonction des marges de manœuvre que la loi attribue à l'administration. Lorsque l'administration

dispose de la plus grande latitude d'action (c'est-à-dire d'une « compétence discrétionnaire »), elle ne supporte qu'un « contrôle minimum », qui vise à vérifier notamment qu'elle n'a pas commis « d'erreur manifeste d'appréciation ». Le médiateur considère qu'il serait légitime que le domaine des examens fasse désormais l'objet lui aussi de ce contrôle minimal.

5. LA SOUVERAINÉTÉ DU JURY DEVRAIT S'ACCOMPAGNER D'UNE HARMONISATION EFFECTIVE DES NOTES

L'attribution aux jurys d'une souveraineté dans leur décision est nécessaire pour rendre possible l'organisation d'examens s'adressant à un grand nombre de candidats. Cependant l'absence de possibilité d'appel contre les décisions des jurys ne peut être pleinement légitime que si ces décisions sont prises de façon suffisamment rigoureuse et fiable.

De nombreuses études ont montré que les épreuves d'examen, écrites ou orales, pouvaient recevoir des notes très différentes d'un correcteur ou d'un examinateur à l'autre. S'il est vrai que le phénomène peut concerner tout spécialement les épreuves du champ des sciences humaines, les épreuves scientifiques peuvent aussi donner lieu à une variabilité sensible dans la correction et la notation des épreuves.

Dans ces conditions, la double correction des épreuves écrites et la présence de deux examinateurs dans les épreuves orales apparaissent comme des solutions souhaitables, qui permettraient d'éviter ou de limiter les cas dans lesquels les candidats sont notés de façon anormale. Mais la mise en place d'un système de double correction se heurterait à d'évidentes difficultés liées en particulier aux coûts d'organisation et à l'insuffisance du vivier de correcteurs. C'est la raison pour laquelle, si elle est systématique pour les concours de recrutement, la double correction est pour l'essentiel absente du champ des examens (à titre d'exception les diplômés supérieurs comptables font l'objet d'une double correction).

En l'absence d'une double correction, un système d'harmonisation des notes entre les correcteurs est prévu par la circulaire organisant le baccalauréat. Après la correction des copies, les correcteurs doivent se réunir, dans chaque matière et dans chaque centre d'examen, pour procéder à une harmonisation de leurs notes, préalablement à la réunion du jury. Les commissions d'harmonisation, présidées par l'inspecteur pédagogique de la discipline ou par un enseignant désigné par lui, examinent les tableaux de notes de chaque correcteur, les moyennes et écarts entre correcteurs, les copies faisant apparaître une difficulté. Elles procèdent à une harmonisation et à une révision de certaines notes lorsque celles-ci apparaissent nécessaires. Déjà en 2007, le médiateur avait mis en avant le fait que les commissions



d'harmonisation pourraient sans doute mieux fonctionner. En 2015, le médiateur fait le même constat. Rendues effectives, elles doivent être davantage formalisées.

Le médiateur constate que certains services d'examen répondent aux réclamations des candidats en leur indiquant que les notes ont été examinées en commission d'harmonisation. Le médiateur tient à signaler qu'il n'a pourtant pratiquement jamais obtenu des services d'examen la communication des comptes rendus de commission qu'il a pu solliciter.

La mère de C. a fait appel au médiateur. Sa fille a obtenu une note très faible à l'épreuve écrite de philosophie du baccalauréat général : 3 sur 20. Le médiateur a considéré que plusieurs éléments du dossier transmis par la mère de la candidate étaient troublants. La note incriminée est tout d'abord particulièrement faible alors que le livret scolaire montre que C. est une très bonne élève, en philosophie comme ailleurs. D'autre part les notes obtenues aux autres épreuves du baccalauréat donnant lieu à une production rédigée (français anticipé, littérature, histoire) n'ont rien de commun avec la note de philosophie : la plus faible des trois notes est 14. Enfin les appréciations figurant sur la copie sont très lacunaires : le correcteur a simplement indiqué en haut de la copie, sans aucune mention en marge : « Copie faible ».

Au vu de ces éléments, le médiateur a demandé au service des examens du rectorat que lui soient communiqués les tableaux des correcteurs du centre d'examen ainsi que le compte rendu de la commission d'harmonisation. Le centre d'examen a répondu au médiateur que les notes du correcteur avaient été vérifiées et que la commission d'harmonisation avait bien eu lieu. Mais le médiateur n'a pas eu communication des documents demandés.

La circulaire d'organisation du baccalauréat indique que la mission d'harmonisation des notes incombe également au jury lui-même. Cette disposition de la circulaire est en pratique irréaliste.

La mission première des jurys, en effet, est de prendre une décision concernant chaque candidat. La réunion du jury se tenant quelques heures avant la date de publication des résultats, les jurys ne disposent pas du temps nécessaire pour procéder au préalable à une harmonisation des notes et notamment des notes par épreuve. En pratique les jurys ne s'arrêtent que sur les situations des candidats dont la note moyenne est proche d'un des seuils définis par la réglementation de l'examen (seuil d'admissibilité, seuil d'admission, seuil des différentes mentions).

Il est exclu en particulier que les jurys puissent effectuer l'harmonisation des notes des épreuves anticipées de fin de première. Les épreuves anticipées ne donnant pas lieu à la réunion d'un jury, les notes dont il s'agit sont examinées par le jury terminal. Il se trouve que les correcteurs et examinateurs des épreuves anticipées ne participent pas en pratique au jury terminal. Dans ces

conditions les notes qu'ils attribuent ne sont pratiquement jamais remises en cause par le jury terminal et sont de fait définitives (elles donnent lieu d'ailleurs à l'envoi d'un relevé de notes au candidat).

Le médiateur avait souligné l'importance de l'harmonisation de ces notes des épreuves anticipées, en particulier pour les candidats à l'admission en classe préparatoire. Les notes anticipées sont en effet les seules qui puissent figurer dans le dossier du candidat à la date à laquelle les décisions d'admission en classe préparatoire sont prises.

Le médiateur a reçu une réclamation émanant de plusieurs parents de candidats au baccalauréat, élèves d'un même lycée. Les candidats ont obtenu des notes faibles à l'épreuve anticipée orale de français. Les familles indiquent que les élèves ont été mal préparés, l'enseignant ayant été souvent absent au cours de l'année.

Le médiateur a mené une enquête auprès de l'établissement. Le proviseur a admis que l'enseignant avait été absent. Le médiateur est intervenu pour demander au service des examens de signaler au jury terminal les difficultés rencontrées par les candidats dans la préparation de l'épreuve de français. Le service a indiqué, oralement, au médiateur qu'il effectuerait la démarche mais que les notes de français « n'étaient de toute façon jamais revues ».

- **Dans ce contexte le médiateur confirme et réitère** la recommandation qu'il avait déjà présentée en 2007. La tenue des commissions d'harmonisation lui paraît indispensable, aussi bien pour les épreuves écrites qu'orales, afin de repérer les possibles erreurs de notation ou des comportements de notation inappropriés. C'est pourquoi il souhaite que la tenue des commissions d'harmonisation soit rendue obligatoire en étant intégrée à la réglementation (décrets et arrêtés) du baccalauréat. S'agissant du BTS qui, de la même manière que le baccalauréat, donne lieu à une série d'épreuves ponctuelles, le médiateur recommande également la tenue de commissions d'harmonisation et leur intégration dans la réglementation du diplôme.
- Ces commissions devraient donner lieu à la rédaction d'un procès-verbal transmis au jury terminal, à peine d'irrégularité de la décision du jury.

Saisi par un candidat au baccalauréat général, qui contestait sa note très faible à l'épreuve anticipée écrite de français, le médiateur a demandé au service des examens que lui soient communiqués les tableaux de notes des différents correcteurs de l'épreuve de français dans le centre d'examens dont relevait le candidat. Le médiateur fait cette demande lorsqu'il estime que la réclamation qu'il traite le justifie : il s'agit de vérifier que le correcteur dont la note est mise en cause a adopté des modalités de correction cohérentes avec celles de ses collègues. Le service des examens a accédé à la demande du médiateur.



Les tableaux recensant les notes des différents correcteurs montraient que les 7 correcteurs du centre d'examen avaient tous délivré une note moyenne très proche : les notes moyennes auxquelles avaient abouti les différents correcteurs étaient toutes comprises entre 9,2 et 9,4.

Le médiateur a constaté qu'en revanche la dispersion des notes particularisait nettement deux des correcteurs. La plupart des correcteurs avaient utilisé la presque intégralité de l'échelle des notes, en attribuant quelques 2 et 3 sur 20, ainsi que des 17 et 18. Deux correcteurs toutefois avaient adopté une pratique très différente. L'un n'avait mis que des notes comprises entre 8 et 12. L'autre avait attribué un nombre appréciable de notes élevées mais également, pour la moitié des copies, des notes inférieures ou égales à 5.

Le médiateur avait bien conscience que ces particularités de notation pouvaient se justifier par les caractéristiques des copies. Encore fallait-il le vérifier. Aussi a-t-il demandé au service des examens que lui soit communiqué le compte rendu de la commission d'harmonisation, afin de prendre connaissance de la façon dont la commission avait appréhendé et traité cette différence de pratiques de notation entre les correcteurs du centre. Le service des examens a affirmé au médiateur que la commission d'harmonisation avait bien eu lieu mais n'avait pas fait l'objet d'un compte rendu. Le médiateur a déploré cette situation auprès du service des examens mais n'a pu que clore ses investigations.

Le médiateur juge donc utile de transmettre au ministre les trois recommandations suivantes : motivation obligatoire des notes ; contrôle de l'absence d'erreur manifeste d'appréciation ; réunion obligatoire des commissions d'harmonisation.

Ces recommandations se complètent et se supposent l'une l'autre :

- ▶ la motivation obligatoire des notes faciliterait le travail des commissions d'harmonisation. Elle permettrait également de constater le cas échéant une discordance évidente entre l'appréciation et la note attribuée, discordance qui pourrait se traduire, dans le cadre du contrôle de l'erreur manifeste d'appréciation et sur décision du recteur ou du chef de service, par un réexamen de la copie ;
- ▶ la vérification de l'absence d'erreur manifeste d'appréciation pourrait s'appuyer soit sur la discordance évoquée plus avant ; soit sur une absence d'harmonisation des notes par la commission qui en est normalement chargée ;
- ▶ s'agissant enfin de la commission d'harmonisation, son travail serait facilité par l'existence de motivations rédigées par les correcteurs et examinateurs. La tenue rigoureuse de ces commissions serait encouragée par l'introduction d'un contrôle de l'erreur manifeste, s'appuyant notamment, comme signalé plus haut, sur l'absence d'harmonisation.



Le médiateur précise pour conclure que les recommandations qu'il avance pour fiabiliser davantage l'évaluation des candidats, renforcer la légitimité du principe de souveraineté des jurys et faire reconnaître la qualité du travail des correcteurs sont liées aux modalités actuelles d'organisation des diplômes. Comme de nombreux observateurs, le médiateur considère que ces modalités ne sont plus adaptées. Un examen composé de cinq épreuves terminales permettrait d'aboutir aux mêmes résultats que l'actuel examen constitué d'une dizaine d'épreuves (cf. ReMedia 07-03). Différentes études ont en effet montré que la valeur certificative du baccalauréat ne dépend pas du nombre d'épreuves⁴³. Des évolutions sont possibles tant en ce qui concerne le nombre des épreuves, que leurs contenus ou les modalités d'évaluation⁴⁴.

L'organisation du baccalauréat à cinq épreuves terminales aurait de nombreux avantages (réduction des coûts ; moindre désorganisation de la fin de l'année scolaire ; réduction du morcellement disciplinaire...). Elle ne mettrait pas en cause la qualité du diplôme.

⁴³ Jean-Pierre Jarousse, Alain Mingat et David Oget, *Éléments factuels pour une réflexion sur le baccalauréat et son organisation*, Notes de l'IREDU, n° 96/5

⁴⁴ Rapport conjoint : Propositions pour une évolution du baccalauréat - IGEN-IGAENR-IGF-CGIET-2011

**TROISIÈME
PARTIE**

La médiation, force de proposition



CHAPITRE PREMIER

Les nouvelles recommandations

1. LES USAGERS

1.1. Les examens : consolider et mieux légitimer le principe de souveraineté des jurys

Le domaine des examens est régi par un principe supérieur, bien présent dans l'esprit des correcteurs et examinateurs et généralement connu des candidats et de leurs familles : la souveraineté des jurys. Le médiateur prend pleinement en compte ce principe dans l'instruction des réclamations dont il est saisi. Pour être cardinal le principe de souveraineté ne constitue pas pour autant un absolu : il rencontre certaines limites et se complète d'autres règles.

ReMEDIA 15-01

Rendre obligatoire la motivation des notes attribuées

- ▶ Le médiateur recommande que la réglementation du DNB, du baccalauréat et du BTS rende désormais obligatoire la motivation des notes attribuées. L'appréciation de trois ou quatre lignes rédigée par le correcteur ou l'examineur figurerait sur la copie ou sur la fiche d'interrogation, l'une et l'autre devant être communiquée à tout candidat qui en ferait la demande. Dans cette hypothèse, le médiateur propose que le candidat puisse consulter par voie électronique sécurisée les appréciations portées sur chacune de ses productions.

ReMEDIA 15-02

Ajouter l'erreur manifeste d'appréciation à l'erreur de droit et de fait

- ▶ Le médiateur recommande que la réglementation du DNB, du baccalauréat et du BTS prévoie désormais que le recteur ou un chef de service délégué puisse faire procéder à une nouvelle correction d'une copie ou à l'organisation d'une nouvelle épreuve orale lorsqu'il estime être en présence d'une erreur manifeste d'appréciation de la part d'un correcteur, d'un examinateur ou d'un jury. Le recteur ou un chef de service solliciterait alors le président du jury. Il pourrait demander au jury une recorection de la copie ou l'organisation d'une nouvelle épreuve dans les deux cas suivants :
 - ▶ lorsque le recteur estime que l'appréciation rédigée et la note attribuée présentent une discordance évidente ;



- ▶ lorsque le recteur constate que les notes contestées n'ont pas fait l'objet d'une harmonisation.

ReMEDIA 15-03

Fixer par voie réglementaire les modalités de notation

Le médiateur recommande que la réglementation (décrets et arrêtés) du DNB, du baccalauréat et du BTS prévoie désormais la réunion d'une commission d'harmonisation à l'issue des opérations de correction et de notation des épreuves, dans chaque centre d'examen et pour chaque épreuve. Un procès-verbal de la commission d'harmonisation, accompagné des tableaux de notes et des statistiques effectuées à partir de ces tableaux, serait obligatoirement transmis au jury de l'examen.

ReMEDIA 15-04

Alléger le nombre des épreuves au baccalauréat

- ▶ Le médiateur réitère sa recommandation ReMEDIA 07-03 conduisant à réduire le nombre des épreuves du baccalauréat.

1.2. Les examens : mieux sécuriser

ReMEDIA 15-05

Mieux informer les candidats sur la fraude aux examens et réformer la procédure disciplinaire pour le baccalauréat

Les cas de fraude

- ▶ La notion de plagiat

Le médiateur a été saisi par des candidats reconnus coupables de fraude à un examen en raison d'un plagiat car ils n'avaient pas cité les sources lors de l'utilisation d'un texte, d'un schéma, d'un graphique dans le dossier de TPE (travaux personnels encadrés) ou dans le dossier professionnel de l'épreuve pratique du BTS. Ils ont été déférés devant une instance disciplinaire qui les a sanctionnés.

À cette occasion, le médiateur s'est aperçu que la communication sur la notion de plagiat vers les enseignants et les candidats était insuffisante. Les enseignants ne sont pas toujours assez vigilants, la notion n'est pas toujours bien comprise des candidats.

- ▶ Les documents autorisés

De même, le médiateur a été sollicité par un candidat qui n'avait pas compris

qu'il ne devait pas avoir, sur sa table d'examen, de plan comptable, même si la mention « autorisé à l'examen » y figurait, le sujet d'examen ne le mentionnant pas dans les documents autorisés.

A contrario, le médiateur a découvert que les calculatrices autorisées à un examen pouvaient être détournées de leur utilisation normale par des candidats.

Le médiateur recommande une meilleure information des candidats et des enseignants :

- ▶ sur la notion de plagiat et les risques encourus ;
- ▶ sur les documents et les outils autorisés ou non à un examen et leur contenu.

La procédure disciplinaire pour le baccalauréat

Depuis l'entrée en vigueur du décret n°2012-640 du 3 mai 2012 (articles D.334-25 et suivants du Code de l'éducation), les candidats au diplôme du baccalauréat soupçonnés d'être auteurs ou complices d'une fraude ou d'une tentative de fraude commise à l'occasion des épreuves, sont susceptibles de faire l'objet d'une procédure disciplinaire qui peut déboucher sur une annulation de la session et des sanctions. La commission de discipline est constituée de membres désignés par le recteur (un professeur d'université comme président, un inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional (IA-IPR), un inspecteur de l'éducation nationale (IEN), un chef de centre d'examen, un enseignant membre de jury, un étudiant, un élève).

Le ministère (direction des affaires juridiques) a rappelé, dans la note n°15-263 du 7 octobre 2015 aux recteurs d'académies⁴⁵, que, dans la mesure où la commission de discipline du baccalauréat a été conçue comme autonome du recteur, celui-ci, autorité qui engage les poursuites à l'encontre des candidats, ne peut pas être également l'autorité hiérarchique de la commission qui statue sur ces poursuites. Cette spécificité de la procédure disciplinaire exclut donc la possibilité pour le recteur ou pour le ministre de réformer les décisions prises par la commission de discipline du baccalauréat. Il en ressort qu'actuellement la seule voie de contestation possible pour les candidats est le recours de plein contentieux.

Le médiateur regrette un tel dispositif qui prive les candidats des recours gracieux et hiérarchiques s'attachant à toute décision administrative et qui leur impose de saisir le juge administratif avec les contraintes de formalisme et de temps (l'obtention d'un jugement nécessite généralement une année voire plus) que suscite une telle procédure.

⁴⁵ http://www.education.gouv.fr/lettre-information/lettreinformation-juridique/PDF/LIJ_2016_191_janvier.pdf



- Le médiateur recommande de réformer la procédure disciplinaire régie par les articles D.334-25 et suivants du Code de l'éducation pour introduire la possibilité, pour les candidats dont la session d'examen a été annulée avec ou sans sanction prononcée, de pouvoir former un recours gracieux et hiérarchique.

ReMEDIA 15-06

Favoriser la réussite aux examens par des mesures adaptées

Dans le cadre de la lutte contre le décrochage scolaire et les sorties sans qualification, la politique ministérielle est de donner aux élèves, aux étudiants un cadre favorable à la réussite aux examens.

Des mesures ont été prises dans le Code de l'éducation pour leur permettre d'obtenir une qualification même si cela leur demande de se présenter à plusieurs sessions d'examen. Ces mesures doivent bénéficier à l'ensemble des candidats.

Étendre à tous les candidats au baccalauréat, quelle que soit la série, la mesure de conservation des notes égales ou supérieures à 10

L'article D.334-39 permet aux candidats au baccalauréat général de conserver, après un échec à l'examen, sur leur demande et pour chacune des épreuves du premier groupe, dans la limite de 5 sessions, le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10. Cependant, cette possibilité n'est offerte qu'aux candidats qui se présentent dans la même série que celle où ils ont obtenu des notes dont ils demandent le bénéfice.

Le médiateur a été alerté sur ce problème par un proviseur de lycée qui a découvert au moment des inscriptions qu'une de ses élèves, qui avait été admise à redoubler dans une autre série, se voyait refuser les notes obtenues en langue vivante 2, en éducation physique et sportive (EPS) et à l'épreuve facultative orale de langues et cultures de l'Antiquité. Or les épreuves d'EPS et de grec sont identiques quelle que soit la série générale et le niveau de compétences en langues vivantes étrangères attendus des élèves de lycée est le même dans toutes les séries, conformément à l'article D. 312-16 du Code de l'éducation.

La mesure générale d'exclusion de toute conservation des notes dans le cas d'un changement de série paraît aller à l'encontre des mesures prises pour permettre d'obtenir une qualification.

- **Le médiateur recommande** que les notes égales ou supérieures à 10 obtenues à des épreuves puissent être conservées, si le candidat en fait la demande, quelle que soit la série dans laquelle il s'inscrit lors des sessions suivantes lorsque ces épreuves évaluent les mêmes compétences.

Appliquer aux candidats handicapés à un BTS les mesures prises dans le cadre des aménagements d'épreuves

Le médiateur a été saisi par un candidat scolarisé handicapé qui sollicitait le maintien d'une note obtenue à la session précédente, inférieure à 10/20, et ce en application de l'article D. 613-26 du Code de l'éducation portant sur les aménagements d'épreuves aux examens et concours de l'enseignement supérieur. Cet article prévoit la possibilité pour les candidats handicapés de conserver, durant cinq ans, des notes à des épreuves ou des unités obtenues à l'examen.

Le ministère a opposé un refus en indiquant que le terme « obtenues » ne permettait de conserver que les notes égales ou supérieures à 10/20 et que la conservation d'une note inférieure à 10/20 nécessitait de modifier les textes réglementaires concernant les BTS.

Pour le médiateur, le terme « obtenues » n'introduit pas de restriction liée au niveau de la note.

De plus, il ne lui paraît pas possible d'établir une hiérarchie entre des textes réglementaires de même niveau.

Enfin, l'article D.613-26 susvisé contient des mesures immédiatement applicables (l'octroi de conditions matérielles, d'aides techniques et humaines appropriées à la situation, la majoration de temps imparti, la conservation des notes à des épreuves ou des unités obtenues à l'examen, l'étalement sur plusieurs sessions du passage des épreuves) et des mesures soumises à la prise d'un texte (des adaptations ou des dispenses d'épreuves). Or, dans le cas présent, le requérant demandait le bénéfice d'une mesure immédiatement applicable (une conservation de note).

Le médiateur recommande une application des dispositions de l'article D.613-26 du Code de l'éducation aux candidats aux BTS.

Prévoir des mesures lors de la rénovation d'une filière avec changement d'épreuves

Le médiateur a été appelé à l'aide par un candidat individuel (dit « libre ») qui, lors de la session 2015, à quelques jours de l'examen du brevet professionnel (BP) de préparateur en pharmacie, avait appris qu'il devait se présenter à une nouvelle épreuve à laquelle il n'avait pas été préparé lors de sa scolarité. Le médiateur a immédiatement alerté le ministère de ce problème mais aucune solution n'a été trouvée.

À la session 2016, le baccalauréat « hygiène et environnement » est remplacé par deux autres spécialités :

- ▶ « hygiène, propreté, stérilisation » ;
- ▶ « gestion des pollutions et protection de l'environnement ».



Le tableau établi pour recenser des correspondances entre anciennes et nouvelles épreuves et ainsi assurer la transition n'a indiqué aucune correspondance pour 3 épreuves, mettant en difficulté les candidats individuels qui ne les avaient pas validées.

Suite à ces deux dossiers, la DgESCO a indiqué au médiateur s'être engagée dans une réflexion transversale à tous les diplômes professionnels, pour analyser les solutions possibles, et leurs impacts (en termes de coût, d'organisation, de production de sujets, de jurys, de complexité de gestion, de risques d'erreurs). Cela devrait l'amener à réfléchir à d'autres modalités de passage des épreuves nouvelles par les candidats s'étant présentés aux épreuves organisées selon les dispositions précédentes. Une telle analyse devrait permettre, le cas échéant, de mettre en place un système dérogatoire favorisant la réussite des candidats, lorsque le diplôme rénové est très différent de l'ancien.

- Le médiateur recommande que la rénovation de tous les diplômes soit accompagnée de mesures transitoires pour que les candidats individuels ou engagés dans une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) puissent mener à bien leurs démarches de qualification.

ReMEDIA 15-07

Veiller à informer les candidats des dates des épreuves passées en contrôle en cours de formation (CCF)

Il est rappelé sur le site Internet [eduscol](http://eduscol.education.fr)⁴⁶ que le CCF est une modalité d'évaluation certificative, c'est-à-dire une évaluation réalisée en vue de la délivrance d'un diplôme. Les diplômes professionnels comportent plusieurs unités (ou épreuves) passées en CCF. L'évaluation est réalisée par sondage sur les lieux où se déroule la formation, par les formateurs eux-mêmes au moment où les candidats ont atteint le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation sommative et certificative. C'est pourquoi il n'est pas prévu de fixer un calendrier rigide. Mais, lorsque les formateurs jugent que le moment est venu, le candidat en formation doit être clairement informé de la date de l'évaluation certificative et de ce qui est attendu de lui pour cette situation. À la différence des autres épreuves de l'examen, le candidat ne reçoit pas de convocation à son domicile.

En effet, pour chacune des situations d'évaluation, une information orale concernant la semaine dans laquelle se déroulera l'évaluation, doit être faite et elle doit être confirmée par une inscription, dans le carnet de correspondance pour les élèves, ou dans le livret d'apprentissage pour les apprentis. Cette confirmation écrite vaut convocation.

⁴⁶ <http://eduscol.education.fr/cid47722/controle-en-cours-de-formation.html>



Le médiateur s'est aperçu qu'un candidat, absent de l'établissement, n'avait pas été informé de la date d'une épreuve passée en CCF et l'évaluateur l'avait indiqué « absent » à l'épreuve ce qui ne lui avait pas permis d'obtenir le diplôme.

Le CCF est une forme souple et positive de la certification qui vise à adapter l'évaluation à la diversité des situations de formation et à rapprocher l'évaluation de l'acte de formation. Cette souplesse du contrôle ne peut manquer de s'accompagner d'une rigueur dans son administration. Cette dernière contribue aussi au maintien de la valeur du diplôme.

Le médiateur recommande que soit rappelée, par le ministère sur éducol et par les services d'examens par tout moyen approprié, l'obligation pour les unités ou épreuves passées en CCF :

- ▶ d'une information par écrit de chaque candidat (soit dans le carnet de correspondance ou le livret d'apprentissage, soit sous la forme d'une convocation assortie d'une liste d'émargement établie par l'établissement attestant de la remise de la convocation), la méthode utilisée au sein d'un établissement étant de même nature pour toutes les épreuves ;
- ▶ d'établir la liste des candidats à l'épreuve avec émargement de ceux-ci et signature du surveillant de l'épreuve ou de l'examineur ;
- ▶ de vérifier, en cas d'absence d'un candidat à une situation d'évaluation, que celui-ci a été dûment informé par écrit de la date et de l'heure. Si ce n'est pas le cas, une convocation doit lui être envoyée à son domicile pour une autre date.

2. LES PERSONNELS

2.1. Les affectations des enseignants du 1^{er} degré et du 2nd degré

Le médiateur présente des propositions d'amélioration qui sont faites à partir des résultats des opérations d'affectations et de mutations, des réclamations reçues à la médiation et suite aux échanges avec les services ministériels et académiques.

ReMEDIA 15-08

Mieux informer les enseignants sur l'affectation et la mobilité

Informersur les critères d'affectation dans le site Internet d'inscription aux concours enseignants

L'information donnée aux personnes qui décident de se présenter aux concours enseignants du second degré n'est pas toujours suffisante. Ainsi le site Internet consacré aux concours enseignants ne comprend pas de partie



traitant du cadre général des affectations en qualité d'enseignant stagiaire et titulaire et ne renvoie pas vers les textes applicables en la matière. Or, un projet professionnel doit pouvoir être mené en ayant connaissance des paramètres principaux sur la nouvelle activité professionnelle.

Le médiateur recommande que des informations précises sur les affectations prononcées suite à la réussite à un concours et à la titularisation apparaissent sur le site Siac consulté par les candidats aux concours :

- ▶ qu'il est établi un barème arrêté à partir de la situation administrative précédente des lauréats (étudiant, ancien contractuel, ancien fonctionnaire...) et de la situation familiale ;
- ▶ qu'il s'agit d'un recrutement national en vue de pourvoir les postes sur l'ensemble du territoire pour les concours de recrutement des enseignants du second degré ;
- ▶ avec un lien vers les sites consacrés aux affectations des lauréats de concours (Sial – système d'affectation des lauréats des concours du second degré) et aux premières affectations et mutations (Siam - système d'information et d'aide aux mutations).

Informé sur les barèmes de mutation par corps et discipline

Actuellement sur le site Siam figurent un tableau statistique relatif au mouvement interdépartemental des professeurs des écoles de l'année précédente et des éléments chiffrés très limités pour les enseignants du second degré.

Le médiateur recommande que les données statistiques qui figurent sur le site Siam du premier degré soient complétées en y faisant figurer des tableaux sur plusieurs années et en y joignant un bilan annuel sur les caractéristiques du mouvement.

Il recommande également que figurent sur les pages consacrées aux affectations des lauréats de concours, aux premières affectations en qualité de titulaire, aux mutations des enseignants du second degré :

- ▶ une cartographie par discipline faisant apparaître les barèmes des derniers entrants dans une académie (mouvement interacadémique) ;
- ▶ un bilan annuel comprenant des données sur les caractéristiques du mouvement ;
- ▶ des données significatives sur le mouvement à l'intérieur de chaque académie.

Faire un suivi des anciens contractuels des disciplines à faible effectif

Parmi les lauréats de concours, une catégorie particulière saisit chaque année le médiateur. Il s'agit des enseignants des disciplines technologiques ou industrielles qui étaient auparavant contractuels. Leur chef d'établissement, l'IA-IPR de la discipline peuvent les avoir incités à se présenter aux concours. Ces contractuels ont été recrutés dans un vivier souvent restreint et habitent



fréquemment l'environnement immédiat de l'établissement où ils étaient précédemment affectés.

Le médiateur propose qu'une expérimentation soit menée pour les disciplines à faible effectif pour :

- ▶ une publication des postes vacants ou susceptibles d'être vacants dans l'esprit d'une gestion prévisionnelle des effectifs ;
- ▶ et, dans l'hypothèse où le poste occupé par un contractuel, lauréat de concours, serait resté vacant après les opérations de mutation, de le requalifier en « berceau » pour l'y accueillir le temps du stage et, pour le prochain mouvement, de le déclarer vacant pour l'y affecter, le cas échéant, comme titulaire.

Informé sur la compétence disciplinaire de chaque Espe

Les candidats à un concours ou les lauréats de disciplines peu répandues ne connaissent pas toujours la liste des Espe qui préparent à leur formation et émettent des vœux d'affectation qui ne pourront pas être pris en considération.

- ▶ Le médiateur recommande que soit portée à la connaissance des candidats aux concours et aux lauréats appelés à formuler des vœux d'affectation l'application « trouver mon espe » pour qu'ils soient informés des académies qui ont une formation correspondant à leur discipline de recrutement.
- ▶ Il recommande de mettre en place une véritable formation pour les stagiaires des disciplines technologiques et industrielles.

Informé dans un langage lisible par tous et simplifier les démarches

Les termes administratifs qui apparaissent dans les textes ou les formulaires à compléter ne sont pas toujours compris par des personnes peu familiarisées avec ce registre de discours.

- ▶ Le médiateur propose qu'une réflexion soit menée sur la simplification des termes employés dans la note de service en associant, dans ce travail, les gestionnaires des dossiers de mutation qui reçoivent les courriers des enseignants, les futurs enseignants qui pourraient être approchés durant leur année de M1 Meef et le médiateur.
- ▶ Il recommande la création d'un « dossier unique » dès qu'un candidat s'inscrit à un concours et ce quel que soit le concours. Dans ce dossier figurerait un identifiant invariable qui lui permettrait d'entrer les données sur sa situation personnelle (identité, situation familiale), sur sa situation professionnelle (étudiant, contractuel, salarié du privé...), d'y joindre les pièces justificatives consultables par les différents services. Ces données devraient être validées et actualisées lors d'une nouvelle participation à un concours, lors des vœux pour une affectation en tant que stagiaire, de néo-titulaire,



d'une mutation. L'idée est de simplifier les démarches pour l'intéressé (ne pas avoir à transmettre des pièces déjà fournies), de lui permettre de les vérifier et d'avoir les données à jour et disponibles pour les services.

Informers les candidats ultra-marins sur les prévisions de postes et regarder avec attention les séparations de conjoint

Les candidats de ces territoires ont, pour la plupart, conscience qu'ils se présentent à un concours national mais l'affectation comme stagiaire puis comme titulaire en métropole est toujours vécue comme un traumatisme.

Le médiateur recommande que

- ▶ les candidats puissent être informés de l'état des disciplines sur le territoire ultra-marin ;
- ▶ l'article 60 du statut général des fonctionnaires (priorité aux rapprochements de conjoint notamment) soit respecté dans le calcul du barème et que ce dernier ne soit pas inférieur aux points accordés aux agents pouvant justifier de la présence d'un Cimm. Il lui semble en effet important de veiller à ne pas séparer les familles.

ReMEDIA 15-09

Mieux accueillir et fidéliser les enseignants

Améliorer l'accueil des stagiaires

Durant l'été, des lauréats de concours enseignants peuvent être en difficulté du fait de leur affectation et ne pas trouver toujours d'interlocuteur car les services académiques sont fermés durant une période (2 à 3 semaines) et le nombre des agents de l'administration centrale est réduit. Ne pas connaître le résultat de leur démarche de révision d'affectation les met en grand état de stress pour affronter la rentrée.

- ▶ Le médiateur, qui ne méconnaît pas le droit à congés d'été des gestionnaires, recommande que les services de mutation, quel que soit le niveau (ministère, académie), trouvent une organisation du travail permettant d'assurer un accueil et de prendre des décisions durant tout l'été.

Il est actuellement recommandé, dans la circulaire sur les modalités d'organisation de l'année de stage, un accueil des stagiaires sur la base du volontariat de préférence pendant la semaine précédant la rentrée scolaire pour une présentation de l'année de stage. Cet accueil pouvant se faire avant le 1^{er} septembre, un statut de collaborateur occasionnel du service leur a été octroyé sans toutefois de prise en charge financière des frais générés.

- ▶ Le médiateur souhaite qu'une réflexion soit menée afin d'augmenter les garanties juridiques et financières liées à ces journées d'accueil qui pour-



raient être intégrées dans la formation et, qu'à tout le moins, les intéressés soient défrayés de leurs dépenses.

Améliorer l'environnement professionnel des nouveaux enseignants

Le médiateur a été alerté par des stagiaires en difficultés financières ayant beaucoup de mal à trouver un logement pour le temps du stage à un prix correspondant à leurs possibilités financières.

- ▶ Le médiateur propose qu'une réflexion soit menée sur des solutions de logement notamment dans les zones en tension. Il suggère d'y associer les collectivités territoriales qui ont intérêt à stabiliser les équipes pédagogiques dans un établissement ou sur un secteur géographique.
- ▶ Il suggère qu'un groupe de travail s'empare de ce sujet pour déboucher sur des solutions d'accueil viables notamment dans les académies les moins attractives.

Donner l'assurance aux stagiaires affectés dans une académie non attractive de pouvoir s'y installer et les fidéliser

En deux ans, de nombreux lauréats enseignants du second degré reçoivent une affectation dans deux académies différentes : une affectation en tant que stagiaire et une première affectation en tant que titulaire.

Cette situation présente plusieurs inconvénients : elle oblige tout d'abord les stagiaires à n'être que de passage dans l'académie de stage (impossibilité de s'installer, logement provisoire donc plus coûteux, frais de transport pour rejoindre la famille...), elle impose lors de la première affectation un nouveau déménagement et une nouvelle installation avec les frais inhérents que cela suscite. Elle nuit au suivi des néo-titulaires.

- ▶ Le médiateur propose qu'une expérimentation soit menée pour permettre aux stagiaires des académies non attractives, qui le souhaitent, de ne participer qu'au mouvement intra-académique, à l'issue du stage, avec des mesures incitatives (garantie d'une première affectation dans le même périmètre que le lieu de stage, aides au logement...).

Permettre une mobilité des professeurs des écoles des départements peu attractifs

Faute d'avoir des candidatures pour remplacer les professeurs des écoles qui souhaitent quitter le département, des Dasen se voient contraints de limiter les sorties de leur département.

- ▶ Afin de permettre la mobilité des enseignants, le médiateur recommande, à l'instar de ce qui s'est fait en Seine-Saint-Denis, d'étendre les



concours spéciaux dans le 1^{er} degré pour les départements peu attractifs, en l'accompagnant de mesures incitatives pour fidéliser les enseignants qui y sont nommés.

ReMEDIA 15-10

Mieux prendre en compte la spécificité de la formation en Espe

Intégrer les exigences des certifications en M1

Des qualifications complémentaires sont exigées des candidats au CRPE (natation, premiers secours) à peine de nullité de la candidature.

- ▶ Le médiateur recommande que ces qualifications fassent partie de la formation en Meef 1.

Rendre la formation à l'Espe compatible avec le service d'enseignement

L'année de stage est une année de travail intense : le stagiaire doit faire face à la préparation des cours, aux heures d'enseignement, à la formation en Espe avec la production d'un mémoire professionnel auxquelles s'ajoutent les temps de transport entre le domicile, l'établissement d'enseignement, l'Espe.

- ▶ Le médiateur recommande un regroupement hebdomadaire des formations en Espe sur des jours consécutifs, la disparition des demi-journées de formation trop compliquées à gérer pour les stagiaires et une stabilisation des postes de stagiaires dans les établissements scolaires suffisamment tôt dans le processus de préparation de la rentrée pour organiser les emplois du temps.

Permettre une affectation indifférenciée dans une Espe

Actuellement le principe retenu est la formation en master Meef (M1 – M2) au sein de la même Espe en l'absence d'harmonisation des maquettes.

- ▶ Pour le médiateur, un cadre national définissant le M1 Meef et le M2 Meef est nécessaire pour établir une égalité de traitement dans la formation entre stagiaires qui doivent acquérir les mêmes connaissances et compétences. Il lui paraît que les stagiaires devraient être affectés dans les académies et Espe en fonction des besoins en ressources humaines, de leur situation de famille et non en fonction des effectifs universitaires dans une académie et du lieu du M1.
- ▶ Il recommande donc de lancer une réflexion sur une harmonisation des maquettes. Une commande pourrait être passée par le ministère au réseau Espe sur ce sujet. Il existe en effet une commission formation au sein de ce réseau qui pourrait prendre en charge ce travail.



ReMEDIA 15-11

Harmoniser les calendriers pour mieux gérer les personnels

Harmoniser les calendriers pour instaurer des mutations simultanées pour les agents de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Dans la recommandation ReMEDIA 10-15 figurant dans le rapport 2010, le médiateur avait souhaité que le dispositif de mutation simultanée qui s'applique aux enseignants œuvrant à un même niveau d'enseignement soit étendu à l'ensemble des catégories de personnels relevant de la DGRH (enseignants des premier degré, second degré, enseignement supérieur, personnels techniques, administratifs). Lors du Comité de suivi des recommandations du médiateur du 4 mars 2011, il avait été décidé de mener une étude de faisabilité.

- Le médiateur n'a pas eu de retour sur ladite étude et renouvelle sa demande d'un dispositif de mutation simultanée avec une harmonisation des calendriers, les affectations des agents prenant effet au 1^{er} septembre.

Harmoniser les calendriers des *ineat-exeat* pour les mutations dans le premier degré

Positionnée dans le temps après les résultats des permutations informatisées, la procédure dite « *ineat-exeat* » permet de résoudre les situations humaines difficiles qui n'étaient pas parfois connues lors de la phase précédente et d'augmenter le nombre de mutations. C'est un échange « poste par poste » entre départements. Il n'y a pas actuellement d'harmonisation des calendriers entre départements. Chaque année, des professeurs des écoles saisissent le médiateur parce qu'ils ont obtenu l'*ineat* et pas l'*exeat* ou l'inverse. Ces décisions de refus sont très difficiles à supporter par les agents concernés qui se sentent maltraités par leur administration.

- Le médiateur recommande que la DGRH arrête, après consultation des services académiques, un calendrier annuel dans le cadre d'une amélioration de la gestion des ressources humaines (date butoir pour le mouvement complémentaire par exemple) et que soit évalué le coût de ces blocages d'*ineat-exeat*.

Coordonner les calendriers d'affectations de l'enseignement secondaire et du supérieur

Actuellement les nominations dans le supérieur peuvent intervenir très tardivement à la fin de l'année universitaire.

- Le médiateur recommande, dans un souci de bonne gestion, que les calendriers d'affectation dans le supérieur soient établis en coordination avec ceux de l'enseignement secondaire pour ne pas placer en difficulté les lauréats des concours et les candidats à une mutation.



ReMEDIA 15-12

Humaniser la rigueur des règles d'affectation

Simplifier les règles d'affectation pour les stagiaires du second degré

La note de service annuelle pose un cadre très strict avec des règles précises à remplir et à respecter sous peine de perdre le barème ou le type de poste attaché à la situation. Chaque année des lauréats de concours se trouvent en situation difficile car ils ne remplissent pas exactement les conditions posées (ex : perte des points liés à la situation familiale dans le cas d'une extension des vœux sur une académie non limitrophe) ou n'ont pas compris les vœux qu'ils doivent formuler. Il faut reconnaître que le dispositif mis en place est loin d'être simple pour une personne non aguerrie aux procédures administratives.

Le médiateur recommande

- ▶ une simplification des règles et une souplesse dans leur application ;
- ▶ un réexamen des demandes qui montrent que le stagiaire sera en grande difficulté si l'affectation est maintenue.

Ne pas privilégier l'interprétation défavorable au candidat à mutation

Les notes de service sur les affectations des lauréats de concours, des stagiaires et la mutation des titulaires du second degré offrent un cadre strict qui se trouve renforcé par des directives données aux services académiques sur des situations précises. On peut regretter que ce soit fréquemment la situation la moins favorable à l'agent qui soit retenue (ex : conjoint d'un étudiant en médecine en 1^{ère} année du 2^e cycle effectuant des gardes donc salarié qui se retrouve sans les points de rapprochement de conjoint).

- ▶ Le médiateur recommande que les situations des agents soient regardées en privilégiant la situation la plus favorable.

Permettre aux stagiaires qui n'ont pas pris leur poste ou pas terminé leur stage d'obtenir un réexamen de leur affectation

Chaque année des lauréats de concours du second degré sont contraints de solliciter un congé sans traitement car ils n'ont pas eu le barème auquel ils pouvaient prétendre s'étant trompés dans la formulation des vœux, les pièces à joindre... Actuellement, ils se retrouvent à la rentrée suivante affectés dans l'académie qui ne leur convenait pas n'étant pas autorisés à participer aux opérations d'affectation.

De même, les stagiaires en renouvellement ou prolongation de stage perdent l'affectation obtenue lors de leur participation au mouvement national à gestion déconcentré. Il apparaît cependant que, dans certains cas, s'ils le souhaitent, un changement d'académie serait plutôt propice à leur réussite.



- ▶ Le médiateur propose que les stagiaires qui n'ont pas commencé leur stage soient autorisés à participer de nouveau aux opérations d'affectation au titre de la rentrée scolaire suivante.
- ▶ Il propose aussi que les stagiaires qui ont effectué une partie de leur stage puissent conserver l'affectation obtenue lors de la participation aux opérations du mouvement national s'ils le souhaitent, sauf avis contraire de l'IA-IPR de la discipline, motivé par un suivi de stage particulier.

Élargir les possibilités de demandes de modification des vœux ou d'annulation d'une mutation

Les demandes de première affectation, de mutation et de réintégration sont formulées par les enseignants du second degré entre la fin novembre et mi-décembre pour la rentrée scolaire suivante. Presqu'un an s'écoule entre la formulation des vœux et la prise de poste. La situation personnelle des enseignants peut être amenée à évoluer durant cette période, du fait des aléas de la vie.

Le ministère a encadré la possibilité de modifier la demande de mutation. Il l'a limitée à 4 motifs et à une date limite (le jeudi 19 février 2015 pour la rentrée scolaire 2015). Le maintien d'une affectation non voulue peut générer de la part de l'agent concerné une solution d'évitement (congé de maladie, disponibilité...) qui sera préjudiciable tout autant à l'intéressé qu'à l'institution.

- ▶ Le médiateur préconise qu'au-delà des 4 motifs d'annulation prévus, soient mises en œuvre les intentions affichées par la DGRH⁴⁷ de procéder, à l'issue du mouvement, à l'examen au cas par cas des situations individuelles les plus sensibles.
- ▶ Au-delà de la date limite arrêtée, antérieure à la réunion des formations paritaires, des situations nouvelles difficiles peuvent se déclarer ; elles devraient pouvoir être examinées favorablement car il peut advenir que le rectorat de départ soit en mesure d'accueillir un enseignant contraint à renoncer à sa mutation.

Traiter l'erreur de barème commise par l'administration

L'erreur est rare mais quand elle existe, le rectorat et le ministère mettent en avant la date trop tardive de réaction de l'intéressé qui rend l'erreur difficilement réparable sans refaire une partie du mouvement et donc qui exposerait l'administration à des recours.

- ▶ Le médiateur entend ces arguments mais demande que le problème soit traité au moins lors du mouvement de l'année suivante et ce au mieux pour la victime de l'erreur : traitement prioritaire ...

⁴⁷ Question écrite n°78431-réponse publiée au JO le 22/03/2016 page 2416



Ne pas perdre de vue au mouvement intra-académique les enseignants qui y ont été affectés à l'interacadémique

- ▶ Le médiateur recommande que le ministère rappelle aux rectorats qu'ils doivent placer tous les candidats qui arrivent dans leur académie dans une situation régulière et ce dès la rentrée scolaire.

ReMEDIA 15-13

Ouvrir d'autres perspectives

Faire évoluer l'algorithme de mobilité des enseignants du second degré et les procédures

Jusqu'à présent l'application du barème en vertu du principe d'égalité de traitement des candidats à mutation prévaut sans que cela réponde toujours à une gestion humaine des personnels.

- ▶ Le médiateur recommande de travailler sur l'évolution de l'algorithme déterminant la mobilité des personnels du second degré en se fondant sur les apports de la recherche et en maintenant l'idée que l'algorithme n'est qu'une aide à la décision.

Les candidats à mutation participent aux opérations de mutation sans connaître le type de poste ou de fonctions et sa localisation au sein de l'académie dans laquelle ils sont affectés.

- ▶ Dans la perspective d'une gestion plus humaine des personnels, il préconise qu'une étude soit lancée pour rapprocher les calendriers des mouvements interacadémique et intra-académique afin de donner au candidat à mutation connaissance de l'affectation qu'il pourrait obtenir dans l'académie et lui permettre de retirer très rapidement sa demande si l'affectation ne lui convient pas (en s'inspirant par exemple de l'algorithme d'APB (affectations post bac) qui fonctionne sur ce modèle).

Impliquer plus fortement les services académiques

- ▶ Le médiateur recommande que les rectorats saisis par des agents en demande de révision d'affectation puissent être informés sur l'état de la discipline et des candidatures pour émettre des avis totalement éclairés sur les demandes d'affectation après mouvement.

Il recommande également de pourvoir les postes vacants dans les disciplines et les académies où il y a un taux anormal de non titulaires (supérieurs à la moyenne) :

- ▶ par la voie de la mutation en ayant préalablement publié les capacités d'accueil pour permettre aux titulaires d'émettre des vœux et d'y être affectés ;

- ▶ si cela n'est pas suffisant, par un calibrage du nombre des postes mis aux concours dans ces disciplines.

Mettre fin aux séparations de conjoint ayant dépassé 3 années

- ▶ Le médiateur recommande qu'un traitement prioritaire soit accordé aux enseignants candidats à un rapprochement de conjoint pour des raisons professionnelles (en application de l'article 60 du statut général des fonctionnaires) depuis 3 ans et plus, leur permettant d'être affectés dans l'académie où exerce leur conjoint.
- ▶ Pour la discipline technologie, un déblocage est possible en se fondant sur les possibilités ouvertes par l'enseignement intégré de science et technologie au collège (EIST). En économie-gestion, en génie industriel, l'affectation sur une option connexe dans l'une des spécialités pourrait être envisagée.

Mieux prendre en considération les situations de résidence alternée

Actuellement cette situation n'est pas reconnue dans l'article 60 du statut général des fonctionnaires et, pour un enseignant du second degré, ne donne lieu qu'à une bonification de 150 points. Cela paraît insuffisant par rapport aux bonifications liées à une situation de rapprochement de conjoint.

- ▶ Le médiateur recommande que la DGRH intervienne auprès de la DGAFP pour que la résidence alternée soit intégrée à l'article 60 du statut général des fonctionnaires et qu'en attendant une telle mesure d'ordre législatif, les bonifications attachées à une résidence alternée soient réexaminées.

2.2. La gestion des ressources humaines dans l'enseignement supérieur

La lecture attentive des courriers adressés au médiateur fait ressortir l'existence de thématiques récurrentes. Elles portent sur la gestion des personnels (recrutement, mobilité...) et la déontologie professionnelle. Pour en éviter l'accroissement, les recommandations proposées par le médiateur prennent un caractère préventif.

ReMEDIA 15-14

Bien informer les candidats au recrutement dans l'enseignement supérieur

Le médiateur recommande

- ▶ de veiller à la qualité de l'information diffusée aux candidats aux concours d'enseignants-chercheurs (clarté, simplicité, facilité d'accès aux renseignements notamment sur le portail numérique Galaxie...);



- ▶ de proposer des mesures de simplification et de clarification rendant les procédures plus transparentes en matière de qualification, recrutement et avancement ;
- ▶ pour le recrutement de candidats exerçant une fonction d'enseignant-chercheur dans un établissement d'enseignement supérieur à l'étranger, de préciser la démarche complète : rôle de chacune des instances intervenant dans la procédure, documents à fournir, motifs d'irrecevabilité, etc. ;
- ▶ de définir un corpus de bonnes pratiques et assurer leur diffusion.

ReMEDIA 15-15

Mettre en œuvre les règles communes de la fonction publique pour la mobilité des personnels du supérieur

Le médiateur recommande

- ▶ pour les personnels enseignants-chercheurs et ITRF, de veiller à l'application de l'article 60 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 ;
- ▶ pour les personnels ITRF, d'étudier la mise en place de procédures qui garantiraient la transparence en matière de postes à pourvoir (veiller à la publication effective des postes vacants ou susceptibles de l'être, à la qualité du contenu des profils publiés et à la composition des jurys).

ReMEDIA 15-16

Garantir l'« insertion recherche » des enseignants du supérieur

Le médiateur recommande

- ▶ de s'assurer du respect des textes relatifs à l'insertion des enseignants-chercheurs au sein d'une équipe de recherche par des voies et moyens appropriés ;
- ▶ de donner au recteur, chancelier des universités, les moyens effectifs d'intervenir en cas de non application de l'article 4 du décret de juin 1984.

ReMEDIA 15-17

Mieux mettre en œuvre les règles de déontologie

Le médiateur recommande

- ▶ de veiller à la mise en place de comités d'éthique et de chartes de déontologie professionnelle au sein des établissements ;
- ▶ de définir un corpus des bonnes pratiques et s'assurer de leur diffusion (guides pratiques...) ;
- ▶ de prévoir des formations à la déontologie.

2.3 Les risques psychosociaux (RPS)

À la lumière des dossiers traités et des échanges avec l'inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche (IGAENR) et la mission chargée de la prévention et de la lutte contre les violences en milieu scolaire, les recommandations du médiateur s'orientent dans trois directions :

- ▶ la prévention ;
- ▶ la protection des agents ;
- ▶ l'amélioration de la gestion de la crise.

ReMEDIA 15-18

Agir dans le domaine de la prévention des RPS

Assurer un véritable pilotage par l'administration centrale

Un constat s'impose : il n'existe pas de service dédié à l'administration centrale qui soit en mesure de suivre les actions menées auprès de l'ensemble des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

À titre d'exemples, à la direction générale des ressources humaines, le bureau de l'action sanitaire et sociale du service des personnels ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux et de santé et des bibliothèques suit ce dossier. Celui qui a en charge les affaires disciplinaires pour les personnels enseignants du second degré, peut, quant à lui, être sollicité quand le problème concerne l'un de ces personnels. Les universités suivent leur logique propre.

Il serait intéressant de constituer, au sein de la DGRH, à partir de l'existant, un service dédié au suivi des RPS des diverses populations en poste à l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur, en veillant à son juste dimensionnement.

Ce service dédié pourrait assurer un **véritable pilotage des politiques liées au traitement et à la prévention des RPS** :

Piloter un réseau constitué de correspondants académiques :

Ces derniers seraient les correspondants locaux des établissements (scolaires et supérieurs).

Ils s'attacheraient notamment à recueillir des données sur la typologie des incidents et des solutions mises en œuvre localement, à proposer des solutions d'accompagnement aux structures en difficulté pour traiter les RPS.

Ils s'assureraient que les documents prévus par les textes soient renseignés par les services et correspondent aux besoins : par exemple, le document unique d'évaluation des risques professionnels (Duerp) n'existe pas toujours ou laisse insuffisamment de place aux RPS car il reste essentiellement centré sur la sécurité des lieux et l'ergonomie du poste de travail.



Solliciter un réseau d'équipes de recherche indépendantes :

- ▶ qui produirait régulièrement des analyses externes à l'institution relatives à la souffrance au travail des personnels enseignants du premier, second degré et enseignement supérieur public et privé (sans oublier les populations fragilisées telles que vacataires, contractuels Greta, formation continue...) ainsi qu'à la souffrance au travail des personnels administratifs et techniques de ces mêmes environnements ;
- ▶ qui étudierait les effets des réorganisations lorsqu'elles impactent les fonctions des agents (réorganisations engendrant des suppressions de postes, des dégradations des conditions de travail liées par exemple à la mise en place de systèmes d'information nouveaux, des reconversions des personnels...);
- ▶ qui se pencherait sur l'aménagement des fins de carrière des enseignants.

Recueillir et diffuser les bonnes pratiques sur la base d'enquêtes effectuées auprès du réseau de correspondants académiques, à l'instar de celle qui a été réalisée en 2014 par l'IGAENR⁴⁸.

Former les personnels, notamment les encadrants et ceux chargés d'enquêtes

Les plans académiques de formation doivent annuellement laisser une place à la prévention des RPS. Ce point devrait être abordé dans les dialogues de gestion entre les académies et l'administration centrale.

Partant du constat qu'un lieu de travail (service, établissement scolaire, université...) peut être le lieu d'expression de conflits et de création de souffrance au travail, il est de la responsabilité des encadrants (personnels de direction, chefs de service...) de se former à la prévention des RPS et d'apprendre à travailler en équipe, à dialoguer, à écouter, à communiquer.... Le rôle de l'école supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche (ESENESR) dont la mission est la formation des personnels d'encadrement mais aussi celui des rectorats en matière de formation continue sont déterminants.

Les formations mises en place viseraient non seulement à sensibiliser les cadres mais aussi à les outiller. Cette dimension s'apprend et il est recommandé qu'un module suffisamment étoffé et faisant appel à la recherche rejoigne la formation initiale statutaire.

Ceux qui se trouvent en charge d'une enquête à la suite d'un signalement doivent être également formés.

À cet égard, il convient de souligner que la dénonciation de faits pouvant relever du harcèlement moral ou sexuel et le recours au droit d'alerte doivent être systématiquement assortis d'une obligation d'enquête menée par des personnes indépendantes et dûment formées.

⁴⁸ Travaux conduits en 2014 par l'IGAENR sur la mise en œuvre des plans de prévention des risques psychosociaux.

Parmi les personnes pouvant être chargées de l'enquête qui devraient être formées on peut citer :

- ▶ les inspecteurs santé et sécurité au travail ;
- ▶ les corps d'inspection (IGEN, IGAENR, IA-IPR dont les IA-IPR établissements et vie scolaire...);
- ▶ les assistants et conseillers prévention qui sont les acteurs de proximité dans les services, les établissements scolaires et les établissements d'enseignement supérieur ;
- ▶ les médecins de prévention, les médecins conseillers techniques des recteurs d'académie ;
- ▶ des juristes ;
- ▶ des psychologues du travail.

Il peut d'ailleurs être utile d'aller rechercher ces enquêteurs en dehors de l'institution pour s'assurer de leur neutralité et d'une plus grande objectivité.

Une fois identifiés, ces agents doivent être formés à :

- ▶ identifier les faits caractéristiques du harcèlement ;
- ▶ rassembler les écrits et les témoignages à charge et à décharge ;
- ▶ mener des investigations sur le comportement du présumé harceleur dans d'autres postes (existence de plaintes précédentes, turnover important dans son service...)...

Augmenter le nombre de médecins de prévention

Depuis des années, le médiateur pointe le fait qu'ils sont en nombre insuffisant (ReMEDIA 09-02 page 95 du rapport 2009). Or ce sont des acteurs essentiels pour lutter contre le mal-être au travail, pour protéger un agent qui se plaint de violences, de harcèlement...

Le protocole d'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique signé le 22 octobre 2013⁴⁹ a prévu le renforcement des moyens des services de médecine de prévention mais l'éducation nationale ne compte encore que 83 médecins de prévention, 3 académies ont recruté un « collaborateur médecin » et 5 académies n'ont aucun médecin⁵⁰.

Accompagner les personnels à des moments clés tels que :

- ▶ la prise de fonction d'un agent lorsqu'il devra encadrer du personnel pour la première fois ;

⁴⁹ http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/publications/politiques_emploi_public/protocole_RPS-2013-DGAFP.pdf

⁵⁰ Réponse du ministère à la question écrite de la surveillance médicale des enseignants et personnels de l'éducation nationale tout au long de leur carrière, publiée dans le JO Sénat du 18/02/2016 – page 705 <http://www.senat.fr/questions/base/2015/qSEQ151018322.html>



- ▶ la réintégration dans les fonctions après un congé long de maladie, une disponibilité, un détachement... car l'agent a été éloigné de l'environnement professionnel et peut se retrouver désorienté devant les changements qui se sont produits durant son absence ;
- ▶ les changements d'affectation importants qui peuvent intervenir à la suite d'une mutation, d'une restructuration. Le mouvement des personnels s'effectue selon un a priori consistant à penser que les agents sont quasi généralement interchangeables. Or ce n'est pas toujours le cas. Qu'il soit enseignant ou administratif, un agent peut être resté de nombreuses années sur un poste dans lequel il aura acquis une expertise, une compétence mais qui ne l'aura pas préparé à prendre des fonctions totalement différentes et dans lesquelles il se trouvera en difficulté.

ReMEDIA 15-19

Assurer la protection des agents

Souvent encore, la protection des personnes se déclarant harcelées, dénonçant un fait de harcèlement ou celle des personnes présumées « harceleur », n'est pas suffisamment assurée par l'institution.

Il conviendrait donc :

▶ d'assurer la protection de la personne qui se déclare harcelée ;

Aux termes de l'article 11 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, « *les fonctionnaires bénéficient, à l'occasion de leurs fonctions et conformément aux règles fixées par le code pénal et les lois spéciales, d'une protection organisée par la collectivité publique qui les emploie à la date des faits en cause ou des faits ayant été imputés de façon difamatoire au fonctionnaire. [...] La collectivité publique est tenue de protéger les fonctionnaires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages dont ils pourraient être victimes à l'occasion de leurs fonctions, et de réparer, le cas échéant, le préjudice qui en est résulté [...]*. » Il s'agit là d'un droit pour un agent. En cas de refus, la décision pourrait être attaquée en déposant un recours pour excès de pouvoir.

Cette protection de l'agent va de pair avec l'absence de mesures de rétorsion à son encontre telles qu'une décision de suspension de fonctions, une baisse des primes, un changement d'affectation...

- ▶ d'assurer la protection du présumé harceleur, notamment en rappelant qu'il est présumé innocent tant que les faits ne sont pas formellement établis. À titre d'illustration, des noms jetés en « pâture » jusque dans les réseaux sociaux pour des personnes dont il sera prouvé ensuite qu'elles n'étaient pas « coupables » peuvent avoir des effets dévastateurs sur celles-ci et leur entourage ;



- ▶ **de protéger le lanceur d'alerte** : il est nécessaire de repérer les indices qui révéleraient l'existence d'actions engagées à son rencontre ;
- ▶ **d'identifier dans chaque établissement un lieu et un interlocuteur capable de recevoir la parole de la victime** (personnel social ou de santé ou tout autre membre de la communauté scolaire préalablement formé) confrontée à des RPS ;
- ▶ **de prendre les mesures à même de réhabiliter un agent soupçonné à tort** et de l'accompagner, si nécessaire, dans le faire valoir du droit au déréférencement sur Internet⁵¹.

ReMEDIA 15-20

Améliorer la gestion de la crise

Former l'encadrement à la dynamique de groupe et à la résolution de conflits

Les chefs de service ou d'établissement sont chargés de veiller à la sécurité et à la protection de la santé des agents placés sous leur autorité. Ils doivent traiter les problèmes relationnels, les conflits dès qu'ils se produisent, sans attendre que la situation se dégrade complètement. En cas de conflit grave, ils doivent savoir rapidement gérer la crise avec la présumée victime et le présumé harceleur et le faire de façon opportune.

Ainsi, ils doivent veiller à ce que soit rappelée à la présumée victime :

- ▶ la définition du harcèlement (et a contrario les faits qui ne relèvent pas du harcèlement), les textes (protection personnelle, diffamation, article 40 du code de procédure pénale...) ;
- ▶ le fait qu'il convient d'établir un « journal de bord » des faits, d'objectiver des aspects qui ne le seraient pas.

Les personnels de responsabilité doivent être à même de traiter dans leur globalité les situations conflictuelles afin que la solution ne consiste pas uniquement dans le déplacement de la victime.

Il est également nécessaire que le personnel encadrant prenne de la distance, exerce un œil critique sur la question des rapports hiérarchiques : dans les cas de conflits, particulièrement de conflits graves, les « solidarités hiérarchiques » ne doivent pas être mises en avant. C'est le préalable nécessaire pour trouver une solution adéquate.

L'exercice des responsabilités d'encadrement peut révéler qu'un cadre, repéré pour ses compétences, rencontre des difficultés à animer une équipe.

⁵¹ <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-au-dereferencement> suite à l'arrêt C-131/12 de la Cour de Justice de l'Union Européenne



À partir de là, il doit être accompagné. Si l'accompagnement se révèle sans effet, l'affectation dans des fonctions moins exposées ira dans l'intérêt de cet agent et de ses collaborateurs.

Les chefs de service doivent également être formés pour faire face à tous les changements induits par les effets d'une montée en charge du travail, d'une réforme, d'une réorganisation. En effet, de tels changements, s'ils ne sont pas pris en compte, peuvent conduire à une situation de crise.

Créer des structures dédiées à l'écoute des personnels en difficulté pour tous les agents même ceux de l'enseignement supérieur et en y formant les personnels.

Le ministère a œuvré ces dernières années pour que soient mis en place, dans chaque académie, des réseaux académiques de prévention, d'aide et de suivi des personnels fragilisés (réseaux PAS en partenariat avec la MGEN). Ces réseaux doivent réunir la direction des ressources humaines, le service de médecine de prévention, le service social en faveur des personnels, le service académique d'appui et des structures d'aide aux personnels en difficulté et la ou les mutuelles désignées comme partenaires. Il convient aussi d'en renforcer le professionnalisme des membres.

En université, ce type de structure n'existe souvent pas. Il convient alors d'y développer les services dédiés à l'écoute des personnels en difficulté sur tous les RPS (harcèlement moral ou sexuel, conflits relationnels...). L'autonomie ne justifie pas une gestion inappropriée des ressources humaines et la CPU devrait s'emparer de cette réflexion.

Cette responsabilité revient au chef d'établissement et l'équipe de direction doit être pleinement investie de cette mission. Cette dimension s'apprend et il est recommandé qu'un module, suffisamment étoffé et faisant appel à la recherche, rejoigne la formation initiale statutaire. Les plans académiques de formation doivent annuellement laisser une place à la formation à la prévention des RPS. Ce point devrait être abordé dans les dialogues de gestion entre les académies et l'administration centrale.



CHAPITRE DEUXIÈME

Les précédentes recommandations ⁵²

Les rapports successifs du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, s'ils peuvent être lus comme un album photos présentant des paysages du système éducatif et son évolution dans le temps quand on les regarde de façon longitudinale, ont aussi vocation à interpeller notre ministère, ses services, ses partenaires.

Depuis plusieurs années, il a été pris le parti d'insister sur des sujets – un ou deux – qui marquent plus particulièrement la période, et pas seulement l'année écoulée. Le rapport en fait l'analyse à partir des saisines des usagers (élèves, étudiants, familles, personnels...). C'est une modalité supplémentaire d'évaluation qui prend place à côté des rapports des inspecteurs généraux ou des études produites par des organismes extérieurs.

Le rapport 2014, tout en rappelant que des recommandations des rapports précédents étaient restées sans réponse, a mis l'accent sur la vie étudiante. Les échanges qui ont eu lieu tout au long du premier trimestre de l'année scolaire et universitaire 2015-2016 avec les directeurs/trices des services du ministère et du secrétariat d'État ont permis à la fois d'explicitier les attentes des usagers et particulièrement des étudiants, de les fonder et d'entendre les contraintes de l'administration pour mieux apporter des réponses aux recommandations formulées dès juin 2015. Ces échanges ont toujours été très conviviaux, très respectueux des compétences de chacun, très constructifs.

Le médiateur remercie chaleureusement chacun des responsables et auteurs des réponses de l'administration ou de ses partenaires (CPU) ou opérateur (Cnous), pour leur contribution et le respect, l'attention qu'ils accordent aux travaux du médiateur et de ses collaborateurs. C'est aussi cet intérêt qui permet au médiateur de réagir aux réponses qui sont formulées. Il est de son devoir de le faire quand les réponses ne lui apparaissent pas claires ou incomplètes mais cela lui est d'autant plus facile que ses interlocuteurs ont compris son rôle et son positionnement.

Si cette dernière remarque vaut pour les recommandations formulées annuellement, elle vaut moins pour les travaux au quotidien. Il arrive au médiateur de rêver aux pouvoirs du Défenseur des droits, dont il est le correspondant pour notre institution, pour obtenir des réponses dans des délais raisonnables.

⁵² L'intégralité des textes des recommandations figure dans les rapports annuels du médiateur.



Sur des situations individuelles, qui touchent généralement à la gestion des ressources humaines ou au déroulement ou résultats des examens et concours, le médiateur n'obtient pas de réponses à ses sollicitations ou les obtient très tardivement suscitant l'impatience légitime des requérants. S'il faut parfois du temps pour s'assurer que la solution préconisée ne vient pas rompre le principe d'égalité, il faut aussi savoir trouver le juste temps pour répondre afin de ne pas introduire chez le requérant l'incompréhension du silence, la suspicion et le désarroi. Le médiateur a aussi des obligations vis-à-vis de ceux qui le saisissent.

Au cours de l'année 2015, des décisions politiques importantes sont venues restructurer ou adapter le système éducatif. Si elles répondent aux indispensables évolutions attendues par une société développée, ouverte au monde, entrée dans le XXI^e siècle, elles viennent aussi en écho à des recommandations qui ont été formulées par le médiateur dans de précédents rapports. Le médiateur en prend acte avec satisfaction.

C'est le cas d'une mesure prise dans le cadre du plan de prévention du décrochage scolaire et introduite dans le décret n° 2015-1351 du 26 octobre 2015. Elle répond à la recommandation 11-02 (inscription de droit dans son établissement d'origine pour redoubler après un échec au baccalauréat). Même si cela n'a pas fait l'objet d'une recommandation, l'extension du principe de conservation des notes égales ou supérieures à 10 aux baccalauréats général et technologique, prévue au même décret, répond aux préoccupations observées quant à l'obtention du diplôme.

De même, la démarche d'expérimentation engagée le 9 novembre 2015 par la ministre pour élaborer des solutions concrètes à la question que nous impose le manque de mixité sociale sur certains territoires, va dans le sens évoqué dans le rapport de 2013 qui traitait de la question de la carte scolaire. Le médiateur est donc très intéressé par les éléments qui émergeront de cette expérimentation.

L'annonce, le 15 décembre 2015, de mesures contribuant à améliorer les relations entre les parents et l'École et à asseoir véritablement la coéducation prônée par la loi d'orientation de 2013 rejoint les préoccupations exprimées par le médiateur dans plusieurs de ses rapports.

Le médiateur approuve le travail entrepris sur le rapprochement des systèmes d'octroi de bourses collège-lycée (recommandation 13-04).

En 2012, la recommandation 12-17 souhaitait qu'une mission d'inspection générale soit diligentée en ce qui concerne le fonctionnement de l'enseignement privé. C'est chose faite.

Enfin, le même rapport préconisait, à la recommandation 12-24, de revoir la rémunération des enseignants suppléants en instituts médico-éducatifs. Le décret n° 2015-963 du 31 juillet 2015 va dans ce sens.

Malgré tout, quelques recommandations n'ont pas encore obtenu de signes d'évolution :

- ▶ la mise en place de mesures transitoires quand il y a suppression ou transformation d'examens (exemple du baccalauréat professionnel hygiène et environnement) ;
- ▶ l'augmentation du nombre de médecins de prévention ;
- ▶ le maintien du demi-traitement lors de l'octroi d'une disponibilité d'office ;
- ▶ le paiement des jours mis sur le compte épargne-temps pour les personnels qui partent à la retraite pour invalidité.

Le médiateur a bien conscience des contraintes qui président aussi aux décisions ou plus exactement aux non-décisions. Mais, il reste très attentif à l'intérêt des individus qu'ils soient personnels de notre administration ou bénéficiaires du système éducatif (élèves, étudiants et parents).

1. LES USAGERS

1.1. La sectorisation en collège et lycée (la carte scolaire) vue par les familles

ReMEDIA 13-01

Améliorer l'information des familles sur la sectorisation et les critères d'affectation

Le manque d'informations revient souvent dans les saisines du médiateur.

Les inspecteurs généraux, dans leur rapport de juin 2013, ont fait aussi le constat d'une méconnaissance des règles par des familles et d'une information donnée qui peut être très inégale d'un endroit à l'autre.

Des familles méconnaissent les règles d'affectation, témoignent d'une inquiétude, voire d'une angoisse et sont à la recherche de la bonne information ou du bon interlocuteur. Les règles retenues peuvent être opaques. Dans un département, les notes des élèves sont examinées après pondération et les parents ne s'y retrouvent pas ; dans un autre, la date de naissance est retenue comme critère sans que les familles en soient informées. Des parents peuvent découvrir tardivement que leur enfant qu'ils ont réussi à faire scolariser dans une cité scolaire (collège et lycée réunis dans un même lieu) ne bénéficiera pas d'une priorité pour être affecté dans ce lycée très coté.

Les parents sont perdus également du fait de la non harmonisation du découpage géographique à chaque niveau d'enseignement (école, collège, lycée). Ainsi les élèves peuvent être dispersés, pour le niveau supérieur, sur



plusieurs établissements ce que ne savaient pas toujours les parents. Il existe une volonté du ministère d'améliorer l'information donnée aux familles. Les services académiques ont été invités à proposer, sur les sites Internet des directions des services départementaux de l'éducation et des rectorats, une information complète concernant les mesures d'assouplissement de la carte scolaire et une fiche synthétique sur chaque collège ou lycée (structure pédagogique, taux de réussite aux examens sur cinq ans, les points forts du projet d'établissement, les priorités de la politique éducative).

En affichant les critères retenus pour l'examen des dossiers individuels et les cartes de découpage des écoles, collège et lycées, une meilleure cohérence pourrait être donnée à la carte scolaire et une meilleure acceptation par les familles. En effet beaucoup de contestations s'expliquent par le fait qu'elles ne connaissent pas les raisons du refus de dérogation. La motivation reposant sur la capacité d'accueil dépassé ne répond pas à leurs attentes notamment quand un autre enfant a obtenu la dérogation tant espérée. Un souci de transparence et de lisibilité du dispositif de la carte scolaire doit prévaloir.

Le médiateur recommande

- ▶ d'associer les chefs d'établissement et les associations de parents d'élèves aux critères de sélection et au découpage des zones géographiques des écoles, collèges, lycées en accord avec les collectivités territoriales compétentes ;
- ▶ d'afficher ces données sur les sites Internet académiques.

Position du médiateur le 2 février 2016

Lors du dernier comité de suivi, la Dgesco a indiqué que la circulaire du 7 janvier 2015 prévoit que les instances locales de concertation associeront, dans une volonté de continuité entre les secteurs des écoles et des collèges,

- les communes ou établissements publics de coopération intercommunale compétents en particulier en milieu urbain ;
- les représentants des personnels de direction et des représentants des parents d'élèves ;
- et en tant que de besoin les autres services de l'État.

Le médiateur voudrait savoir si un bilan a été tiré des préconisations de cette circulaire.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesco rappelle qu'une journée de travail a réuni le 3 février 2016 de nombreux acteurs (chefs d'établissement, autorités académiques, associations de parents d'élèves, collectivités territoriales, chercheurs...) sur le thème de la mixité sociale.

Les conditions sont réunies pour que la phase d'expérimentation aille au-delà de la vingtaine de départements qui se sont engagés à travailler sur ce sujet.

Par ailleurs, les particularités des zones rurales et de montagne ont été prises en considération dans un groupe de travail et les orientations qui en découlent rejoignent le contenu des conventions ruralité établies avec des indicateurs qualitatifs et quantitatifs de nature à justifier le maintien ou non des petites structures.

ReMEDIA 13-02

limiter au maximum le nombre d'élèves sans affectation avant la rentrée scolaire

Les candidatures dans l'enseignement privé sous contrat ne sont pas actuellement intégrées dans les procédures d'affectation. Ainsi la procédure d'affectation Affelnet (affectation des élèves par le net) ne comprend pas les établissements d'enseignement privé. Des places sont bloquées inutilement alors que des élèves se trouvent sans affectation. Il leur faut attendre les ajustements de rentrée pour connaître l'établissement d'affectation avec la forte inquiétude que génère durant l'été cette situation. D'où l'idée de proposer d'harmoniser les calendriers public-privé et d'inclure les établissements privés sous contrat lors des procédures d'affectation : le frein a été levé dans la procédure Admission post-bac (APB) pour les affectations des bacheliers dans l'enseignement supérieur où figurent de plus en plus d'établissements privés supérieurs et cette évolution satisfait aussi bien les étudiants que les établissements concernés.

Le ministère de l'Agriculture intègre les établissements privés lors des affectations.

Bien évidemment lors de cette procédure il faut laisser les établissements d'enseignement privé libres d'accueillir ou non l'élève qui dépose un dossier. Il n'est pas question, dans cette proposition, de soumettre un établissement privé sous contrat à la carte scolaire (ce qui est de plus une impossibilité juridique) mais, comme pour APB, de l'inclure dans la liste des vœux. Ainsi un élève qui a formulé un vœu pour un établissement privé sous contrat et qui reçoit l'accord de l'établissement ne serait pas affecté en même temps dans l'enseignement public. Toutes les familles trouveraient avantage à ce que les candidatures classées par ordre de préférence intègrent les vœux émis pour des établissements privés sous contrat, cela réduirait les cas où un élève se trouve en attente d'affectation.

Dans le même ordre d'idée que précédemment, il faut inviter les chefs d'établissement des collèges et lycées à faire remonter, en temps réel, la place devenue vacante. Il semble que cela ne soit pas fait de manière systématique.

Le médiateur recommande

- ▶ d'inclure dans les procédures d'affectation les établissements privés sous contrat ;



- ▶ de mettre à jour la base élèves, en temps réel, au niveau des collèges et des lycées pour que toute place libérée puisse profiter aux élèves en attente d'affectation.

Position de la Dgesco le 26 janvier 2016

- ▶ *Sur l'intégration des établissements privés sous contrat dans la procédure d'affectation des élèves en lycée*

Afin de rendre plus efficace la procédure d'affectation des élèves au lycée, et en particulier de limiter les doubles affectations, établissement public/établissement privé, qui bloquent des places inutilement, les académies sont nombreuses à avoir effectué des démarches d'intégration des établissements privés sous contrat dans la procédure Affelnet.

Lors de la campagne d'affectation de juin 2015, 23 académies sur 31 ont ainsi intégré dans Affelnet au moins une formation dispensée dans un lycée privé sous contrat. Au total, sur la France entière, 39 000 élèves ont été affectés dans un établissement privé via Affelnet, ce qui représente près de 25 % des élèves inscrits dans un établissement privé en seconde (générale et technologique ou professionnelle) et en 1^{ère} année de CAP.

Certaines académies intègrent très largement les formations des établissements privés dans leur procédure en incluant à la fois des formations de la voie générale et technologique et de la voie professionnelle (Rennes, Bordeaux, Nantes, Caen, par exemple), tandis que d'autres rassemblent un nombre de formations beaucoup plus limité (Nancy-Metz, Rouen, Limoges, Créteil notamment).

Le volume d'élèves concernés dépend grandement des accords qui ont pu être établis au niveau local entre les autorités académiques et les directeurs diocésains. Si certaines académies n'ont que peu, ou pas du tout, intégré de formations d'établissements privés dans Affelnet, c'est essentiellement du fait de réticences, voire de résistances, exprimées par les directeurs diocésains et les chefs d'établissement de l'enseignement privé sous contrat. Dans les académies de Paris et de Versailles, par exemple, des contacts ont été pris mais aucun accord d'intégration n'a pu être trouvé. À Versailles, des listes nominatives d'élèves affectés sont toutefois échangées entre les DSDEN et les établissements privés afin d'identifier les doubles affectations.

Au total, l'inclusion des établissements privés sous contrat dans la procédure d'affectation des élèves au lycée est déjà effective dans de nombreuses académies, mais à des degrés très différents. Les bénéfices de cette intégration apparaissent particulièrement importants, en particulier pour pouvoir proposer rapidement aux élèves toutes les places disponibles et ainsi limiter le nombre d'élèves sans affectation à la rentrée. Pour lever les difficultés rencontrées au niveau local, la question d'un cadrage national visant à généraliser cette intégration est posée.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur prend acte de la volonté d'académies d'intégrer dans la base Affelnet les établissements privés sous contrat. Il souhaite que cette position soit généralisée et recommande que l'obligation d'intégration à la base Affelnet ou à tout autre dispositif d'affectation des élèves soit une clause du contrat d'association.

Il souhaite que des informations lui soient apportées concernant les modalités d'actualisation de la base élèves.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesco souhaite le maintien d'un caractère incitatif à l'intégration des établissements privés dans l'application Affelnet. Elle ne veut pas en faire une clause du contrat d'association.

ReMEDIA 13-03

Apporter une meilleure réponse aux problèmes rencontrés par des familles

Les séparations et les recompositions génèrent des gardes partagées et l'établissement proposé peut ne pas répondre aux besoins de la famille élargie. L'établissement le plus indiqué peut être celui qui se trouve à mi-parcours des deux domiciles de l'enfant. Le parcours de l'élève pour rejoindre l'établissement peut se révéler dangereux (traversée de routes difficile ...) ou long en temps. Le critère des kilomètres aussi bien en milieu rural qu'urbain n'est pas toujours pertinent : une zone embouteillée aux heures de rentrée et de sortie des classes, un ouvrage d'art qui oblige à faire un détour peuvent amener à des temps de transport importants. Les familles doivent pouvoir exprimer dans le formulaire le problème qu'elles rencontrent pour une affectation dans l'établissement de secteur et ainsi pouvoir expliquer leur demande de dérogation.

Les familles peuvent aussi être contraintes de déménager durant les vacances scolaires et ne pas être en mesure de procéder à l'inscription de leur(s) enfant(s) dans les délais impartis. Une fois sur place, elles trouvent « porte close » fin juillet et au mois d'août aussi bien dans les rectorats que dans les directions des services départementaux de l'éducation nationale et les établissements scolaires ce qui ne manque pas de générer une grande inquiétude.

Le médiateur recommande

- ▶ de laisser une case libre dans le formulaire d'affectation pour que des parents puissent donner leur motivation dans le choix de l'établissement, qui sera examinée lors de la procédure d'affectation ;
- ▶ d'assurer une permanence dans chaque département pour une réponse de premier niveau durant les vacances scolaires pour les problèmes d'affectation et de donner l'information aux familles sur les sites Internet et les répondsurs téléphoniques des établissements scolaires.



Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur souhaite connaître les résultats de l'étude de faisabilité de l'expression des motifs des familles dans les vœux d'affectation que la Dgesco s'était engagée à mener lors du dernier comité de suivi.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesco considère que tous les moyens sont d'ores et déjà donnés aux familles pour expliciter leur demande de dérogation, principalement via le courrier qu'elles joignent à cette demande.

1.2. Les bourses dans le second degré

ReMEDIA 13-04

Harmoniser la réglementation des bourses dans le second degré

Les articles du Code de l'éducation sont rédigés très différemment selon qu'il s'agit de l'octroi de bourse à un collégien ou à un lycéen.

Les conditions de ressources et la notion de charges de familles ne sont pas définies de manière identique.

Pour la bourse de collège, il convient de se reporter aux articles R. 531-1 à D. 531-12 et D. 531-42 à D. 531-43. Les demandes de bourses de collège déposées par les familles sont instruites par le chef d'établissement et donnent lieu à une décision d'attribution ou de refus de la part de ce dernier. Elles sont attribuées pour une année scolaire.

Pour les bourses de lycée, les articles R. 531-13 à D. 531-43 doivent être consultés.

Elles sont accordées pour la durée de la scolarité au lycée par le recteur d'académie.

Cela a pour conséquence de rendre les règles applicables complexes pour les familles concernées et peut conduire à attribuer des bourses à des collégiens et à les refuser lorsqu'ils arrivent au lycée sans que la situation de la famille ait changé.

Ainsi, s'agissant par exemple de la date limite de dépôt des dossiers complets à la rentrée scolaire 2013, elle a été fixée au 30 septembre 2013 pour la bourse de collège et au 31 mai 2013 pour la bourse nationale d'enseignement du second degré de lycée.

Il y a lieu dès lors de s'interroger sur la pertinence de maintenir deux dispositifs bien différenciés pour l'octroi de bourses aux élèves du second degré.



- Le médiateur recommande d'harmoniser les deux dispositifs de bourse dans le second degré sur les conditions d'attribution de bourses, la date limite de dépôt des dossiers et les documents à fournir.

Position de la Dgesco le 28 janvier 2016

La Dgesco a fait des propositions allant dans le sens du rapprochement collège-lycée avec une simplification du dispositif et la création d'échelons comme dans l'enseignement supérieur.

Un projet de décret portant sur la rénovation des bourses de l'enseignement scolaire a été préparé et transmis au Conseil d'État à la mi-décembre 2015. La rénovation du système des bourses nationales d'étude de lycée vise à une simplification du dispositif à budget constant tout en conservant un nombre de boursiers équivalent. Cette réforme doit conduire à rendre le dispositif plus lisible pour les familles et à le mettre en cohérence avec le système des bourses nationales de collège et du supérieur.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite de ces orientations et souhaite que le rapprochement avec l'enseignement supérieur soit conduit jusqu'à son terme.

Il insiste sur la nécessité d'avoir un système de bourses nationales qui prenne en considération la situation sociale de très nombreuses familles touchées par la pauvreté et la précarité. Dans la perspective du rapprochement avec les bourses de l'enseignement supérieur, un élargissement du calendrier de réception des demandes de bourses pourrait être étudié.

Il demande que les préconisations du rapport Delahaye puissent trouver un écho dans l'organisation d'un système qui soit lisible et compréhensible par tous, que les bénéficiaires de bourses en soient informés le plus tôt possible et que le versement des montants attribués ne souffre pas de retard.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesco indique que le projet de décret suit son cours. Le texte devrait être publié prochainement.

Concernant les délais de réception des demandes, l'excès de rigueur dans certains collèges ne favorisent pas l'accès aux bourses pour les familles les plus en difficulté.

Le rapprochement avec l'enseignement supérieur a été étudié de près mais bute sur la différence des assiettes (revenu de référence).

À l'instar de ce qui est proposé pour les bourses d'enseignement supérieur, les familles peuvent désormais accéder, grâce à un service en ligne, à un si-



mulateur pour savoir si elles sont éligibles à l'obtention d'une bourse et en connaître le montant.

Afin de mieux cerner les établissements au sein desquels certaines familles, parmi les plus en difficulté, auraient omis de demander une bourse, une étude sera menée en mars prochain. Elle consistera à rapprocher la composition de la population du collège par catégorie socio-professionnelle et le taux de boursiers.

1.3. Les examens

ReMEDIA 13-05

Transformer les derniers brevets de technicien (BT) en baccalauréats professionnels ou technologiques

Les diplômes de BT sanctionnent un niveau IV équivalent au baccalauréat dans la nomenclature des niveaux de formation. Ils ont été mis en place dans les années soixante et n'ont jamais été rénovés depuis car ils devaient tous être transformés en baccalauréats technologiques ou professionnels. Il reste au moins 3 BT dans les spécialités dessinateur en arts appliqués, dessinateur maquettiste et métiers de la musique. Il semble que le nombre de candidats se compte, à chaque session, en centaines. S'agissant de diplômes qui devaient disparaître, la réglementation n'a pas été remise à jour. Cela a introduit notamment une inégalité de traitement entre les candidats handicapés se présentant à un examen de niveau IV.

Le médiateur recommande

- ▶ d'achever le travail entrepris de transformation des derniers BT ;
- ▶ et dans l'attente de l'achèvement de ces travaux, de reconnaître que les aménagements d'épreuves accordés aux candidats aux différents baccalauréats leur sont applicables.

Position de la Dgesco le 28 janvier 2016

1. Le travail entrepris de transformation des derniers brevets de technicien

Le brevet de technicien est un diplôme de niveau IV qui sanctionne la fin des études secondaires. Depuis la loi n° 85-1371 du 23 décembre 1985 (loi Carraz) sur l'enseignement technologique et professionnel, les brevets de technicien ont été transformés progressivement en baccalauréats technologiques ou en baccalauréats professionnels, en application des dispositions de l'article 8 de la loi.



À ce jour, il subsiste 2 brevets de technicien :

- « dessinateur en arts appliqués » (options : volumes architecturaux, verrerie-cristallerie, décor céramique, forme céramique, tapisserie de lice) ;
- « métiers de la Musique » ;

Le BT « dessinateur maquettiste » qui comprend 2 options (option A : arts graphiques et option D : cartographie) est en cours de suppression.

Cette suppression a été programmée suivant le calendrier ci-dessous (cf. arrêté du 2 février 2015 portant cessation de la préparation et de la délivrance du BT dessinateur maquettiste) :

- dernière session normale de l'examen du BT : juin 2015 ;
- session de rattrapage : juin 2016.

La suppression a été soumise aux commissions professionnelles consultatives compétentes (CPC) : « communication graphique et audiovisuel » et « bâtiment, travaux publics, matériaux de construction » puis présentée devant le conseil supérieur de l'éducation le 15 janvier 2015.

S'agissant des deux BT restants :

► Le BT métiers de la musique : le processus de rénovation du baccalauréat technologique techniques de la musique et de la danse (TMD) a été réenclenché fin 2015 avec le ministère de la Culture et de la Communication. La question du devenir du BT métiers de la musique est posée. Une intégration possible de ce BT au baccalauréat technologique TMD ou au baccalauréat professionnel est envisageable.

► Le BT dessinateur en arts appliqués (spécialité décor céramique) : projet de suppression avec une dernière session prévue pour 2018 et une session de rattrapage pour 2019.

La situation des élèves en situation de handicap inscrits dans une formation relevant du brevet de technicien est désormais prise en compte, au même titre que celle des candidats au baccalauréat. La circulaire n° 2015-127 du 3/08/2015 sur les aménagements d'examens, en cours d'élaboration, a en effet été revue dans ce sens.

2. Les aménagements d'épreuves pour les candidats au BT en situation de handicap

Les candidats au brevet de technicien en situation de handicap qui demandent un aménagement d'examen bénéficient, au même titre que l'ensemble des candidats des baccalauréats général, professionnel et technologique, du même dispositif réglementaire.

En effet, l'article D. 351-27 du Code de l'éducation qui concerne bien l'ensemble des candidats de l'enseignement scolaire, dont les candidats au brevet de technicien, prévoit qu'ils ont droit aux aménagements suivants portant sur :



1. les conditions de déroulement des épreuves, de nature à leur permettre de bénéficier des conditions matérielles ainsi que des aides techniques et humaines appropriées à leur situation ;
2. une majoration du temps imparti pour une ou plusieurs épreuves, qui ne peut excéder le tiers du temps normalement prévu pour chacune d'elles. Toutefois, cette majoration peut être augmentée, eu égard à la situation exceptionnelle du candidat, sur demande motivée du médecin et portée dans l'avis mentionné à l'article D. 351-28 ;
3. la conservation, durant cinq ans, des notes à des épreuves ou des unités obtenues à l'examen ou au concours, ainsi que, le cas échéant, le bénéfice d'acquis obtenus dans le cadre de la procédure de validation des acquis de l'expérience, fixée aux articles R. 335-5 à R. 335-11 ;
4. l'étalement sur plusieurs sessions du passage des épreuves ;
5. des adaptations ou des dispenses d'épreuves, rendues nécessaires par certaines situations de handicap, dans les conditions prévues par arrêté du ministre chargé de l'éducation.

Seule la dernière mesure d'aménagement relative à des adaptations ou à des dispenses d'épreuves nécessite un arrêté ou le cas échéant, une circulaire (en effet, dès lors que son auteur est bien compétent pour prendre les dispositions en question et que la procédure d'édiction du texte a bien été respectée, la manière dont on désigne un texte est sans influence sur la légalité des dispositions qu'il prévoit).

Les seules dispenses et adaptations prévues par voie d'arrêtés ou de circulaires, pour les baccalauréats général et technologique, concernent les épreuves d'histoire-géographie, de langue et d'éducation physique et sportive (EPS).

Ainsi,

► concernant l'épreuve d'EPS : la circulaire n° 94-137 du 30 mars 1994 relative à l'organisation des épreuves d'éducation physique et sportive aux baccalauréats, brevets de technicien, brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle pour les candidats handicapés physiques et les inaptes partiels, qui n'a pas été abrogée, prévoit bien des dispositions d'aménagements d'examens. Cette circulaire, qui concerne l'examen du brevet de technicien, suffit ;

► concernant l'épreuve de langues vivantes : les textes réglementaires ne concernent que les baccalauréats général, professionnel et technologique (voir l'arrêté du 15 février 2012 relatif à la dispense et l'adaptation de certaines épreuves ou parties d'épreuves obligatoires de langue vivante à l'examen du baccalauréat général, technologique ou professionnel pour les candidats présentant une déficience auditive, une déficience du langage écrit,

une déficience du langage oral, une déficience de la parole, une déficience de l'automatisation du langage écrit, une déficience visuelle, ainsi que la circulaire n° 2000-013 du 20 janvier 2000 relative à l'organisation de la scolarité des jeunes sourds et déficients auditifs sévères dans le second degré). Par conséquent, selon la nature des épreuves de langue au brevet de technicien prévues par les règlements d'examen respectifs, il peut être nécessaire de prendre un arrêté modificatif pour ajouter les candidats au brevet de technicien aux candidats concernés par ces mesures d'adaptations ou de dispense ;

► concernant l'épreuve d'histoire-géographie, quand les règlements d'examens des séries ES, L, S, STD2A, STI2D, STL, STMG et ST2S prévoient la réalisation d'un croquis exclusivement, une adaptation de l'épreuve est alors prévue. Si la définition d'épreuve du brevet de technicien prévoit d'évaluer le candidat sur la réalisation d'un croquis, il sera nécessaire de réglementer par un texte spécifique pour le brevet de technicien.

La suppression des deux BT restants, compte tenu des dispositifs transitoires, ne peut être que progressive et pourrait s'étaler jusqu'à la session 2020. Afin de tenir compte de la situation des élèves handicapés inscrits dans ces sections, la Dgesco propose que l'arrêté du 15 février 2012 relatif à la dispense et l'adaptation de certaines épreuves de langue soit modifié.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite qu'il soit fait mention des candidats en situation de handicap au brevet de technicien dans la circulaire n° 2015-127 du 3 août 2015 portant organisation des examens et concours de l'enseignement scolaire.

Il approuve l'intention de la Dgesco de modifier l'arrêté du 15 février 2012 relatif à la dispense et l'adaptation de certaines épreuves de langue et lui propose de ne pas attendre qu'un candidat handicapé se manifeste pour étendre la mesure à l'histoire-géographie.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Le débat a notamment porté sur la nécessité de prévoir des mesures transitoires dans le cas de la suppression ou transformation de diplômes.

Le médiateur a rappelé que la conservation des notes égales ou supérieures à 10 pour tous les candidats et particulièrement ceux qui relèvent du handicap impose qu'une période transitoire de cinq années après la dernière session soit assurée pour les ajournés. Il évoque les chiffres donnés par la Depp dans la note d'information n° 34 d'octobre 2015 qui indiquent que 20 % environ des ajournés au baccalauréat se présentent en candidat libre. Cela induit donc un nombre non négligeable de candidats libres potentiels auxquels viennent s'ajouter les candidats par la voie de la VAE. Toute transformation du diplôme les met donc en difficulté.



La Dgesco considère que l'évolution des diplômes de l'enseignement professionnel est la conséquence des transformations des métiers et de l'évolution des besoins des professions. Il est donc essentiel que les diplômes délivrés viennent en adéquation avec ces besoins et que cela justifie une substitution rapide.

ReMEDIA 12-11

Sécuriser l'envoi des documents officiels notamment des diplômes

Très régulièrement le médiateur est amené à traiter de réclamations d'usagers faisant état de pertes de documents officiels ou non réception d'envoi. Le relevé de notes n'a pas de caractère officiel. Le diplôme officiel transmis au candidat à l'adresse communiquée au moment de l'inscription est envoyé en courrier simple. Lorsqu'ils ont égaré ou pas reçu leur diplôme (CAP, baccalauréat, BTS...) et que cela conditionne leur embauche, ces usagers réclament un duplicata qui leur est généralement refusé.

- ▶ Le médiateur recommande que soit assurée la sécurité de la transmission des documents officiels les plus importants notamment les diplômes afin d'en assurer la traçabilité. Lorsque la remise se fait sur place, un récépissé doit être délivré afin d'éviter toute contestation. Il convient d'accompagner la remise du diplôme d'un avertissement sur l'importance de conserver précieusement l'original.

Position de la Dgesco le 28 janvier 2016

Le bleu de la réunion interministérielle (Rim) « simplifications/particuliers » du 12 novembre 2015 a fait apparaître dans les nouvelles mesures « 8- Autres mesures pour l'enseignement scolaire », en numéro 47, un service de délivrance dématérialisée des attestations de diplômes pour l'ensemble des diplômes nationaux visés par l'État.

Par courrier du 7 décembre 2015, le secrétaire général du MENESR a saisi le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique pour un accompagnement sur ce dossier.

À l'occasion de son déplacement à Londres au BETT (salon international du numérique éducatif), le 21 janvier 2016, la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a annoncé la création durant l'année scolaire 2016-2017, d'un service public d'attestation numérique des diplômes, unique en Europe qui répondra à un triple objectif :

- ▶ simplifier la relation à l'utilisateur par la mise en place d'un service innovant de numérisation et certification des diplômes, qui prévoit la possibilité de les transmettre aux tiers intéressés (recruteurs, administrations, etc.) sous forme numérique, sécurisée et faisant foi, ainsi que d'en faire état sur les réseaux sociaux professionnels ;
- ▶ automatiser les demandes pour l'administration ;

► garantir l'authenticité des diplômes produits et lutter contre la fraude. Seront visés à cette occasion l'ensemble des diplômes nationaux, émis par l'État et/ou conférant un grade universitaire soit un flux annuel de 1,6 million de diplômes pour le secondaire et 500 000 pour l'enseignement supérieur. Ceci correspond à 2,1 millions de diplômes au total à partir des statistiques prévisionnelles de fin d'année scolaire et universitaire 2016-2017.

Ce service sera progressivement étendu à l'historique de ces diplômes délivrés depuis 15 ans, soit 25 millions de diplômes environ.

Suite à la réunion de lancement du projet du 26 janvier, le champ des premiers diplômes pour lesquels l'attestation numérique sera mise en œuvre dès la rentrée de septembre 2016 au bénéfice des candidats de la session 2016 est le suivant :

- baccalauréat général ;
- baccalauréat technologique ;
- baccalauréat professionnel ;
- CAP-BEP ;
- BTS ;
- licences professionnels.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Il existe différentes modalités de retrait des documents officiels (retrait sur place par l'intéressé, envoi). La circulaire n° 2015-0012 du 24 mars 2015 relative aux modalités d'élaboration et de délivrance des diplômes nationaux et de certains diplômes d'État par les établissements d'enseignement supérieur relevant du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche rappelle expressément que toute personne peut demander que soit établi un duplicata de son diplôme si le document original a été détruit, perdu ou volé. Quelle que soit l'origine de la perte, du vol ou de la destruction, l'intéressé doit présenter toutes pièces justificatives officielles permettant de vérifier la validité de la demande (déclaration de sinistre, récépissé de plainte, déclaration sur l'honneur, etc).

Par ailleurs, la remise du diplôme à un tiers, porteur d'une procuration, est autorisée sous réserve de respecter un certain formalisme afin d'encadrer la procédure de délivrance du document (élaboration d'un formulaire-type de procuration par l'autorité administrative, présentation d'une pièce d'identité pour le tiers et d'une photocopie de la pièce d'identité du diplômé).

La circulaire précitée rappelle enfin qu'il convient de distinguer différents documents délivrés par un établissement d'enseignement supérieur et dont la portée est différente :

- l'attestation de réussite : c'est le document délivré par le seul établissement d'enseignement supérieur après la délibération du jury, sur la base de



celle-ci et du relevé de notes. Il permet à une personne d'avoir un document lui permettant de faire valoir ses droits en qualité de titulaire d'un diplôme dans l'attente de la délivrance du parchemin ;

- ▶ l'attestation de diplôme : c'est le document également délivré par le seul établissement qui permet, sur demande de l'intéressé, de garantir que le diplôme dont il se prévaut lui a bien été délivré par l'établissement ;
- ▶ le diplôme : c'est le document officiel signé notamment par le chef d'établissement et le recteur d'académie qui permet à son titulaire de faire valoir ses droits liés à ce diplôme.

Position de la CPU le 21 janvier 2016

Elle souhaite être associée aux travaux menés actuellement par le ministère (côté scolaire) sur la numérisation des diplômes.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite de ces orientations ministérielles qui répondent parfaitement à ses recommandations.

Il insiste sur la nécessité de délivrer les attestations de réussite et les diplômes dans des délais les plus courts possibles, notamment pour les examens relevant de l'enseignement supérieur pour un processus de poursuite d'études sans interruption.

Il a bien noté que le processus serait initié via la licence professionnelle. Il souhaiterait connaître le calendrier pour l'ensemble des diplômes de l'enseignement supérieur.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesip mentionne qu'au regard de l'organisation de l'enseignement supérieur et de l'autonomie des établissements d'enseignement supérieur, la numérisation de l'ensemble des diplômes sera progressive et devrait d'abord concerner la licence professionnelle. La généralisation de la numérisation des diplômes du supérieur pourrait être effective fin 2017.

Les attestations de réussite, délivrées après les délibérations du jury, doivent bien évidemment l'être dès que possible après la publication des résultats et les établissements sont sensibilisés à ce sujet.

L'inscription à un examen

Simplifier l'inscription à un examen notamment la nécessité pour le candidat de confirmer son inscription pour certains examens ou concours tel l'examen du BTS. Si de telles mesures de simplification en matière de concours ont un grand intérêt, pourquoi ne pas aller au-delà pour les BTS notamment ?

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Cette suppression revient à dématérialiser totalement l'inscription aux examens. Ce projet est à l'étude dans le cadre du déploiement du projet de système d'information « Cyclades » qui doit remplacer l'actuel SI « Ocean » d'ici 2019 au plus tôt pour le BTS.

Dans le cadre de la rédaction en cours du décret interministériel d'application des articles 2 et 3 de l'ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014 modifiant l'ordonnance n° 2005-1516 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives, le ministère a obtenu du Secrétariat général du gouvernement que les procédures actuelles d'inscription aux examens (scolaires en tout cas) bénéficient d'une exception temporaire jusqu'en 2020 au principe de saisine électronique de l'administration dans des conditions de dématérialisation totale.

Position du médiateur le 2 février 2016

La proposition du médiateur consistait non pas à prôner une dématérialisation immédiate de la procédure d'inscription mais à ramener à une seule étape la procédure d'inscription comme cela a été fait pour les concours enseignants.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Pour la Dgesip, effectivement, la dématérialisation de la procédure d'inscription mise en place par le ministère pour les concours enseignants consiste à ramener à une seule étape la procédure d'inscription : si, naguère, la division rectorale des examens et concours imprimait puis postait la confirmation d'inscription, le candidat s'inscrivant dorénavant par Internet peut immédiatement éditer lui-même sa confirmation d'inscription.

Cette procédure a vocation à se généraliser progressivement à l'ensemble des examens et concours, dont les BTS, au fur et à mesure du déploiement du nouveau système d'information en cours de rénovation (passage de « Ocean » à « Cyclades »). Toutefois, s'agissant des BTS, le passage à Cyclades n'est prévu que pour 2019.

1.4. Les étudiants

ReMEDIA 14-01

L'accès à l'enseignement supérieur

1. D'importants efforts ont été faits pour améliorer l'information des lycéens sur l'offre de formation mais il faudrait mettre davantage les enseignants de lycée et du supérieur au centre du dispositif.



2. Des structures (Apec, Greta, Onisep, Chambres de commerce et d'industrie, Chambres des métiers...) et des entreprises pourraient être plus impliquées pour améliorer la connaissance des métiers et permettre la rencontre avec des professionnels.

3. Beaucoup de lycéens s'illusionnent sur la teneur des études les plus recherchées (médecine, droit, sociologie, psychologie, Staps...) et sur leur capacité à s'intégrer dans un établissement prestigieux (un établissement bien adapté au niveau de l'étudiant est un gage de réussite des études). Le contenu de ces filières devrait leur être clairement spécifié et décliné sous tous ses aspects (pédagogique, scientifique, méthodologique, linguistique...). Les données figurant sur APB devraient être affinées en mentionnant le nombre de places disponibles, filière par filière, établissement par établissement, et le pourcentage de dossiers retenus l'année précédente.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Un plan national d'actions en faveur de l'entrée dans l'enseignement supérieur a été lancé par le ministère. Il comporte des actions visant à développer une meilleure information des lycéens sur les études et leurs débouchés.

D'ores et déjà, la circulaire du 18 juin 2013 sur le renforcement du continuum de formation de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur (bac -3/ bac +3) a instauré la mise en place de commissions académiques des formations post-baccalauréat, instances de discussion entre les représentants de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur.

Par ailleurs, la Dgesip a diffusé à l'ensemble des académies un répertoire des pratiques en matière de conseil d'orientation dès la classe de première où plusieurs initiatives locales de partage d'informations entre les enseignants du scolaire et du supérieur sont mises en avant.

Concernant l'amélioration de la connaissance des métiers, l'Onisep, dont un contrat d'objectif avec le ministère devrait être signé prochainement, a pour mission principale de fournir l'information sur les métiers. Il a dans ce cadre initié plusieurs partenariats avec les branches professionnelles pour décrire de manière plus précise et actualisée les métiers.

En outre, conscientes de la persistance d'erreurs d'orientation, en particulier dans les filières en tension comme Staps, Paces, droit, psychologie, nombre d'universités prévoient de redoubler d'efforts pour offrir aux lycéens et à leur famille l'information la plus complète sur les contenus des formations et les perspectives d'emploi. Par exemple, l'université Toulouse II prépare un Mooc « d'introduction à la réalité de la psychologie à l'université » pour permettre aux lycéens de se faire une idée précise des études de psychologie ou encore le dispositif « étudiant ambassadeur » qui propose à des étudiants de venir parler de leur cursus devant les lycéens afin de démystifier des idées

préconçues (ex : Staps). Ce Mooc présent sur sup-numerique.gouv.fr pourra être utilisé par tous. L'Onisep travaille par ailleurs pour le printemps 2016 sur un outil interactif permettant une autoévaluation au regard des contenus de formations en Staps, avec l'appui des étudiants actuellement en cours de formation.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur prend acte des incontestables efforts faits pour informer les étudiants sur la réalité des cursus. Toutefois, il ne peut s'empêcher de relever l'existence d'une contradiction entre la possibilité d'une autoévaluation offerte aux lycéens pour découvrir la réalité des études en Staps et la procédure de tirage au sort qui semble majoritaire dans les UFR Staps.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesip indique qu'afin d'améliorer l'information sur les métiers du sport et les formations dans ce domaine, l'Onisep, en partenariat avec le ministère chargé de l'enseignement supérieur et le ministère chargé de la jeunesse et du sport, a développé un site internet « Sport : Staps ou pas ? » (<http://www.onisep.fr/Sport-Staps-ou-pas>) qui permet notamment aux lycéens d'avoir une information objective et de tester leurs connaissances sur les attendus de la filière Staps. De plus, chaque candidat à une première année de licence bénéficie d'une information statistique sur le taux de passage de première à deuxième année en fonction de la voie du baccalauréat. Cette information qui s'affiche en « pop-up » sur le portail APB éclaire les candidats sur leurs chances de réussite selon les licences demandées. Enfin, compte tenu du nombre croissant de licences en tension, notamment en Staps, en droit, en psychologie et pour la Paces, le ministère a mis en place un dispositif de vœux groupés qui permet aux candidats souhaitant poursuivre leurs études dans ces filières de diversifier leurs vœux sur plusieurs sites de formation sur un territoire de proximité, afin d'accroître le taux de satisfaction.

ReMEDIA 14-02

L'inscription en établissement

- 1.** La possibilité d'inscription administrative et de paiement des droits en ligne devrait être généralisée de façon à éviter le déplacement des étudiants pour ce qui peut n'être qu'une formalité.
- 2.** Les modalités de suivi des cursus en présentiel ou via l'enseignement à distance devraient être portées à la connaissance des étudiants et bien distinguées lors de la procédure d'inscription.
- 3.** Les secrétariats administratifs et pédagogiques doivent veiller à se coordonner pour que tous les étudiants finalisent leur inscription.



Position de la CPU le 20 janvier 2016

La CPU préconise :

- ▶ de favoriser les procédures d'inscription dématérialisées au-delà de la première inscription pour limiter les déplacements inutiles et simplifier le traitement des dossiers ;
- ▶ de simplifier, d'homogénéiser et de dématérialiser les procédures de transfert au sein des universités françaises ;
- ▶ d'appliquer le référentiel Marianne et de développer l'approche qualité dans tous les services universitaires pour renseigner correctement tous les étudiants sur leurs droits et leurs devoirs ;
- ▶ d'accélérer les mises en relation des systèmes d'information des universités et des services de l'État y compris celui de la Caf, pour ne pas demander plusieurs fois les mêmes informations aux étudiants ;
- ▶ de ne demander que le dernier diplôme lors d'une inscription pour alléger les dossiers.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur souhaite rappeler aux présidents d'université l'importance :

- ▶ de bien porter à la connaissance des étudiants les modalités de suivi des cursus en présentiel ou via l'enseignement à distance et de bien les distinguer lors de la procédure d'inscription ;
- ▶ de veiller à la coordination des secrétariats administratifs et pédagogiques pour que tous les étudiants finalisent leur inscription.

Il demande à la CPU d'initier une réflexion en interne sur ces sujets.

ReMEDIA 14-03

L'insertion au sein de l'établissement

1. Des accueils plus personnalisés pour les étudiants entrant en L1 ou en L2/L3 à l'issue d'un DUT ou BTS devraient être développés dans les universités. Les détenteurs d'informations (responsables administratifs, professeurs référents...) pourraient intervenir en un même temps et lieu (journée d'accueil, semaine d'intégration...) pour présenter les cursus et ce à une date compatible pour l'ensemble des étudiants (tenant compte des arrivées décalées des étudiants Erasmus, de ceux en attente de leurs résultats...).
2. Beaucoup d'étudiants étrangers paraissent mal maîtriser les arcanes du dispositif de l'enseignement supérieur français. Il conviendrait de veiller à ce que les services français à l'étranger (services culturels des ambassades, Campus France voire l'AEFE) dispensent une information de qualité.
3. Des formations ciblées pour responsabiliser l'étudiant en le formant et l'informant sur le fonctionnement du cursus suivi, pour viser à l'appropriation.

tion des documents (notamment le règlement du contrôle des connaissances) sont à généraliser.

4. Face au flux d'informations données sur les ENT régulièrement mal maîtrisées (les informations les plus récentes, les plus importantes sont souvent noyées dans un ensemble complexe), il conviendrait de veiller à une hiérarchisation des messages à l'adresse des étudiants de façon à ce qu'ils repèrent rapidement les alertes notamment celles portant sur les dates essentielles et tous changements de dates. Il faudrait également les inciter à consulter ces espaces plus systématiquement.

5. Les Comue se mettant en place et risquant d'éloigner l'étudiant des centres de décisions, il conviendrait de veiller à ce que la relation à l'étudiant reste une relation de proximité.

6. Des processus doivent être définis pour faciliter la rencontre individuelle, le dialogue entre l'étudiant et ses enseignants, et ce quels que soient le niveau d'études et la discipline.

7. La hausse des qualifications et la formation continue des personnels administratifs doivent être poursuivies car elles contribuent à mieux fiabiliser les réponses apportées aux étudiants et améliorent la relation à l'utilisateur.

8. Le problème de la relation enseignant/étudiant doit être traité par la voie de la formation (continue). Certaines universités dispensent aux enseignants-chercheurs des formations dans ce domaine, il serait intéressant d'en prévoir dans chaque université et pour tous les intervenants.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

L'article 5 de l'arrêté du 1^{er} août 2011 relatif à la licence indique que « chaque étudiant bénéficie d'un dispositif d'accueil et d'orientation destiné à faciliter son intégration à l'université, à l'aider dans ses choix et à lui permettre de devenir autonome dans ses apprentissages par l'acquisition d'une méthode de travail. Des dispositifs spécifiques d'accompagnement sont organisés dès la rentrée en fonction des publics accueillis. » Dans ce cadre, chaque université décide des modalités d'accueil et d'accompagnement qu'elle met en œuvre. L'accueil des étudiants entrant en L1, dont la durée varie d'une journée à une semaine, est maintenant généralisé.

L'article 8 de l'arrêté du 1^{er} août 2011 relatif à la licence prévoit un suivi personnalisé de chaque étudiant par un enseignant référent ainsi que la mise en place d'actions d'accompagnement et, le cas échéant, de soutien.

Au-delà de la désignation d'un enseignant-référent, l'université définit les dispositifs d'accompagnement des étudiants les mieux adaptés aux besoins des publics et aux spécificités des différentes formations, tout en s'assurant



de leur soutenabilité financière et de leur faisabilité au regard notamment des effectifs de chaque mention. La description de ces dispositifs dans le dossier de demande d'accréditation fait partie des éléments examinés par le ministère lors de l'accréditation de l'établissement. D'autres dispositifs sont donc susceptibles de favoriser les échanges entre enseignants et étudiants, par exemple le tutorat. Mais c'est également par la mise en œuvre de nouvelles pratiques pédagogiques, comme la pédagogie inversée, qu'un échange fructueux peut se développer entre les étudiants et leurs enseignants. L'innovation pédagogique est un axe important de ce quinquennat, qui se traduit notamment par l'attribution annuelle de 1 000 emplois aux universités (dont une partie est affectée à l'innovation pédagogique) pour soutenir les projets des établissements en matière de pédagogie et favoriser un meilleur encadrement des étudiants.

Position de la CPU le 21 janvier 2016

La CPU abonde dans le sens du médiateur et accepte de se pencher prochainement sur les modalités de mise en œuvre de la formation des personnels administratifs et des enseignants-chercheurs.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se demande comment la Dgesip mesure les effets concrets et positifs de l'ensemble de ces nouvelles dispositions. En effet le taux de réussite dans chaque niveau des cycles licence ne semble pas avoir évolué significativement malgré une variabilité de cet indicateur selon les établissements.

Lors de la procédure d'accréditation liée à la contractualisation :

- ▶ quelles conséquences le ministère tire-t-il lorsqu'un établissement fournit des indicateurs peu favorables ?
- ▶ quelle place prennent les dispositifs d'accueil et d'accompagnement ?

Existe-t-il des exemples de non-renouvellement de l'accréditation à la suite d'une évaluation négative fondée sur le dossier fourni par l'université ?

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016 sur les ReMEDIA 14-01, 14-02, 14-03

La procédure d'accréditation repose sur une itération entre les établissements d'enseignement supérieur et la Dgesip, qui étudie l'offre de formation grâce à un collège d'experts scientifiques. Ceux-ci, avec l'ensemble des services de la Dgesip, sont en contact direct avec les établissements pour valider la cohérence et la soutenabilité de l'offre et la faire évoluer. Cette procédure se clôt par l'accréditation d'une offre qui couvre l'ensemble du contrat quinquennal.

Au cours du dialogue contractuel, la Dgesip peut fixer des jalons intermédiaires pour suivre le développement ou la mise en place de dispositifs liés à

l'amélioration continue des formations (évaluation des enseignements, mise en place des conseils de perfectionnement, suivi des étudiants etc.).

La Dgesip rappelle que, par ailleurs, l'accréditation de l'offre L/LP/M, des Espe, des IUT ou des formations de santé peut être soumise à des durées variables en fonction des questions soulevées ; il en est de même, dans un cadre de dialogue différent, de l'habilitation des diplômes d'ingénieurs ou des diplômes d'école de gestion conférant grade.

Le cabinet indique que certaines universités reviennent à des inscriptions en présentiel pour la première année de licence.

Par ailleurs, presque toutes les universités proposent aujourd'hui aux étudiants une période d'accueil et d'insertion. Cette sorte de pré-rentree est considérée par les universités comme une modalité efficace au moment de cette difficile transition lycée-enseignement supérieur.

Concernant le suivi des étudiants durant les années licence, la Dgesip considère que le problème tient moins à l'existence d'un corpus de textes qui, depuis l'arrêté du 1er août 2011, paraît suffisant qu'en la question de sa mise en œuvre pratique dans toutes les filières, compte tenu des effectifs de certaines L1 (plus de 1 000 étudiants en L1 de droit et Paces dans beaucoup d'universités) et du manque de ressources humaines pour accompagner chaque étudiant.

Quant au tutorat personnalisé, son bilan n'est pas probant. Il semblerait qu'il profite surtout aux étudiants bien insérés qui n'en ont pas un besoin manifeste et sont peu utilisés par ceux en difficulté.

Si le taux de réussite en L1 reste problématique, le taux de jeunes entrant dans l'enseignement supérieur et sortant sans diplôme n'est que de 20 %, soit 10 points de moins que dans le reste des pays de l'OCDE. Ce bon taux relatif est dû à la diversité des filières de l'enseignement supérieur français et aux nombreuses passerelles et réorientations possibles. Un jeune qui échoue lors de sa première année de faculté n'est souvent pas en échec définitif. Il peut se réorienter l'année suivante ou en cours d'année vers une école post-bac, un BTS, un DUT, une école du secteur social ou sanitaire, etc.

En réalité, l'échec, c'est-à-dire la sortie de l'enseignement supérieur sans diplôme est quasi nul pour les bacheliers généraux, mais très fort pour les bacheliers professionnels, dont les cursus n'ont pas été pensés au départ pour la poursuite d'études dans le supérieur.

Enfin, il est à noter que la « non complétion » de la première année d'études supérieures, est un sujet internationalement bien partagé : il renvoie en grande partie aux hésitations naturelles des jeunes gens et jeunes filles de 18 à 20 ans vis-à-vis de leurs goûts, leurs désirs, leurs aptitudes et leur futur.



Le modèle français continue de se caractériser par 2 aspects :

- ▶ l'acceptation à l'entrée de toutes les catégories de baccalauréat ;
- ▶ un modèle linéaire qui appelle à effectuer l'intégralité d'un cursus L et M dans un minimum d'années, sans interruption, se démarquant ainsi d'autres systèmes universitaires, plus souples comme ceux des pays du Nord de l'Europe ou comme ceux des pays anglo-saxons. (cf. Nicolas Charles, *Enseignement supérieur et justice sociale. Sociologie des expériences étudiantes en Europe*, Paris, La Documentation française, septembre 2015.)

Décision du comité de suivi du 16 février 2016

Le cabinet demande au médiateur de faire connaître à la Dgesip les thèmes sur lesquels des études devraient être lancées concernant ces problématiques d'accueil et de suivi des étudiants afin de mobiliser l'IGAENR.

ReMEDIA 14-04

L'évaluation des étudiants

1. Au sein des établissements, il conviendrait :

- ▶ de veiller à simplifier la réglementation des examens, la rendre compréhensible par tous, bien expliciter les mécanismes de compensation, prévoir la possibilité pour un étudiant régulièrement absent (par exemple pour cause de maladie) de passer l'épreuve au rattrapage ;
- ▶ d'adjoindre, aux règlements des connaissances, des fiches pédagogiques pour chaque formation, cursus ou filière précisant les objectifs de la formation, les attendus en matière de connaissances et compétences et de ne pas réserver ces fiches pédagogiques aux seuls enseignants mais de les mettre en ligne en veillant à ce qu'une exégèse en soit faite ;
- ▶ de s'assurer que le contrôle continu est effectif et donne bien lieu à des contrôles et corrigés réguliers de la part des enseignants chargés de TD et TP avant l'organisation des épreuves de partiels et d'examens ;
- ▶ de rappeler aux étudiants qu'ils ne doivent pas hésiter à rencontrer leurs enseignants (responsables de filière, référents...) et à se rendre dans les services d'information et d'orientation.

2. En matière d'organisation des examens, les établissements sont tenus de rendre consultables les copies ainsi que les corrigés dans des délais utiles pour permettre de rectifier d'éventuelles erreurs de décompte des points ou de report de note.

3. Face à un comportement jugé inadapté d'un étudiant, la seule procédure pour l'exclure de cours relève de la section disciplinaire qui doit être réunie dans un délai raisonnable.

4. Les universités doivent veiller à délivrer rapidement les diplômes de façon à ne pas compromettre l'insertion professionnelle des étudiants.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. La réglementation actuelle prévoit bien la possibilité pour un étudiant régulièrement absent (par exemple pour cause de maladie) de passer l'épreuve de rattrapage.

Le ministère observera l'expérimentation lancée par la CPU sur le contrôle continu en licence à partir de la rentrée 2016 ; il aidera à clarifier les notions de contrôle continu et de contrôle continu intégral, mais aussi les dispositifs d'évaluation d'acquis d'apprentissage mis en place.

En marge de cette expérimentation, il est également envisagé de saisir le président du comité de suivi de la licence et de la licence professionnelle (CSL-LP) afin que le comité identifie les bonnes pratiques en matière d'évaluation des étudiants ; ce travail nourrira une deuxième étape visant l'élaboration de recommandations à destination des établissements.

Enfin, le nouveau modèle du dossier d'accréditation à renseigner par les universités demande des informations plus détaillées sur les modalités d'évaluation des étudiants mises en œuvre par l'université.

Pour mémoire, la réglementation promeut déjà le contrôle continu. Pour ce qui concerne l'organisation en contrôle continu/examen terminal, l'article L.613-1 du Code de l'éducation indique : « Les aptitudes et l'acquisition des connaissances sont appréciées, soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés. Les modalités de ce contrôle tiennent compte des contraintes spécifiques des étudiants accueillis au titre de la formation continue. Elles sont adaptées aux contraintes spécifiques des étudiants ou personnes bénéficiant de la formation continue présentant un handicap ou un trouble invalidant de la santé. »

L'arrêté du 1^{er} août 2011 relatif à la licence encourage le choix du contrôle continu : « le mode de contrôle continu et régulier fait l'objet d'une application prioritaire sur l'ensemble du cursus conduisant à la licence » (article 11).

4. La circulaire n° 2015-0012 du 24 mars 2015, reprenant les dispositions de la circulaire du 1^{er} mars 2000, indique qu'« une attestation de réussite doit être fournie trois semaines au plus tard après la proclamation des résultats aux étudiants qui en font la demande. La délivrance du diplôme définitif doit impérativement intervenir dans un délai inférieur à six mois. » L'attestation de réussite emporte les mêmes droits que le parchemin définitif ; elle permet donc l'insertion sur le marché du travail.

Position de la CPU le 21 janvier 2016

La CPU participe à l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques sur l'évaluation et l'insertion professionnelle des étudiants.



Elle préconise de délivrer les diplômes immédiatement après la publication des résultats avec envoi par courrier et voie électronique avec signature électronique du recteur tout en maintenant une garantie d'authenticité des diplômes.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite du projet de rédaction d'un guide des bonnes pratiques.

Il note qu'en dépit de la circulaire du 24 mars 2015, des requêtes viennent encore alerter sur l'incompatibilité des calendriers fixés par les universités pour la remise des attestations de réussite ce qui met en difficulté la mobilité des étudiants. Comme il l'a indiqué dans la ReMEDIA 12-11, il insiste sur la rapidité à délivrer les attestations de réussite et les diplômes.

Il souhaite évoquer le cas des étudiants qui partent poursuivre leurs études hors de l'espace européen « LMD ». S'ils détiennent un diplôme, l'université étrangère d'accueil leur demandera qu'il soit traduit et authentifié et très peu se contentent d'une attestation de réussite.

ReMEDIA 14-05

Le déroulement de la scolarité

- 1.** S'agissant de l'année universitaire découpée en semestres on pourrait imaginer, à l'instar de quelques expérimentations menées dans des universités, d'autoriser par anticipation, durant les 6 mois libérés lors d'un redoublement, la préparation de quelques UE du niveau supérieur permettant ainsi à l'étudiant manifestement en difficulté de répartir son effort. Cela peut avoir pour effet également d'éviter qu'il ne décroche, éloigné un temps trop long des études.
- 2.** Il conviendrait de diffuser par tous moyens appropriés auprès des étudiants de master 2 des informations claires et compréhensibles sur les conditions d'inscription en doctorat et de s'assurer, dès la première année de thèse, de la capacité de l'étudiant à poursuivre le cursus engagé. Dans le cas contraire, il faudrait lui proposer soit un encadrement renforcé, soit une réorientation (entrée dans la vie active, compléments au master obtenu via un diplôme universitaire ...).
- 3.** Une attention particulière devrait être apportée à ceux qui ont déjà connu un premier échec, à défaut le risque est celui d'un décrochage définitif. L'établissement sollicité par l'étudiant en réorientation pourrait, à travers des entretiens personnalisés, détecter qu'il ne se fourvoiera pas à nouveau dans une filière inadaptée. En lui donnant l'information très vite, l'étudiant peut rechercher une autre poursuite d'études.

4. Actuellement les étudiants qui demandent une poursuite d'études au niveau supérieur (exemple : titulaires de BTS qui voudraient rentrer en L3) ou en réorientation (étudiants de Paces non admis mais ayant une moyenne satisfaisante) voient leur candidature acceptée ou refusée après examen sans proposition alternative. Ils devraient alors être considérés par l'université comme implicitement candidats au niveau inférieur (L2 pour les étudiants en BTS, L1 pour ceux de Paces) : la proposition à notifier dans les meilleurs délais, serait soit favorable pour le niveau demandé, soit favorable pour le niveau inférieur. Cette décision pourrait être accompagnée d'une remise à niveau.

5. Des conventions devraient être systématiquement passées entre lycées et universités de proximité pour permettre la poursuite d'études des élèves de CPGE dans le cas d'une réorientation.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. L'organisation de la scolarité des étudiants n'ayant pas validé l'ensemble des semestres antérieurs relève de l'autonomie des universités. Celles-ci, conscientes qu'une année comportant trop peu d'enseignements peut constituer un risque de décrochage, se montrent souvent soucieuses de proposer à ces étudiants de préparer des UE d'un autre semestre ou de réaliser un stage, dans la mesure du possible.

2. Les étudiants de master 2 s'informent très tôt des conditions d'inscription et de poursuite d'études en doctorat. Les écoles doctorales délivrent par ailleurs quantité d'informations pour aider les futurs doctorants dans leurs démarches et proposent aux doctorants les formations utiles à leur projet de recherche et à leur projet professionnel ainsi que les formations nécessaires à l'acquisition d'une culture scientifique élargie. Par ailleurs, le directeur de l'école doctorale s'assure que les conditions scientifiques, matérielles et financières sont réunies pour garantir le bon déroulement des travaux de recherche du candidat et de préparation de la thèse, après avis du directeur de l'unité de recherche de rattachement sur la qualité du projet. Une charte des thèses est signée par le doctorant, son directeur de thèse, le directeur de l'école doctorale et le responsable de l'unité ou de l'équipe d'accueil.

Les écoles doctorales, dans le cadre de leur programme d'actions, mettent en œuvre une politique de choix des doctorants fondée sur des critères explicites et publics ; elles organisent, dans le cadre de la politique des établissements, l'attribution des financements qui leur sont dévolus, notamment les allocations de recherche. Elles s'assurent de la qualité de l'encadrement des doctorants par les unités et équipes de recherche et veillent également au respect de la charte des thèses. Elles proposent aux doctorants les formations utiles à leur projet de recherche et à leur projet professionnel ainsi que les formations nécessaires à l'acquisition d'une culture scientifique élargie. Ces formations doivent non seulement permettre de préparer les docteurs au métier de chercheur dans le secteur public, l'industrie et les services mais,



plus généralement, à tout métier requérant les compétences acquises lors de la formation doctorale. Elles peuvent être organisées avec le concours d'autres organismes publics et privés ainsi qu'avec les centres d'initiation à l'enseignement supérieur.

L'inscription au doctorat est prononcée par le chef d'établissement sur proposition du directeur de l'école doctorale après avis du directeur de thèse et du directeur de l'unité de recherche. Elle vaut admission aux formations dispensées par l'école doctorale. Lors de la première inscription en doctorat, le directeur de l'école doctorale s'assure que les conditions scientifiques, matérielles et financières sont réunies pour garantir le bon déroulement des travaux de recherche du candidat et de préparation de la thèse, après avis du directeur de l'unité de recherche de rattachement sur la qualité du projet.

Le projet d'arrêté soumis à la concertation en 2015 vise à réaffirmer le rôle essentiel des écoles doctorales et du collège doctoral dont les contours et les missions seraient laissés à l'appréciation des établissements. Le projet propose également d'améliorer l'encadrement des doctorants qui sont placés au cœur du texte, au travers du comité de suivi, de la charte de thèse, du doublement de la durée de la thèse pour les salariés, de l'année de césure.

3. En licence, le repérage des étudiants fragiles et leur accompagnement, éventuellement en vue d'une réorientation, sont des préoccupations grandissantes des universités dans un contexte de hausse des effectifs et d'évolution des publics accueillis. Les modalités de repérage et d'accompagnement diffèrent suivant les établissements. Certains choisissent d'organiser, à l'issue du premier semestre, des semestres consacrés à la préparation d'une réorientation, souvent dénommés « semestre rebond ». D'autres optent pour des temps dédiés à la préparation de la réorientation au sein du deuxième semestre. Ces dispositifs sont fondés sur une diversité d'outils et de méthodes, et sur un accompagnement personnalisé de l'étudiant. En outre, depuis 2014, APB permet aux candidats ne souhaitant pas poursuivre leurs études supérieures sur la formation dans laquelle ils sont inscrits de candidater de nouveau sur le portail APB afin de formuler des vœux en vue d'une réorientation à la rentrée universitaire suivante.

4. L'inscription des étudiants dans les formations relevant de la responsabilité des universités autonomes, il revient à ces dernières de décider si elles proposent ou non aux candidats une inscription dans l'année inférieure à celle demandée.

5. En ce qui concerne les CPGE, la loi ESR du 22 juillet 2013 (article 33, I, 3^o) fait obligation à chaque lycée qui en comporte de conclure une convention avec un EPSCP de l'académie, en vue, notamment, « de faciliter les parcours de formation des étudiants », et à chaque étudiant de classe préparatoire d'être inscrit dans un EPSCP partenaire de son lycée. La convention vise, notamment, les objectifs énoncés par le médiateur. Par conséquent, la situation évoquée ne devrait plus se rencontrer.

Position du médiateur le 2 février 2016

1. Le médiateur prend acte des initiatives prises par certaines universités pour éviter le décrochage lors d'un redoublement partiel tout en regrettant qu'un recensement plus précis n'en soit pas produit. Il plaide pour que la mise en œuvre de telles mesures devienne l'un des critères de la décision d'accréditation.
2. Le suivi des doctorants n'étant pas toujours suffisamment rigoureux, il préconise la mise en place d'une évaluation systématique de ces derniers lors de chaque fin d'année conditionnant la réinscription à l'année suivante. L'évaluation en présentiel donnerait lieu à la rédaction d'une fiche d'évaluation remise à la fois à l'étudiant et au directeur de l'école doctorale, selon le principe du contradictoire.
4. Le médiateur reconnaît les progrès réalisés quant à la réorientation des étudiants en cours de cursus. Il demande à la CPU de réfléchir à sa proposition d'un accueil au niveau inférieur à celui demandé.
5. Le médiateur souhaite que le ministère s'assure que les parties à la convention sont en proximité géographique.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesip annonce que l'arrêté organisant les études doctorales est en cours de réécriture. Une nouvelle version du texte est actuellement soumise à concertation et un projet d'arrêté sera soumis au Cneser du 18 avril 2016. Le projet prévoit actuellement que les écoles doctorales assurent une démarche qualité de la formation, mettent en place des comités de suivi individuel de la formation doctorale, garantissent un encadrement doctoral professionnalisé, en promouvant notamment un accompagnement spécifique des directeurs de thèse. Un comité de suivi individuel de la formation veillerait en tant que de besoin au bon déroulement du cursus en s'appuyant sur la charte et la convention de formation. Il évaluerait les conditions de la formation du doctorant et les avancées de sa recherche, formulerait des recommandations et transmettrait un rapport de l'entretien au directeur de l'école doctorale, au doctorant et au directeur de thèse. Il veillerait notamment à prévenir toute forme de conflit, de discrimination ou de harcèlement.

ReMEDIA 14-06

Les relations avec le monde professionnel

1. En application des lois du 22 juillet 2013 et du 10 juillet 2014 (l'article L611-5 du Code de l'éducation), un bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants (BAIP), chargé de leur diffuser une offre de stages et d'emplois variée, de les assister dans leur recherche de stage, doit être créé dans chaque université. Les universités doivent doter rapidement un tel service des moyens humains adéquats. En effet, beaucoup d'étudiants peinent à trouver un stage.



Pour les étudiants en alternance, trouver une entreprise en tant que salariés, est encore plus difficile.

2. S'agissant du déroulement du stage, un protocole annexé à la convention devrait établir un calendrier précis des réunions étudiants-enseignants.

Des dates devraient être arrêtées pour qu'un examen du rapport ou mémoire du stagiaire par son responsable de stage ait lieu suffisamment tôt de manière à pouvoir réorienter l'étudiant qui se serait égaré dans la rédaction de ce document.

3. Les universités devraient veiller à mettre en place un dispositif d'aide aux stagiaires pendant les congés d'été (numéro d'appel par exemple), de façon à venir en aide à un étudiant en difficulté sur son lieu de stage. En même temps, les stages durant l'été doivent être mis en place avec parcimonie, de nombreux étudiants ayant besoin de travailler durant cette période pour financer leur année universitaire.

4. L'enseignant doit veiller à ce que la validation du stage (remise du mémoire et soutenance) s'effectue avant la fin de l'année universitaire afin de permettre à l'étudiant de s'inscrire dans les délais et d'éviter toute difficulté en matière de versement de bourse.

5. Lors de la rédaction de la convention, l'université devrait veiller à bien associer le maître de stage à l'élaboration des objectifs et contenus du stage, au travail demandé et aux résultats attendus.

6. Lorsque l'activité professionnelle d'un étudiant salarié a un lien avec la formation suivie, celle-ci pourrait être retenue comme « période de stage ».

7. Une réflexion devrait être menée sur les formations professionnalisantes à intégrer dans les cursus licence dont pourraient bénéficier les étudiants des licences généralistes qui n'accèdent pas au master afin d'améliorer leur insertion dans la vie professionnelle (stages et autres modalités).

8. Le médiateur renouvelle la recommandation émise dans le rapport 2009 (page 102) sur la distinction « formation initiale » et « formation continue » (cf. 6-3).

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. L'article L611-5 indique qu'un bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants (BAIP) est créé dans chaque université par délibération du conseil d'administration après avis de la commission de la formation et de la vie universitaire du conseil académique. Ce bureau remplit la mission définie au 1° de l'article L. 124-2 : il est notamment chargé de diffuser aux étudiants une offre de stages et d'emplois variée et en lien avec les formations proposées par

l'université et d'assister les étudiants dans leur recherche de stages et d'un premier emploi.

Les BAIP ont développé leurs partenariats avec le monde économique et diffusent aux étudiants les offres de stages qui leur sont transmises par les entreprises via les différents canaux de communication (ENT, affichage...). On peut noter que les composantes en relation avec des partenaires économiques gèrent parfois directement certaines offres de stage en lien avec les formations dispensées.

D'après la dernière enquête sur l'orientation et l'insertion professionnelle (OIP), l'ensemble des établissements s'est doté de bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants. Parce que 60 % des établissements ont une structure SCUIO-IP englobant les services de l'orientation et ceux dédiés à l'insertion professionnelle dont les BAIP, l'existence de ces derniers sur les organigrammes est moins visible. Pour l'alternance, les BAIP peuvent également prendre appui sur des ressources fournis par le ministère du Travail notamment le portail de l'alternance (www.alternance.gouv.fr).

2. 3. 4. 5. 6. La convention type de stage, convention tripartite (loi du 10 juillet 2014 et décret du 27 novembre 2014) prévoit que les modalités de suivi et d'encadrement de l'étudiant stagiaire (article 4) sont à définir en concertation entre l'établissement, l'étudiant et l'organisme d'accueil. Pour le suivi des étudiants stagiaires durant l'été, les dispositifs mis en place sont définis par la convention type de stage dans les modalités d'encadrement de l'article 4.

Dans la convention type de stage, l'article 12 prévoit la définition des modalités d'évaluation pédagogiques et le nombre d'ECTS s'y rapportant le cas échéant. Il appartient à l'établissement de préciser le calendrier de remise des travaux par l'étudiant dans cet article 12.

La convention de stage est une convention tripartite pour laquelle l'organisme d'accueil est signataire et associé à la définition des objectifs du stage et des compétences à acquérir par l'étudiant durant ce dernier (cf. article 2 de la convention type).

7. S'agissant de la préprofessionnalisation, des expérimentations ont lieu concernant la préparation des étudiants à la vie professionnelle en licence générale. C'est notamment le cas à Rennes qui propose des unités d'enseignements préprofessionnels obligatoires pour tous les étudiants de licence générale.

8. Le critère de distinction entre la formation initiale et la formation continue a été acté comme reposant sur l'existence d'un conventionnement lié à une ingénierie pédagogique additionnelle qui permet la perception de coûts supplémentaires par rapport à la prestation de formation initiale. On parle alors de stagiaire de la formation continue. Le financement est assuré soit par la



voie institutionnelle (OPCA, Pôle emploi, etc.) soit sur les deniers personnels du stagiaire en l'absence de tiers financeurs.

Position du médiateur le 2 février 2016

Dans son dernier rapport, le médiateur avait déjà souligné l'amélioration que constitue la nouvelle convention-type.

Il s'interroge toutefois sur l'effectivité de l'aide apportée aux étudiants par certains services spécialisés existants (SCUIO-IP, BAIP...) car les courriers qui lui parviennent montrent l'existence de difficultés dans la recherche de stages.

Il préconise l'institution de critères de mesure de cette effectivité dans le cadre de la contractualisation.

La distinction « formation initiale » / « formation continue » a été rappelée par la Dgesip dans sa circulaire du 20 février 2014, malgré cela des universités poursuivent leurs pratiques antérieures.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Pour la Dgesip, il n'existe pas un modèle uniforme de structuration des services chargés des relations avec le monde professionnel. Il varie légitimement selon la taille des établissements. Dans un établissement de faible taille, ce service peut être au niveau centralisé alors que dans un établissement aux vastes effectifs, il est normal que cette fonction soit assumée au niveau de chaque filière (UFR, écoles internes...).

Le cabinet propose au médiateur d'ajouter cette thématique à l'enquête que pourrait assurer l'IGAENR.

ReMEDIA 14-07

Les bourses

1. Le médiateur recommande au ministère de :
 - ▶ publier la circulaire sur les bourses avant ou parallèlement au lancement de la campagne d'inscription ;
 - ▶ simplifier et faire connaître les catégories de diplômes ouvrant droit aux bourses dans l'espace européen ;
 - ▶ indiquer sur APB si les études proposées ouvrent droit à bourse ;
 - ▶ harmoniser les démarches concernant :
 - les ressources de la famille, prises en considération pour l'octroi de bourses à tous les niveaux d'enseignement (collège, lycée, université) ;
 - les pièces demandées pour connaître les ressources de la famille que ce soit pour obtenir une bourse, des aides sociales, une chambre universitaire... ;



- les différents calendriers du supérieur : application APB, « dossier social étudiant », dossier de chambre universitaire ;
 - ▶ porter l'idée d'un guichet unique pour le versement de la totalité des aides financières octroyées aux étudiants et ce quelles que soient leurs études (université, école d'infirmiers ...) ;
 - ▶ modifier l'année de prise en compte des revenus (cf. ReMEDIA 09-08)⁵³ en prenant en compte ceux de l'année civile précédente ;
 - ▶ demander au Cnous de réouvrir les serveurs lors d'une modification substantielle de la réglementation et en assurer la publicité auprès des étudiants ;
 - ▶ accepter les demandes déposées « au fil de l'eau ».
2. Le médiateur recommande au réseau du Cnous et des Crous de :
- ▶ veiller au versement ponctuel et régulier des bourses ;
 - ▶ harmoniser les pratiques notamment dans le calcul de l'ouverture des droits ;
 - ▶ motiver rapidement les refus de versement de bourse ;
 - ▶ renforcer les services d'accueil à la rentrée universitaire.
3. Le médiateur recommande aux établissements de mettre en place un système d'alerte de l'étudiant boursier absent, lui rappelant l'obligation d'assiduité et d'envoi du certificat médical en cas de maladie au service de gestion des bourses dans le délai d'un mois.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. Recommandations générales

L'objectif que se fixe la Dgesip est une **publication de la circulaire** courant mars sous réserve d'obtenir l'ensemble des arbitrages à cette date et ce de façon à permettre aux Crous d'instruire les demandes sur la base des nouvelles règles applicables à l'année universitaire concernée.

La **liste des formations susceptibles d'accueillir des boursiers** est actualisée tout au long de l'année en fonction des demandes des étudiants. Si l'étudiant ne trouve pas dans Aglaé (autonomisation de la gestion du logement et de l'aide à l'étudiant) l'établissement ou la formation de son choix, il en informe le Crous qui interroge la Dgesip. Celle-ci instruit la demande afin de déterminer si la formation est susceptible d'accueillir des étudiants boursiers et met à jour Aglaé.

Par ailleurs il est délicat (et irréaliste) de communiquer une liste, réputée exhaustive, des établissements et des formations habilités à recevoir des boursiers alors que celle-ci est en constante évolution. Le risque de contentieux ne peut, de surcroît, être écarté.

⁵³ - Rapport année 2009 page 100.



De façon à améliorer l'information des étudiants, la procédure d'habilitation a été modifiée afin que l'ensemble des dossiers de demande d'habilitation des formations à recevoir des boursiers parvienne à la Dgesip avant le 1^{er} décembre de l'année N pour une autorisation à accueillir des boursiers à partir de la rentrée N+1. Les décisions peuvent ainsi être prises avant l'ouverture des serveurs (dépôt du DSE à compter du 15 janvier de l'année N+1, saisie des vœux dans APB à partir du 20 janvier de l'année N+1).

Concernant **les critères de ressources**, la Dgesip s'est mise en situation de mieux évaluer l'impact d'un passage au revenu fiscal de référence (RFR) (cf. préconisation rapport Map sur les aides aux étudiants). Elle a demandé que le RFR soit systématiquement renseigné dans le DSE (dossier social étudiant) afin de pouvoir rapidement changer de revenu de référence. Actuellement, les revenus (revenu brut global des familles) pris en compte sont ceux de l'année n-2 par rapport à l'année universitaire au titre de laquelle la bourse est demandée car ce sont ceux qui sont disponibles au moment où la demande de bourse est effectuée par l'étudiant (à partir du 15 janvier précédant la rentrée universitaire).

La Dgesip a engagé en 2011 un travail avec la direction générale des finances publiques (DGFIP) et la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) visant la transmission par la DGFIP du dernier avis d'imposition du foyer fiscal de l'étudiant directement au réseau des œuvres universitaires et scolaires. Cette transmission aurait permis aux Crous d'examiner les droits à bourse des étudiants sur la base des revenus de l'année N-1 et non plus ceux de l'année N-2. Toutefois, compte tenu du fait que la DGFIP ne serait pas en mesure de transmettre les données fiscales au réseau des œuvres avant le mois de novembre, il est apparu que ce calendrier n'était pas compatible avec celui de l'instruction des demandes de bourse.

Dans le cadre du Plan national de vie étudiante (PNVE), le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche travaille à une **simplification des démarches pour l'étudiant**. Ainsi, le calendrier de dépôt du DSE (du 15/01 au 31/12) a été modifié afin de permettre aux étudiants de déposer une demande à l'issue des résultats de la procédure APB. Par ailleurs, les Crous tendent à instruire de plus en plus de demandes de bourse : après les bourses des formations de la culture et celles des formations paramédicales (académie de Caen), les Crous instruisent, depuis 2015, les demandes de bourses pour les formations du ministère de l'Agriculture.

Il est prévu la mise en place, pour la rentrée 2016, d'un **guichet unique d'information** à l'attention des étudiants portant sur l'ensemble des services de vie étudiante auxquels ils sont susceptibles d'avoir accès.

Depuis la rentrée 2015, la période d'ouverture du serveur pour le dépôt du DSE a été étendue jusqu'au 31 décembre de l'année universitaire en cours. Par ailleurs, en cas de changement durable et notable de la situation de l'étudiant ou de sa famille, les demandes sont examinées tout au long de l'année universitaire.



2. Recommandations au réseau du Cnous et des Crous

Le paiement des bourses dès septembre tend à se généraliser : au 2 septembre 2015, 174 393 bourses ont été mises en paiement contre seulement 3 659 à la même date en 2014.

Les pratiques des Crous s'harmonisent grâce à la rédaction par la Dgesip d'un vademecum à l'usage des services du DSE.

La motivation des décisions figure sur la notification adressée à l'étudiant par voie électronique.

Concernant le renforcement des services d'accueil à la rentrée universitaire, cette mesure relève du réseau des œuvres. La Dgesip rappelle au Cnous et aux Crous la nécessité de mobiliser tout particulièrement les personnels en début d'année universitaire.

3. Recommandation aux établissements

Dès le dépôt de son DSE, l'étudiant signe un engagement lui rappelant l'obligation de respecter l'assiduité aux cours et aux examens sous peine de devoir reverser les mensualités de bourse perçues durant ses absences. Le contrôle de l'assiduité relève de la responsabilité des établissements d'enseignement supérieur.

Position du Cnous le 27 janvier 2016

1. Recommandations au ministère

Le Cnous souhaite également que la **publication de la circulaire annuelle** soit avancée.

► Pour l'information des étudiants sur les filières donnant **droit à bourse** : Les étudiants qui demandent une bourse, à partir du 15 janvier, se voient présenter la liste des établissements et formations ouvrant droit à bourse, au cours de la procédure de dépôt de leur dossier social. Un commentaire pourrait être ajouté pour expliquer quelles sont les formations qui ne sont pas habilitées (cas qui se présente souvent avec les écoles privées qui n'ont qu'une habilitation pour un diplôme précis et qui font une communication un peu trop globale). Les établissements privés, qui ne rentrent pas dans ce cadre, sont par contre ignorés.

Pour les établissements du Conseil de l'Europe, une liste (non exhaustive) est mise à jour par la Dgesip, suite aux demandes faites par les Crous, eux-mêmes répondant à la sollicitation d'étudiants ne trouvant pas leur établissement dans la liste proposée.



Pour répondre aux recommandations, le Cnous suggère d'implanter sur APB (et repris aussi sur Etudiant.gouv.fr) un simulateur sur le choix des études/établissements, qui permettrait aux futurs étudiants (et aussi étudiants en réorientation) de savoir si la formation envisagée dans un établissement, permet de bénéficier d'une bourse sur critères sociaux (en précisant le cas échéant, la démarche nécessaire pour les demandes d'aides ne passant pas par le DSE, en particulier les formations sanitaires et sociales relevant des régions).

Pour les établissements du Conseil de l'Europe, les informations ne pouvant être exhaustives, la réponse serait donnée à titre indicatif sur la base existante.

Par ailleurs, si les étudiants ne demandent qu'un logement universitaire, l'exhaustif des établissements ou sections d'établissements ouvrant droit à la sécurité sociale étudiante (condition d'accès aux services des Crous), est présenté à leur choix.

► L'harmonisation des démarches

Le choix entre la prise en compte du revenu fiscal de référence (comme dans le scolaire) ou du revenu brut global (pour les bourses aux critères sociaux de l'enseignement supérieur) relève du ministère.

D'importants progrès ont déjà été accomplis pour simplifier le dossier social étudiant. Ils devraient être prolongés, avec l'appui du SGMAP (secrétariat général pour la modernisation de l'action publique). Par exemple, les Crous espèrent que l'étudiant n'aura plus à transmettre l'avis fiscal nécessaire, mais seulement à autoriser l'opérateur de l'État à se connecter à l'administration fiscale. De même le RIB pourrait être transmis sous une forme dématérialisée.

Le Cnous s'est rapproché de la Cnaf pour appliquer le principe « dites-le nous une fois » et que les informations collectées par les Crous ne soient pas de nouveau demandées par les Caf, mais transmises automatiquement, si l'étudiant le souhaite, pour simplifier ses démarches.

► Les différents calendriers du supérieur : application APB, « dossier social étudiant », dossier de chambre universitaire

Pour 2015/2016, le calendrier du DSE a été modifié et la date officielle de fin des saisies a été fixée au 31 mai, pour se caler sur celle de fin de classement des vœux dans APB.

► Porter l'idée d'un guichet unique pour le versement de la totalité des aides financières octroyées aux étudiants et ce quelles que soient leurs études (université, école d'infirmiers ...)

En prenant en charge la gestion des bourses du ministère de la Culture et depuis cette année, celles du ministère de l'Agriculture, le réseau des Crous est délibérément dans cette logique.

Pour les régions et les formations sanitaires sociales, le remodelage des régions de ces derniers mois n'a pas favorisé les démarches dans ce sens. Il faut cependant noter que depuis plusieurs années, la région Basse-Normandie a confié l'ensemble de la gestion de ses bourses au Crous de Caen et qu'il est envisagé avec la nouvelle région Normandie, la gestion commune des aides des deux anciennes régions. D'autres contacts ont été pris dans plusieurs régions.

- ▶ Modifier l'année de prise en compte des revenus (cf. ReMEDIA 09-08) en prenant en référence ceux de l'année civile précédente

Le calendrier actuel d'instruction des dossiers, dans lequel une réponse doit être donnée au fil de l'eau et en tout état de cause fin juin, pour permettre les inscriptions, ne permet pas de disposer des données fiscales sur l'année précédente, ces dernières n'étant pas encore traitées dans leur exhaustivité à cette date.

- ▶ Demander au Crous de rouvrir les serveurs lors d'une modification substantielle de la réglementation et en assurer la publicité auprès des étudiants et accepter les demandes déposées « au fil de l'eau »

La date annoncée du 31 mai ne s'accompagne pas de la fermeture du serveur. Celui-ci reste ouvert jusqu'au 31 décembre.

La communication en direction des étudiants par rapport à ces dates, se veut pédagogique et responsable. Pour les étudiants qui ont fait leur demande avant le 31 mai, qui retournent leur dossier complet dans les délais et qui s'inscrivent dès le début de l'année universitaire, le réseau s'engage à ce que le premier versement se fasse dès le mois de septembre.

Fin septembre 2015, 75 % des boursiers étaient dans ce cas.

Pour les demandes entre le 31 mai et le 31 octobre, elles sont traitées dans les meilleurs délais, mais sans garantie de paiement dès la rentrée.

Pour les demandes effectuées après le 31 octobre (sauf cas dérogatoires prévus par la réglementation), la rétroactivité de la bourse n'est pas possible. Le paiement est non seulement tardif, par construction, mais aussi prévoit moins de mensualités.

2. Recommandations au réseau du Crous et des Crous

- ▶ Veiller au versement ponctuel et régulier des bourses

Pendant le 1^{er} quadrimestre, des premiers paiements sont effectués chaque semaine, pour prendre en compte le plus rapidement possible les nouvelles inscriptions.

Les boursiers ayant déjà perçu une première mensualité sont ensuite inscrits dans le panel, au bénéfice duquel les Crous lancent les paiements durant les 5 premiers jours du mois.



Au-delà de la validation dans Chorus assez rapide, il faut tenir compte de délais éventuels de la part des DRFIP et surtout des délais interbancaires avant l'arrivée sur le compte de l'étudiant.

► Harmoniser les pratiques notamment dans le calcul de l'ouverture des droits

Le calcul des droits est automatisé dans l'application de gestion Aglaé. Les variations se font donc sur les ressources et le nombre de points de charge.

La Dgesip fournit chaque année un vade-mecum de la circulaire, pour préciser des points de réglementation litigieux.

Le Cnous avec son centre de formation, organise des sessions de formation à l'attention de tous les nouveaux gestionnaires, le but étant de leur donner une même approche par rapport à l'instruction des dossiers.

► Motiver rapidement les refus de versement de bourse

Les refus de dépassement de barème sont faits au fil de l'eau. Les refus liés à l'absence de progression ne peuvent souvent être faits qu'après le retour d'informations pédagogiques, qui sont tardivement disponibles, autour de la rentrée. Mais autant que faire se peut, l'étudiant est prévenu de la réponse positive s'il progresse dans ses études et de la réponse négative si ce n'est pas le cas.

► Renforcer les services d'accueil à la rentrée universitaire

Le Cnous poursuit depuis quelques années une politique de mutualisation entre les Crous, pour l'instruction des dossiers à l'exemple de la plateforme Île-de-France, située au Crous de Paris, qui gère les dossiers des trois académies. D'autres mutualisations sont en cours dans la perspective des nouvelles régions (Dijon/Besançon, Bordeaux/Limoges).

Ces mutualisations s'accompagnent aussi de la création de plateformes téléphoniques (ou de réponses aux courriels) :

- Clermont qui prend en charge le téléphone pour Lyon et Grenoble. Lyon prendra en charge très prochainement les courriels ;
- Grand Est (Nancy, Strasbourg, Reims, Dijon, Besançon) ;
- Rennes qui prend en charge le téléphone pour Nantes.

Le Cnous fait de ce sujet une véritable priorité. Un groupe de travail national est installé en 2016 sur ce sujet, en application d'une délibération du conseil d'administration.



Position de la CPU le 21 janvier 2016

La CPU préconise :

- ▶ de faire coïncider les calendriers des procédures d'inscription et de demandes de bourses et de logements ;
- ▶ d'avoir connaissance en juin des frais d'inscription, de sécurité sociale étudiante, et des taux de bourses à l'université pour ne pas paralyser les chaînes d'inscription et fluidifier les réinscriptions.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite de toutes les mesures prises à l'égard des étudiants boursiers (simplification des démarches, guichet unique, calendrier, vade-mecum...) par le ministère et de la prise de position de la CPU.

De même, les réponses du Cnous sont très encourageantes notamment en termes d'élargissement du calendrier de traitement des DSE, de formation des personnels et d'amélioration de l'accueil. C'est sur ce dernier point que le médiateur restera le plus vigilant dans les années à venir car c'est le défaut d'information et de qualité de l'accueil qui reste le plus récurrent dans les réclamations.

La proposition de dématérialisation de toutes les pièces à transmettre et l'autorisation de se connecter à l'administration fiscale donnée par l'étudiant au Crous sont à soutenir.

L'exemple de guichet unique présenté par la région Normandie est à généraliser à l'ensemble du territoire.

Le médiateur continue de regretter la non création par le ministère d'un lien entre le S.I. Aglaé (système d'information de la gestion des bourses du supérieur) et le S.I. APB (système d'information d'Admission post bac) d'autant que, comme la Dgesip l'indique, le calendrier de l'habilitation à recevoir les boursiers a été amélioré.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Le rapprochement des applications Aglaé et APB est effectif depuis 2015.

Concernant l'information des étudiants sur les écoles privées autorisées à accueillir des boursiers, elle considère que seule la clarification du statut de ces établissements permettra une véritable avancée en faveur d'une transparence qui est souhaitable et l'affichage sur le site du ministère de la liste des formations habilitées à cette fin.



ReMEDIA 14-08

L'environnement des études

1. Le médiateur recommande de :
 - ▶ ne pas différer la restitution de la caution des étudiants quittant une chambre universitaire ;
 - ▶ accélérer le plan de transformation des anciennes chambres universitaires pour les rendre conformes aux nouvelles normes (studio intégrant les sanitaires ou pouvant accueillir des couples...).
2. Pour aider les étudiants à trouver des emplois compatibles avec les études, les établissements devraient se doter d'une structure adéquate.
3. L'emploi d'avenir professeur doit être rendu compatible avec le suivi des études en master 1 et valorisé comme période de stage.
4. Dans les grandes métropoles universitaires, il conviendrait d'assurer une ouverture 7 jours sur 7 des bibliothèques universitaires (BU), et une amplitude journalière comparable aux grands campus internationaux.
5. Dans les autres villes, universités et municipalités devraient trouver des moyens d'offrir une permanence d'accès à des espaces documentaires.
6. Des lieux de travail à caractère diversifié doivent être proposés pour accueillir les étudiants individuellement ou en groupe tout au long de l'année.
7. Pour que les futurs étudiants issus des lycées professionnels arrivent dans le post-bac avec des compétences en recherche documentaire, il conviendrait de veiller à mettre en place des centres de documentation dans tous ces établissements.
8. Le médiateur recommande de :
 - ▶ faire du tiers payant une obligation pour ne pas hypothéquer les ressources financières des étudiants ;
 - ▶ généraliser la mise en place des centres de santé étudiants ;
 - ▶ développer les actions de prévention sur les conduites à risque (alcoolisation, consommation de drogues...) et d'information sur l'hygiène de vie (équilibre alimentaire, temps de sommeil).

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. Le ministère appelle systématiquement l'attention des Crous concernés par les situations de restitution tardive des cautions qui lui sont soumises.

On notera par ailleurs que le nombre de logements réhabilités progresse : 5 204 en 2012, 4 376 en 2013, 4 071 en 2014, 3 200 en 2015. 30 000 places restent encore à réhabiliter d'ici à 2020.



2. Cette recommandation figure dans le PNVE (plan national de vie étudiante). Certains établissements proposent d'ores et déjà ce type de structure.

3. Le premier dispositif d'emploi d'avenir professeur (2012-2015) vient d'être transformé et reconduit dans de nouvelles modalités à la rentrée 2015. Le nouveau dispositif s'inscrit dans le cadre du plan relatif au développement de l'apprentissage lancé par le Président de la République et plus particulièrement le plan relatif à son développement dans la fonction publique.

Il se décline autour de deux axes :

► Le pré-recrutement en M1 avec un accompagnement financier mensuel du ministère, équivalent à un Smic. Ce dispositif est en expérimentation (120 à Créteil et 200 en Guyane) et permet de viser efficacement les secteurs géographiques déficitaires et de mettre en place une vraie formation reposant sur un stage en responsabilité encadré par un tuteur en dirigeant directement vers les concours. Ce nouveau dispositif de pré-recrutement a vocation à progressivement augmenter. La rémunération liée à ce contrat d'alternance en M1 peut se cumuler avec le bénéfice d'une bourse sur critères sociaux (comme c'était le cas pour la rémunération d'un EAP qui était obligatoirement boursier).

► Le recrutement d'étudiants en L2 et L3 comme « apprentis enseignants » qui permet de confier à des étudiants de L2/L3 des temps d'intervention pédagogique dans les classes en présence et sous la responsabilité de personnels enseignants titulaires (maîtres d'apprentissage). Cela permet ainsi d'entamer très tôt une formation professionnalisante pour conduire avec succès aux concours d'enseignement.

8. La question de la généralisation du tiers payant relève du ministère de la Santé et est en cours de discussion dans le cadre du projet de loi santé.

La généralisation des centres de santé est en cours et fait partie du PNVE.

Également dans le PNVE, la prévention des conduites addictives s'insère dans le plan de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et conduites addictives (Mildeca).

Position du Cnous le 27 janvier 2016

1. Conscient de la difficulté de restitution de la caution à certaines périodes de l'année, le réseau étudie l'ensemble des processus mis en œuvre entre les résidences universitaires et les services comptables, pour les analyser et les rendre plus fluides.

La majeure partie du parc a été rénovée depuis 2004. Environ 25 000 logements restent à améliorer, principalement dans 5 Crous, dont Rennes, Lille ou Versailles. L'aboutissement est prévu d'ici 2020.



2. Le plan national pour la vie étudiante intègre la recommandation portant sur la compatibilité des emplois avec les études, que les Crous entendent mettre en œuvre, à partir de leur dispositif Jobaviz, qui a vocation à connaître un développement important. De nouvelles fonctionnalités sont envisagées, comme la publication d'informations supplémentaires sur le droit du travail ou la mise en évidence de la compatibilité des études avec le job proposé, avec entre autres un code couleur.

Il est aussi prévu la mise en place d'une CVthèque.

En outre, les Crous nouent des partenariats pour enrichir leurs offres et faciliter les démarches étudiantes, avec Pôle emploi, le réseau Information jeunesse, certains jobboards spécialisés, les collectivités territoriales, etc.

4. Les Crous accompagnent le mouvement d'ouverture des bibliothèques en développant un service de restauration automatique, pour permettre l'alimentation des étudiants, parfois en horaires décalés.

6. Les cités et particulièrement les restaurants universitaires accueillent de plus en plus souvent des étudiants qui étudient, individuellement ou collectivement. Des espaces de coworking ouverts à des entrepreneurs sont aussi aménagés.

8. Les capacités gestionnaires des Crous peuvent amener les Comue (communautés d'universités et établissements) à se retourner vers nos centres régionaux pour leur confier la maîtrise d'œuvre et l'administration des centres de santé. Notre contribution à la stratégie territoriale peut s'élargir à ces sujets.

Les Crous apportent leur contribution en matière de prévention sur les conduites à risque et d'information sur l'hygiène de vie, via des actions sur la qualité alimentaire en restaurant universitaire, des développements programmés sur le site etudiant.gouv.fr et d'autres outils digitaux, l'accueil et l'action des services sociaux, pour les étudiants les plus fragiles, mais surtout l'intensification d'actions de prévention dans les résidences universitaires, dans le domaine, notamment, de la santé mentale.

Position du médiateur le 2 février 2016

2. Sur l'aide à apporter aux étudiants pour qu'ils trouvent des emplois compatibles avec les études, le médiateur propose de veiller à la diffusion des bonnes pratiques (celles par exemple de l'université de Picardie Jules Verne, de l'université d'Angers).

3. La transformation du dispositif d'emploi d'avenir professeur (EAP) en dispositif intégrant le plan de développement de l'apprentissage est restée trop confidentielle. Proposées tardivement après le début de l'année universitaire, les modalités d'accès sont mal connues.

Le médiateur recommande de l'étendre et d'en faire une plus large promotion.

4. Le médiateur se félicite du lancement du plan « bibliothèques ouvertes » le 1^{er} février 2016 par la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et le secrétaire d'État à l'enseignement supérieur et à la recherche. Il a été rappelé lors de la conférence de presse qu'« aujourd'hui les bibliothèques universitaires (BU) françaises ouvrent en moyenne 61 h par semaine contre 65 h en Europe et 69 h en Allemagne. Cela est insuffisant et d'autant plus problématique que le nombre de places assises en BU (130 000 sur l'ensemble du territoire) augmente moins vite que le nombre d'étudiants (+1,7 % de places entre 2011 et 2014 pour +4,5 % d'étudiants). L'effort principal porte donc sur l'extension des horaires d'ouverture des BU sur des plages horaires très demandées, à savoir en soirée, le week-end et pendant les principales périodes de révision d'examens (vacances de Noël et de printemps).

Le plan "bibliothèques ouvertes" fixe ainsi des objectifs précis :

- ▶ Ouvrir au moins une bibliothèque dans chaque université jusqu'à 22 h du lundi au vendredi ;
- ▶ Ouvrir au moins une bibliothèque dans chaque université le samedi après-midi ;
- ▶ Ouvrir au moins une bibliothèque dans 40 grandes villes le dimanche après-midi ;
- ▶ Ouvrir au moins une bibliothèque dans chaque université pendant les périodes de révision. »

Le médiateur sera très vigilant quant à la mise en œuvre rapide de ces annonces ministérielles.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Sur le point 3, le cabinet du secrétaire d'État à l'enseignement supérieur et à la recherche indique qu'après une phase de transition entre le régime des emplois d'avenir professeur (EAP) et celui de l'apprentissage qui n'a permis qu'un déploiement très réduit du dispositif sur le territoire, il travaille à son extension rapide en privilégiant une approche territoriale pour le 1^{er} degré et disciplinaire pour le 2nd degré.

Vers un véritable cycle de master dans le cadre du LMD

Parmi les suggestions qui ne sont pas retenues, l'accès au cycle du master n'est toujours pas prévu pour la « licence professionnelle », quand bien même une évolution volontariste est évoquée.

De façon plus générale, l'accès à ce cycle master à « bac+3 » n'est pas généralisé, le niveau des prérequis non évoqué. Cependant le chantier est ouvert, avec le souci de faire mieux correspondre les appellations des licences aux titres donnés aux masters.

Reste à instaurer une réelle cohérence de ce cycle de 2 années qui pâtit actuellement d'une rupture (sélection) entre master 1 et master 2.



L'information sur l'insertion professionnelle de chaque filière est engagée dès les candidatures à l'entrée à l'université : la procédure APB destinée aux futurs bacheliers permet d'accéder à cette information. À terme, elle serait à étendre aux futurs licenciés pour leur inscription en master.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

1. L'accès des licences professionnelles en master

La licence professionnelle a vocation à déboucher sur une insertion professionnelle directe. Organisée dans le cadre de partenariats étroits avec les milieux professionnels, elle réalise une mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail. Il en résulte que les trois quarts des diplômés de licence professionnelle choisissent l'insertion professionnelle immédiate conformément à leur projet d'étude initial. Toutefois, pour une minorité d'étudiants qui réviseraient leur projet, la réglementation permet aux diplômés de licence professionnelle d'accéder au cycle master dans le même domaine d'études en application de l'article 5 de l'arrêté du 25 avril 2002 et de l'article L. 612-6 du Code de l'éducation qui ouvre les admissions dans les formations du deuxième cycle à tous les titulaires des diplômes sanctionnant les études de premier cycle.

2. Accès des M1 en M2

Avec un peu plus de 166 000 étudiants en première année (M1) et près de 154 000 en deuxième année (M2), on n'observe pas de chute des effectifs au-delà de ce qui est naturel dans la progression au sein d'un cursus. Pour autant, le taux de passage M1/M2 au bout d'un an pour les primo entrants en master est de seulement 65 % en moyenne avec de fortes disparités (33 % en psychologie, 60 % en droit-économie-gestion, 75 % pour le master Meef, 80 % en SVT). Il existe une réelle cohérence entre les enseignements des deux années du cycle master, sur la base d'un référentiel qui formalise les objectifs attendus en termes de connaissances, savoirs et compétences visés, commun aux deux années. Pour la suite, un groupe de travail réunissant aux côtés du MENESR notamment les organisations représentatives nationales d'enseignants, d'étudiants, d'employeurs va se tenir pour définir la formation dans sa continuité pédagogique, sur la base des travaux du comité de suivi du cursus master.

3. Publication des places disponibles en M2

Les travaux du comité de suivi du cursus master ont conclu à l'intérêt d'une carte nationale de formation documentée avec le nombre de places offertes dans chaque filière. Une cartographie interactive - voir, à titre d'illustration, ce qui a été mis en œuvre pour l'offre de formation Meef avec l'application « trouver mon espe » : <http://www.trouver-mon-espe.fr/> - accessible en ligne depuis le site dédié à l'enseignement supérieur et à la recherche (<http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/>) pourrait permettre d'effectuer une recherche par domaines et mentions de master ouverts sur l'ensemble du territoire national. La mise en œuvre de la nouvelle nomenclature avec

un nombre de mentions réduit à 251 permettrait d'établir une telle carte. Un lien hypertexte pourrait donner accès à l'ensemble des informations liées à chaque parcours type conformément aux travaux du comité de suivi du cursus master (pré requis, enseignements, stages, débouchés...).

Position du médiateur le 2 février 2016

1. L'accès des licences professionnelles en master

Le médiateur apprécie l'affirmation du droit des licences professionnelles à s'inscrire en master.

2. Accès des M1 en M2

Le constat du ministère sur la correspondance entre les capacités d'accueil des M1 et des M2 est rassurant. Et le taux de passage en M2 des étudiants primo-entrants en master établit une accessibilité convenable dans la majorité des formations.

Mais ce constat révèle aussi l'existence de filières à forte éviction. Ainsi, deux tiers des étudiants en Psychologie ayant réussi en un an la 1^{ère} année de master, et 40 % de ceux en économie – droit – gestion n'accèdent pas en 2^e année. Sans mésestimer les abandons d'études, cette proportion exprime la difficulté d'accéder en M2, contraignant parfois à faire un second M1.

Ces proportions de refusés appellent une prise de conscience devant la jurisprudence des tribunaux administratifs. Ceux-ci ont rappelé plusieurs fois en 2015 qu'un étudiant obtenant les crédits du M1 a droit de poursuivre en M2. Le Défenseur des droits l'a relevé dans ses observations aux universités. Le ministère, comme les établissements, doivent rapidement s'y conformer.

Le médiateur souhaite connaître les voies qui seront utilisées pour appliquer ce droit.

3. Publication des places disponibles en M2

La publication sur Internet des places « offertes » sera un indéniable progrès. Elle gagnera à indiquer en ligne les places « encore disponibles ».

Les conditions de mise en œuvre de la continuité M1-M2 doivent être établies et communiquées aux étudiants avant leur entrée dans le cycle.

Le principe de continuité M1/M2 à faire figurer dans les maquettes des masters Meef

Les maquettes de master devraient être davantage harmonisées (contenus et calendriers) pour permettre aux stagiaires de suivre leur M2 Meef dans n'importe quelle Espe. Cela permettrait aussi de ne pas privilégier les étudiants célibataires au détriment des familles.



Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Il existe un site Internet <http://www.trouver-mon-espe.fr/> qui permet d'effectuer une recherche par types de métiers et de disciplines dans le domaine de l'éducation, de l'enseignement et de la formation. Le site est fréquemment utilisé, aussi bien par les étudiants que les enseignants, en vue d'identifier rapidement le master métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation qui les intéresse, ou l'école supérieure du professorat et de l'éducation qui la dispense.

Tous les étudiants sont placés à égalité quelle que soit leur situation personnelle. En tout état de cause, chaque lauréat de concours qui poursuit en M2 effectue son année de stage au sein de l'académie dans laquelle se trouve son Espe.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur traitait moins de l'égalité entre les étudiants que de l'égalité entre les lauréats des concours enseignants. En effet, concernant l'affectation en stage dans une académie, le maintien des étudiants inscrits en M2 Meef dans l'université où ils ont obtenu leur M1 semble se faire au détriment des autres lauréats (titulaires de M2, ex-contractuels) avec charge de famille pour certains.

L'harmonisation des maquettes favoriserait la GRH des personnels enseignants comme elle respecterait le caractère national et régional de la formation des personnels.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

En écho à l'arrêt du Conseil d'État, le cabinet du secrétaire d'État à l'enseignement supérieur et à la recherche annonce qu'un décret est en cours de rédaction qui permettra de fixer clairement la liste des formations autorisées à opérer une sélection entre les deux niveaux de master. Les propositions des établissements sont attendues courant mars par la Dgesip et le texte devrait être présenté au Cneser d'avril pour une mise en œuvre effective à la rentrée 2016.

Pour toutes les autres filières, le principe de l'unicité du cycle master sera clairement réaffirmé.

S'agissant des Meef, le principe évoqué par le médiateur a été retenu pour garantir un continuum de formation.

Le caractère national de la formation des enseignants est garanti par l'adoption d'un référentiel de compétences des enseignants des premier et second degrés ainsi que des personnels d'éducation (CPE), un cadre national de la formation au sein des masters Meef, une procédure nationale d'accréditation des Espe et une évaluation réalisée par le HCERES.



1.5 La poursuite d'études des étudiants ayant échoué à la Paces

ReMEDIA 13-07

Mieux informer les bacheliers et prévoir une possibilité de réorientation avant le début de l'année universitaire

Le médiateur recommande

- ▶ de renforcer l'information délivrée auprès des lycéens sur la réalité des études de médecine (la charge de travail, le contenu des études, la longueur des études, la sélection à tous les niveaux...);
- ▶ de prévoir une possibilité de réorientation avant la rentrée universitaire en communiquant sur les formations où des places sont restées vacantes.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Un plan national d'actions en faveur de l'entrée dans l'enseignement supérieur a été lancé par le ministère. Il comporte des actions visant à une meilleure information des lycéens sur le contenu et le degré de difficulté des formations, ainsi que leurs débouchés.

D'ores et déjà, des académies proposent des « bourses aux places vacantes en STS et IUT » très tôt après la rentrée afin de remplir ces sections et trouver une place aux étudiants en ré orientation.

Si le travail d'orientation doit être fait au cours des années de lycée, il semble en revanche illusoire de modifier les choix d'orientation des bacheliers entre l'obtention du bac et la rentrée universitaire par une nouvelle information ; s'ils n'ont pas été convaincus pendant des séquences consacrées à l'orientation au cours de leur scolarité, la simple publication des places restées vacantes serait-elle efficace au moment où justement leurs espérances de réussite après l'obtention du bac est la plus forte ? En revanche, il est important d'accompagner très tôt les nouveaux étudiants en difficulté (cf. infra).

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur précise sa proposition. Il s'agissait des conséquences à tirer des entretiens individuels organisés par certaines UFR durant les trois premières semaines.

Le dispositif Pluri-Pass mis en place par l'université d'Angers mérite d'être cité en exemple. Certes perfectible, ne bénéficiant pas encore de suffisamment de recul pour dégager une évaluation fiable, il témoigne néanmoins par les modules d'accompagnement notamment l'UE projet personnel et professionnel de l'étudiant (UE 3PE) d'un suivi attentif des étudiants en difficulté pour mieux les orienter.



Les étudiants convaincus de l'absence de chance de réussite seraient à réinscrire avant le 15 octobre dans un autre cursus en recourant notamment « aux bourses aux places vacantes en STS et IUT ». Ce dispositif aurait vocation à être généralisé à l'ensemble des UFR de médecine.

ReMEDIA 13-08

Réaménager l'année de Paces pour améliorer la poursuite d'études

Le médiateur recommande

- ▶ d'élaborer un référentiel de compétences et de connaissances donnant aux étudiants de Paces une base dans les matières scientifiques leur permettant de rejoindre, si le niveau est acquis, une L2 scientifique ;
- ▶ de faire des épreuves, outre un outil de sélection pour la 2^e année de médecine, un outil d'évaluation grâce à une notation proche de celle généralement pratiquée dans les autres filières ;
- ▶ de former les enseignants à l'accompagnement et à l'évaluation des étudiants de Paces pour faciliter leur réorientation ;
- ▶ d'accueillir dans le jury des membres d'universités scientifiques à même d'évaluer vers quelle filière et à quel niveau (L2 ou L1) diriger l'étudiant en échec à la Paces.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

En premier lieu, l'élaboration d'un référentiel de compétences et de connaissances donnant aux étudiants une base dans les matières scientifiques leur permettant de rejoindre, si le niveau est acquis, une L2 scientifique a été envisagée préalablement à la mise en place de la Paces. Un groupe de travail a été chargé de réfléchir à l'adéquation du contenu pédagogique du programme de cette année aux objectifs de la réforme et de s'assurer de la compatibilité de ce programme avec les réorientations susceptibles d'être proposées aux étudiants non admis aux concours. Il s'est appuyé sur le projet de programme élaboré par des représentants des commissions pédagogiques nationales des études médicales, odontologiques et pharmaceutiques et la représentante des études maïeutiques. Les unités d'enseignement ont été construites de façon à faire intervenir des enseignants issus de plusieurs sections du CNU de façon à minimiser les effets de frontière entre disciplines. La base scientifique de cette première année a été renforcée et la proposition d'organisation des unités d'enseignement (UE) a été établie de façon qu'une orientation vers les licences scientifiques soit possible dès la fin du premier semestre. À cette fin, il a été suggéré aux universités d'organiser les trois UE abordant les niveaux moléculaire et cellulaire, la première partie de l'UE systémique de l'étude des êtres vivants ainsi que l'UE portant sur les méthodes statistiques d'analyse au premier semestre et d'aborder au second semestre des aspects plus spécifiquement associés aux problématiques de santé.

Il appartient aux universités de prévoir les modalités de remise à niveau des étudiants réorientés, voire à proposer, dans un premier temps, aux étudiants les plus en difficulté, un accompagnement en matière de méthodologie.

Le contenu de la formation de Paces a renforcé les sciences humaines et sociales dont l'enseignement, indispensable pour les futurs professionnels de santé, permet de diversifier les possibilités de réorientation, tous les étudiants réorientés au cours ou à l'issue de la Paces ne choisissant pas nécessairement une formation scientifique.

Le fait de considérer les épreuves de Paces, « outre [comme] un outil de sélection pour l'accès en 2e année de médecine, [comme] un outil d'évaluation grâce à une notation proche de celle généralement pratiquée dans les autres filières » vise certes à améliorer les possibilités de réorientations, mais la généralisation de sa mise en application reste incertaine du fait de l'autonomie des universités.

En revanche, la mise en place d'expérimentations de nouvelles modalités d'accès aux études de santé dans certains établissements prévues par l'article 39 de la loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche permettra la prise en compte d'autres éléments tels qu'un projet personnel et professionnel de l'étudiant. Ainsi, à compter de la présente ou de la prochaine année universitaire, de nouvelles modalités d'accès aux études de santé à partir de la validation d'une à trois années d'un premier cycle universitaire adapté conduisant à un diplôme national de licence offriront aux étudiants une possibilité de parcours progressif ou de poursuivre leur cursus en vue de l'obtention d'une licence s'ils ne souhaitent plus intégrer des études de santé ou s'ils ne sont pas retenus dans le cadre de la procédure dédiée à cette voie d'admission.

En ce qui concerne la troisième recommandation, il appartient effectivement à l'université, pour assumer pleinement ses responsabilités à l'égard de ses étudiants, de former les enseignants à l'accompagnement et à l'évaluation des étudiants pour faciliter, le cas échéant, leur réorientation.

Concernant la constitution des jurys qui pourrait accueillir des membres d'universités scientifiques à même d'évaluer vers quelle filière et à quel niveau (L2 ou L1) diriger l'étudiant en échec à la Paces, la nomination des différents jurys relève de la compétence du président d'université, sauf si une délibération du conseil d'administration prévoit que les compétences relatives à la composition des jurys d'examen sont exercées par les directeurs des composantes de l'université. Cependant, même si la réorientation des étudiants ne relève pas de la compétence du jury, il peut effectivement être intéressant de recueillir son avis en matière de réorientation et d'associer des enseignants d'autres filières, notamment scientifiques.



Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur suit de près les expérimentations prévues dans la loi de juillet 2013 et souhaite être informé des enseignements qui en seront tirés par la Dgesip. Il a été nommé membre du comité de pilotage de l'université d'Angers présidé par le doyen de la faculté de médecine.

Il est bien conscient qu'une partie des recommandations de ce domaine appelle plutôt une prise en compte de celles-ci par les présidents d'université dans le cadre de l'autonomie des établissements. Il souhaite toutefois que le ministère oriente l'action universitaire dans le cadre de la politique contractuelle.

ReMEDIA 13-09

Mettre en place une procédure de réorientation des étudiants en échec

Le médiateur recommande

- ▶ de réaliser des documents sur les possibilités de réorientation, sur les débouchés des filières et de les faire parvenir à tous les étudiants de Paces ;
- ▶ de clarifier la procédure de réorientation en arrêtant des règles pour l'accès en L1 et en L2 et d'inviter toutes les universités de médecine à utiliser les portails d'orientation et de réorientation ;
- ▶ de prévoir, à titre préventif, les inscriptions sur APB ou sur Sésame pour tous les étudiants de Paces dans les délais requis et d'intervenir ensuite pour supprimer des listes de candidats les étudiants qui n'ont plus lieu d'y être ;
- ▶ de traiter sur un pied d'égalité les néo-bacheliers et les étudiants ayant échoué à l'issue de la première année.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

L'amélioration des informations sur la réorientation et sur les débouchés des différentes filières ainsi que l'envoi par voie électronique de documents à chaque étudiant de Paces sont effectivement des préconisations utiles. Il est, en effet, essentiel que les débouchés réels des filières soient connus. On relève effectivement beaucoup de demandes d'inscription en biologie alors que cette filière est saturée et offre peu de débouchés ; en revanche, on manque de mathématiciens, de physiciens et d'ingénieurs.

Les sites des universités informent bien les étudiants qui souhaitent suivre ces études sur les débouchés et réorientations qui leurs sont ouvertes. Cependant, s'il appartient à l'université de proposer aux étudiants réorientés des filières qu'elle organise en son sein, l'étudiant n'est pas tenu de s'inscrire dans l'une de celles-ci et doit pouvoir s'inscrire dans une autre formation organisée dans une autre université, plus conforme à ses aspirations.

Les candidats ayant échoué à la Paces doivent bénéficier d'un accompagnement de leur université et d'une proposition de réorientation au sein de l'établissement. Ils n'ont pas vocation à formuler des vœux de réorientation sur le portail Admission post bac. Seuls ceux qui ne sont pas intéressés par la proposition faite par leur université seront invités à se préinscrire sur la plateforme qui permet de les identifier et en fin de procédure d'obtenir des données sur leur devenir.

Prévoir à titre préventif les inscriptions sur APB de tous les étudiants qui suivent leur cursus de première année d'études de santé ne permet pas de répondre à la démarche de réorientation. Les étudiants inscrits dans cette filière doivent en effet formuler des vœux et cette démarche continue à leur être accessible lorsqu'ils sont inscrits en première année.

Position du médiateur le 2 février 2016

C'est parce que les étudiants continuent à avoir accès à APB durant l'année de Paces dans l'optique d'une réorientation éventuelle, qu'il convient de les inciter à utiliser cette possibilité à l'intérieur du calendrier imparti.

La question demeure de savoir si les étudiants déjà inscrits se voient ouvrir les mêmes droits que les néo-bacheliers, ce que le médiateur recommande.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesip marque son grand intérêt sur l'expérimentation menée notamment à Angers où l'ensemble des disciplines convergent pour apporter leur appui. Toutefois, certaines familles ont fait connaître leur regret de voir disparaître la traditionnelle première année de médecine.

ReMEDIA 13-10

Étudier le devenir des étudiants ayant échoué à la Paces

Le médiateur recommande un suivi des étudiants réorientés en cours d'année ou à l'issue de l'année.

Doivent être examinés :

- ▶ l'aide apportée par l'institution lors de cette réorientation ;
- ▶ le type d'études entreprises ensuite dans l'enseignement public ou privé ;
- ▶ le coût de telles études (bourse, coût de la scolarité dans l'établissement privé...);
- ▶ l'origine sociale des étudiants concernés ;
- ▶ le taux de succès dans les études menées, par origine de baccalauréat et mention obtenue à celui-ci.

Compter sur le retour des enquêtes faites auprès des étudiants en échec est illusoire, ceux-ci se gardent bien souvent de retourner les documents qui leur ont été envoyés. Il faut donc être plus actif et mettre les moyens financiers et en personnels nécessaires pour le suivi de cohortes d'étudiants.



Cet état des lieux permettra de réfléchir plus profondément aux mesures efficaces qui pourront être mises en place.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Il paraît très important d'avoir des retours sur le devenir des étudiants ayant échoué à la Paces. Cela suppose le lancement d'une enquête auprès des établissements concernés et d'un suivi de cohorte. Les observatoires des universités pourraient également être sollicités afin d'effectuer ces enquêtes.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur demande que cette enquête puisse être conduite à l'issue de la présente année universitaire.

1.6 L'enseignement privé

ReMEDIA 12-13

Mettre en place un nouveau dispositif de reconnaissance des établissements privés non scolaires

Le médiateur propose de mettre en place un nouveau dispositif - unique - de reconnaissance des établissements privés non scolaires.

Il s'agirait d'aboutir à ce que l'enseignement privé « non scolaire » puisse être à l'avenir identifié aussi clairement que l'est actuellement l'enseignement scolaire, soit « sous contrat » soit « hors contrat ».

Ce dispositif serait commun à toutes les catégories d'établissement (technique, supérieur, présentiel et à distance). L'attribution de la reconnaissance ouvrirait droit à l'ensemble des dispositifs de coopération avec l'État ouvert par la législation (accueil de boursiers, sécurité sociale étudiante, subvention, habilitation à délivrer des diplômes visés, collecte de la taxe d'apprentissage...).

Les établissements bénéficiant de ce nouveau label feraient l'objet d'un suivi et d'un contrôle effectif et périodique.

Les autres établissements seraient simplement déclarés. Ils ne seraient pas soumis au contrôle de l'État. Leur activité relèverait en totalité des relations de prestation de services. Ils ne bénéficieraient pas des dispositifs de coopération avec l'État énumérés au paragraphe précédent.

La frontière, désormais claire, entre établissements reconnus et non reconnus serait portée systématiquement à la connaissance du public.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Il n'y a pas de notion de « contrat » ou « hors contrat » pour l'enseignement supérieur et le fait pour un établissement d'enseignement supérieur de signer un contrat suppose désormais qu'il ait obtenu la qualification « d'établissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général ».

La Dgesip étudie actuellement le rapport de l'IGAENR qui propose plusieurs pistes d'évolution qui vont dans le sens de la simplification souhaitée par le médiateur (suppression des différentes catégories d'enseignement technique et libre, remise en cause de la « reconnaissance par l'État ») ou de précision des critères pour les rendre transparents ...

Le processus d'évaluation périodique sera généralisé.

ReMEDIA 12-14

Simplifier le Code de l'éducation en supprimant des distinctions qui n'ont plus lieu d'être

S'agissant du moins de l'enseignement privé, le médiateur propose de réorganiser voire de réécrire le Code de l'éducation.

- Le médiateur propose tout d'abord de **supprimer la catégorie de l'enseignement « technique »**.

La distinction entre enseignement « technique » et enseignement « supérieur », source de confusion, ne correspond pas à la réalité de l'emploi et du marché de la formation.

- Il propose de **distinguer désormais les établissements privés scolaires et les établissements privés non scolaires**.

Cette distinction lui paraît plus opérante que celle posée actuellement par le Code de l'éducation, qui distingue enseignement scolaire et supérieur.

Le médiateur a proposé une définition de l'enseignement scolaire dans le corps de ce rapport : l'enseignement scolaire est celui qui s'adresse aux élèves préparant les diplômes nationaux « scolaires », c'est-à-dire les diplômes suivants : CAP, BEP, DNB, baccalauréat. L'enseignement scolaire comprend les CFA.

L'enseignement non scolaire est celui qui prépare à d'autres diplômes ou délivre d'autres diplômes ou certifications que les diplômes scolaires.

- De même le régime de **l'enseignement à distance devrait être fondu dans le régime commun**. Le médiateur n'a vu aucune raison plaidant pour le maintien de dispositions spécifiques à ce secteur. C'est ainsi que le Code de l'éducation détaille les dispositions que doivent respecter les établissements avec leurs clients : cette partie du Code pourrait désormais concerner l'ensemble des établissements d'enseignement privé.



Sur ce point particulier du contrat, le médiateur souhaite que le Code de l'éducation interdise aux organismes privés d'enseignement (qu'ils soient à distance ou non) de signer avec leurs clients des contrats d'une durée supérieure à un an (le médiateur a été saisi de réclamations faisant apparaître que certains établissements font signer des contrats portant sur toute la durée de la formation prévue soit deux ans voire trois ans).

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

La Dgesip partage le souhait de simplification des catégories d'établissements privés proposé par le médiateur et étudie actuellement la possibilité de mettre en œuvre de nouvelles dispositions dans ce sens.

ReMEDIA 12-15

Les établissements privés devraient faire figurer obligatoirement dans leur publicité une mention précisant leur statut

Le médiateur a constaté que les élèves et étudiants des établissements privés peuvent actuellement difficilement connaître la situation exacte de ces établissements pour ce qui est de leur relation avec l'État.

Le médiateur suggère que les établissements privés soient désormais conduits à faire figurer obligatoirement dans leur publicité une mention précisant leur statut. Cette mention sera établie par la réglementation.

Par exemple les établissements non reconnus devraient préciser qu'ils sont des « établissements d'enseignement privés, non soumis au contrôle de l'État ».

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

La loi du 22 juillet 2013 prévoit que les établissements d'enseignement supérieur privés doivent préciser sur leurs documents d'inscription les formations conclues par l'obtention d'un diplôme qui fait l'objet d'une reconnaissance de l'État (article L 731-5). Elle prévoit une sanction pour la délivrance des diplômes de baccalauréat, licence, master ou doctorat non autorisés par l'État et affirme que toute publicité doit préalablement être transmise au recteur qui peut saisir les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour les établissements qui lui paraissent en infraction L 471-3.

ReMEDIA 12-16

Renforcer les moyens de certains services administratifs

Le médiateur a constaté que les moyens humains dont disposent les rectorats étaient bien trop limités pour que les contrôles et suivis souhaitables puissent être effectués.

Le médiateur recommande de doter certains services rectoraux de moyens supplémentaires, dans les académies dans lesquelles sont installés un grand nombre d'établissements.

Ces services devraient notamment se voir affecter des moyens d'expertise et d'inspection dédiés au contrôle de l'enseignement privé.

Position de la Dgesip le 22 décembre 2015

Ce point est également souligné par l'IGAENR mais cette compétence relève des recteurs d'académie.

Position du médiateur le 2 février 2016 sur les recommandations 12-13, 12-14, 12-15 et 12-16

Le médiateur a pris connaissance avec grand intérêt du rapport de l'IGAENR de juin 2015.

Ce rapport confirme les principaux constats qu'avait posés le médiateur :

- ▶ obsolète et inadaptée, la législation concernant l'enseignement supérieur privé est source de confusion et d'opacité, aussi bien pour le public, pour les services du ministère et pour les acteurs de l'enseignement privé eux-mêmes ;
- ▶ les rectorats rencontrent des difficultés pour assurer le suivi de l'enseignement supérieur privé (difficultés d'interprétation et d'application de la réglementation ; manque d'informations ; manque de moyens ; hétérogénéité des pratiques) ;
- ▶ la législation inadaptée d'une part, l'inefficacité du contrôle et du suivi exercé par l'État d'autre part, permettent à une partie des établissements privés de se prévaloir abusivement dans leur publicité d'une reconnaissance ou d'un agrément de l'État, induisant en erreur les étudiants et les familles.

Les recommandations que le médiateur avait mises en avant en 2012 lui paraissent confortées par le rapport de l'inspection. Il les présente donc de nouveau à l'attention de la ministre.

À cet égard, le médiateur a pris connaissance des indications que la Dgesip a bien voulu lui transmettre au sujet de ces recommandations, dans la perspective du comité de suivi. Des éléments transmis par la Dgesip, le médiateur tire la conclusion que le ministère n'est pas défavorable à ce que des évolutions sensibles interviennent dans le secteur de l'enseignement supérieur privé selon les préconisations du médiateur et de l'inspection. Le rapport de l'IGAENR



ayant désormais été rendu, le médiateur souhaiterait connaître la suite que le ministère entend réserver aux recommandations qu'il a présentées en 2012.

Le médiateur relève enfin qu'en conformité avec la lettre de mission sur la base de laquelle l'inspection a travaillé, le rapport n'a pas abordé la question des établissements d'enseignement qui ne relèvent pas du champ de l'enseignement supérieur. Comme l'avait signalé le médiateur dans son rapport 2012, il existe un grand nombre d'établissements privés d'enseignement professionnel qui ne relèvent ni de l'enseignement scolaire ni de l'enseignement supérieur et qui ne sont suivis par aucune direction du ministère. Ces établissements constituent une « zone grise », mal connue, mal évaluée et mal contrôlée, au détriment de leurs usagers et « clients ». La refonte de la partie du Code de l'éducation concernant l'enseignement privé que le médiateur appelle de ses vœux aurait notamment pour intérêt de prendre en compte l'activité de ces établissements.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

Le cabinet du secrétaire d'État à l'enseignement supérieur et à la recherche partage l'analyse sur l'opacité et le flou du domaine de l'enseignement privé et prône un rapprochement avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Concernant les rapports contractuels entre les familles et ces établissements, le médiateur précise que la directive européenne sur la consommation ménage une place croissante à la médiation. Ce domaine des litiges avec l'enseignement privé hors contrat semble bien relever d'une nouvelle mission de la médiation de la consommation dont la configuration reste à trouver.

Pour la Dgesip, face au développement particulièrement rapide de ce nouveau secteur économique, il convient de revisiter la notion de reconnaissance par l'État et de préciser des critères de qualité pour les formations. Un groupe de travail avec les recteurs d'académie a été constitué. Le principe sera proposé d'une reconnaissance limitée dans le temps, fondée sur une solide évaluation confiée à une instance extérieure au ministère et financée par les établissements demandeurs.

2. LES PERSONNELS

ReMEDIA 13-13

Affiliation redondante à la sécurité sociale étudiante et au régime général

Les agents contractuels de l'éducation nationale, tels que les assistants d'éducation ou des emplois aidés, sont recrutés pour l'année scolaire par des contrats qui s'achèvent au 31 août. Lorsqu'ils s'inscrivaient à l'université ils étaient dispensés de la cotisation annuelle à la sécurité sociale étudiante, même s'ils avaient moins de vingt-huit ans, puisque salariés. La sécurité sociale met fin à cet usage.

Dorénavant, les Urssaf considèrent que ces étudiants salariés doivent cotiser au régime de sécurité sociale étudiant. En effet, elles font application de la définition de l'année universitaire par le Code de la sécurité sociale comme « débutant au 1^{er} octobre et s'achevant au 30 septembre de l'année » : dès lors que les contrats de travail présentés seront terminés au 31 août, ces étudiants salariés doivent verser cette cotisation unique (insécable et annuelle) au régime étudiant pour le dernier mois de l'année universitaire : septembre.

Il existe certes une possibilité d'être remboursé en apportant a posteriori la preuve de l'état de salarié en septembre de fin d'année, d'autant que la perte d'affiliation à un régime de sécurité sociale s'accompagne d'un maintien de ses droits pendant un an.

Pour éviter les doubles cotisations le médiateur recommande, lorsque la situation d'étudiant « salarié » est établie, que l'exonération de cotisation de sécurité sociale soit automatique. Tout étudiant déjà affilié au régime général pourrait être dispensé d'une seconde affiliation au régime étudiant pour l'année universitaire.

Position du médiateur le 2 février 2016

La Daf devait appuyer la demande de la Dgesip formulée il y a 3 ans auprès du ministère chargé de la santé. Le médiateur regrette l'absence de réponse sur un sujet qui lui paraît important.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Dgesip mentionne qu'un groupe de travail réunissant le ministère chargé de l'enseignement supérieur et le ministère chargé de la santé a été mis en place sur ces questions d'intérêt commun. L'objectif est bien de mettre fin à une double affiliation en privilégiant celle du régime étudiant plutôt que celle du régime salarié du fait du risque de discontinuité de ce dernier.



ReMEDIA 12-24

Revoir la rémunération des enseignants suppléants en instituts médico-éducatifs

Actuellement l'éducation nationale rémunère 300 maîtres suppléants engagés en qualité d'instituteurs suppléants dans les instituts médico-éducatifs (IME) qui accueillent des enfants et des adolescents atteints de déficience à dominante intellectuelle. Ils ont été recrutés par les établissements concernés, sont salariés de droit privé et, comme le rappelle le ministère, accomplissent au quotidien un travail remarquable. Or ces instituteurs suppléants de l'enseignement privé sont rémunérés, par le ministère, durant toute leur vie professionnelle, soit à l'indice majoré 309, soit à l'indice majoré 314 selon s'ils détiennent un certificat d'aptitude pédagogique (CAP). Ils perçoivent donc une rémunération d'à peine 1 100 euros.

Par ailleurs, la plupart d'entre eux n'ont pas la disponibilité nécessaire pour se préparer aux concours externes ou ne possèdent pas les diplômes exigés. Certains se sont présentés au second concours interne privé mais ne pourront être nommés n'étant pas en mesure de justifier des certifications exigées (notamment du CLES2).

Le médiateur recommande de créer une grille de rémunération pour l'ensemble de ces agents afin de leur assurer un déroulement de carrière en rapport avec l'exercice du métier d'enseignant et de rappeler aux établissements qui les emploient qu'ils sont compétents pour requalifier leur contrat à durée déterminée en contrat à durée indéterminée.

Position de la Daf le 20 janvier 2016

Le décret n° 2015-963 du 31 juillet 2015 relatif aux maîtres délégués des établissements d'enseignement privés sous contrat et relevant du ministre chargé de l'éducation nationale a permis une amélioration significative de la rémunération et des perspectives de carrière de ces maîtres, conformément aux engagements pris.

S'agissant particulièrement de la catégorie des maîtres délégués du 1^{er} degré, anciennement « instituteurs suppléants » classés en catégorie B et rémunérés à l'INM soit 310 soit 314, sans aucune évolution à l'ancienneté, ce décret prévoit désormais leur classement au recrutement (ou par avenant pour ceux qui bénéficient d'un CDI) sur l'échelle de maître auxiliaire de 2^e catégorie (MA2).

Ils peuvent désormais dérouler une carrière puisqu'ils avanceront sur l'échelle de MA2. À moyen terme, leurs années de service en tant que MA pourront être reprises en cas de réussite à un concours, ce qui leur offrira des perspectives de reclassement beaucoup plus favorables.

Ces mesures permettent un gain indiciaire brut immédiat de 11 points pour près de 85 % des suppléants du 1^{er} degré (ceux à l'INM 310) et de 7 points pour les autres.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur croit pouvoir déduire de la réponse de la Daf que les suppléants du 1^{er} degré seront intégrés en qualité de MA en « pied de corps » sans prendre en compte leur ancienneté d'exercice qui peut être fort longue.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La Daf indique qu'effectivement, aucune reprise d'ancienneté n'est prévue par le décret n° 2015-963 du 31 juillet 2015 relatif aux maîtres délégués des établissements d'enseignement privés sous contrat.

ReMEDIA 12-25

Permettre le paiement des jours de congés figurant sur le compte épargne-temps pour les agents placés en retraite pour invalidité

Le compte épargne-temps (CET) dans la fonction publique permet, depuis l'entrée en vigueur du décret n° 2008-1136 du 3 novembre 2008 qui a modifié le décret n° 2002-634 du 29 avril 2002, d'utiliser les jours épargnés en sortie en temps, en argent ou en épargne-retraite. Mais il a été prévu que l'indemnisation des jours de congés figurant sur le compte épargne-temps (CET) ne pourrait s'effectuer qu'à compter du vingt-et-unième jour. Le médiateur a été saisi par des agents contraints par la maladie de cesser définitivement leurs fonctions et qui se voient refuser l'indemnisation des 20 premiers jours épargnés. Un tel refus paraît contraire aux directives européennes qui concernent l'aménagement du temps de travail et aux positions arrêtées par la jurisprudence.

Le médiateur recommande de porter auprès de la DGAFP une proposition visant à accorder, aux agents radiés des cadres pour invalidité, la possibilité d'être indemnisés dès le premier jour de congés épargné.

Pour une bonne gestion des ressources humaines, il recommande également dès qu'un agent dépose une demande d'admission à la retraite pour un autre motif que l'invalidité, de l'informer de la règle de non indemnisation des vingt premiers jours épargnés.

Position du médiateur le 2 février 2016

Au dernier comité de suivi, il avait été indiqué que les discussions DGRH-DGAFP concernant les agents placés en retraite pour invalidité laissaient à penser que la fonction publique est favorable au principe. Le médiateur réitère sa demande d'un texte explicite.



Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La DGRH, partageant la position du médiateur, confirme qu'elle avait pris contact avec la DGAFP à ce sujet dès 2014 mais elle n'a pas obtenu de réponse formalisée. Elle entend renouveler ces contacts, dans l'optique d'une réforme du décret du 3 novembre 2008.

ReMEDIA 12-26

Encadrer le recours à la mise en disponibilité d'office pour un agent malade

La disponibilité d'office, position dans laquelle peut être placé un agent qui n'est pas considéré comme étant apte à reprendre ses fonctions après des congés de maladie, est par nature privative de rémunération. Elle permet une indemnisation (versement d'indemnités journalières) sous certaines conditions très limitatives prévues dans le Code de la sécurité sociale. Les fonctionnaires qui ont bénéficié de trois ans consécutifs de congés de maladie statutaires ou plus, pour une même affectation ne peuvent pas prétendre à des telles indemnités.

Or il semble que nos administrations la prononcent pour des agents ayant épuisé leurs droits à congé de longue maladie ou de longue durée, en attente d'une décision administrative à l'issue des procédures médicales. Des mutuelles semblent assurer un complément de traitement également sous certaines conditions. Des réclamants ont alerté le médiateur sur le fait que placés en disponibilité d'office ils se retrouvaient sans aucune ressource.

Le médiateur recommande de sensibiliser les directions de gestion des ressources humaines des services déconcentrés et des universités sur les conséquences financières de la disponibilité d'office.

Position de la Daf le 20 janvier 2016

Le sujet de la mise en disponibilité des agents malades n'a pas progressé en l'absence de réponse de la DGAFP.

Le sujet est celui du dysfonctionnement des comités médicaux qui prennent leurs décisions souvent hors des délais. Si les académies ne semblent plus suspendre les traitements des agents, il reste la question de la répétition des demi-traitements versés entre la date de fin des droits et la date de décision du comité médical.

La Daf préparera une note aux académies posant le principe de la non répétition de ces sommes dans l'hypothèse où l'examen des dossiers des intéressés par les comités médicaux ne pourrait intervenir dans un délai raisonnable.



Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur se félicite du projet d'une telle note. Il s'interroge sur le poids que pourra avoir ce texte du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche qui paraît rentrer en contradiction avec la lettre-circulaire du ministère de la fonction publique du 5 décembre 2011 qui a pour objet d'expliciter les nouvelles dispositions introduites par le décret n° 2011-1245 du 5 octobre 2011.

Décision du comité de suivi du 16 février 2016

Le secrétaire général décide de l'organisation d'un groupe de travail (DGRH, Daf, Daj, médiation) afin de clarifier l'environnement juridique de ces situations personnelles très délicates.

ReMEDIA 14-09

Des fonctionnaires sans traitement

Périodiquement, des agents en instance d'affectation sont sans traitement, souvent plusieurs mois, parfois plus d'un an. Il s'agit d'agents qui sont « partis » en mission, en détachement dans une autre administration ou à l'étranger, ou bien en disponibilité pour suivre leurs conjoints mutés géographiquement par leur employeur, ou en mobilité professionnelle ou familiale (disponibilité pour études, pour enfant, pour création d'entreprise...), ou en fin de congés maladie. Dès lors que leur ancien poste a été pourvu par un remplaçant, ou qu'ils en sont trop éloignés, l'administration a l'obligation de les réintégrer prioritairement sur les premiers postes qui se libèrent, et de leur faire au moins trois propositions. Pourtant, alors que tout agent doit être « placé dans une situation statutaire et réglementaire », l'administration les fait patienter sans les rémunérer avant de les réintégrer avec un effet rétroactif qui ouvre seul le droit au rappel de traitement.

Cette situation affecte plus particulièrement les personnels techniques et administratifs de l'enseignement supérieur, les ITRF (ingénieurs et techniciens de recherche et formation), pour lesquels l'administration centrale s'en remet aux universités pour réintégrer ou accueillir les personnels du supérieur, alors que les universités préfèrent procéder à un nouveau recrutement au lieu de reconnaître la responsabilité qui leur incomberait normalement.

Les services sociaux du personnel considèrent que ces agents ne sont plus en activité et qu'ils ne relèvent pas de leurs compétences, les renvoyant aux services sociaux du département. La mutuelle des personnels elle-même est réticente à les considérer comme encore des agents de l'éducation nationale, quand bien même ils en étaient adhérents. Pôle emploi leur refuse l'indemnisation due aux personnes en recherche d'emploi.



Le médiateur recommande à l'administration centrale de placer immédiatement ces agents « en instance d'affectation » et leur assurer par là même un revenu. Les centres de gestion des collectivités territoriales gèrent les fonctionnaires territoriaux provisoirement sans emploi. Le ministère ne saurait faire moins dès lors qu'il n'exige pas de ses autorités déconcentrées ou de ses établissements publics qu'ils emploient ces agents en déshérence. Faute de régularisation de la situation de ses agents, l'administration s'expose à devoir les indemniser pour le préjudice subi et engage sa responsabilité sur les conséquences humaines et professionnelles qu'ils subissent.

Position de la DGRH le 18 janvier 2016

La problématique des agents en situation de réintégration fait l'objet d'une attention particulière de la part de la DGRH. Concernant les personnels BIATSS, la note de gestion annuelle (BO spécial du 19 novembre 2015) leur consacre un paragraphe spécifique. Elle pose le principe d'un retour dans l'académie ou l'établissement d'origine et il est notamment rappelé que la réintégration des agents titulaires est prioritaire sur tout emploi, y compris ceux occupés par des agents non titulaires.

S'agissant des personnels ITRF, il faut distinguer deux cas de figure : celui des retours après disponibilité et congé parental (de la compétence du président d'université, chef d'établissement d'enseignement supérieur ou recteur), d'une part et celui de la réintégration après détachement, d'autre part (de la compétence du ministère).

► On ne note pas de difficulté particulière concernant les retours de disponibilité et de congé parental lorsque les agents réintègrent leur établissement d'origine.

Des difficultés sont en revanche susceptibles de se poser pour les agents qui, à l'issue d'une de ces deux positions, souhaitent réintégrer dans un autre établissement que celui dans lequel ils exerçaient auparavant. Peuvent alors s'exprimer des réticences liées à l'affirmation de l'autonomie des universités et celles - plus difficiles à lever - relatives au fait que l'agent n'appartient pas à une Bap ou un emploi type correspondant à un besoin dans l'établissement visé. La réintégration est d'abord et avant toute considération conditionnée à l'existence de postes vacants à proposer.

Le placement en disponibilité ou en congé parental ainsi que la réintégration y afférant étant de la compétence du président d'université, chef d'établissement d'enseignement supérieur ou recteur, - et indépendamment des questions d'opportunité (voir infra) -, il n'est pas réglementairement possible que l'administration centrale place en instance d'affectation les personnels en demande de réintégration suite à ces deux positions administratives.



- Concernant les retours de détachement, le même principe du retour dans l'établissement d'origine s'applique. Dans ce cadre, la DGRH est parfois amenée, au-delà de la note de service évoquée, à sensibiliser les établissements à la nécessité de prévoir d'éventuels retours anticipés dans leurs exercices de GPEEC et, le cas échéant, argumente auprès d'eux sur le fait que la réintégration d'agents doit se réaliser dans le cadre de leur dotation budgétaire (= sans abondement), la Dgesip ne procédant à aucun ajustement de leur masse salariale quand les établissements enregistrent des départs en détachement, disponibilité ou congé parental.

Là encore, les problèmes qui se posent concernent les agents qui souhaitent reprendre leurs fonctions hors de leur établissement d'origine. Si la réintégration après détachement relève de la compétence du ministre (sauf pour les ATRF), il ne serait pour autant pas opportun pour l'administration centrale de procéder à la réintégration de ces agents en instance de réaffectation, nonobstant la question de la ressource budgétaire mobilisable et de la nécessité pour être rémunéré de justifier d'un service fait.

Il n'y a en effet pas lieu, au-delà des principes posés, de favoriser davantage les agents en instance de réintégration : leur situation est prise en compte, dans le cadre des opérations de mobilité, au regard des priorités légales (rapprochement de conjoint, handicap...), au même titre que celle des personnes en activité.

Position du médiateur le 2 février 2016

Le médiateur sera très vigilant à ce que l'intervention de la note de gestion annuelle mette fin aux pratiques antérieures qui conduisaient certains ITRF à devoir attendre plusieurs mois avant de pouvoir trouver, par eux-mêmes, un poste suite à une fin de disponibilité ou de détachement.

Il maintient la proposition de la création par l'administration centrale d'une position d'attente d'affectation avec rémunération et suivi de l'agent.

Débat lors du comité de suivi du 16 février 2016

La DGRH considère que mettre ces agents en attente d'affectation au niveau central risquerait de donner un contre-signal aux établissements et services d'origine en les déresponsabilisant. Elle préfère continuer à traiter ces situations individuelles directement avec eux.

Informations

QUATRIÈME
PARTIE

CHAPITRE PREMIER

Présentation statistique des réclamations pour l'année 2015

1. LES RÉCLAMATIONS REÇUES

En 2015, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs dans les académies) ont reçu 11 562 réclamations.

Tableau n° 1 : Réclamations reçues en 2015

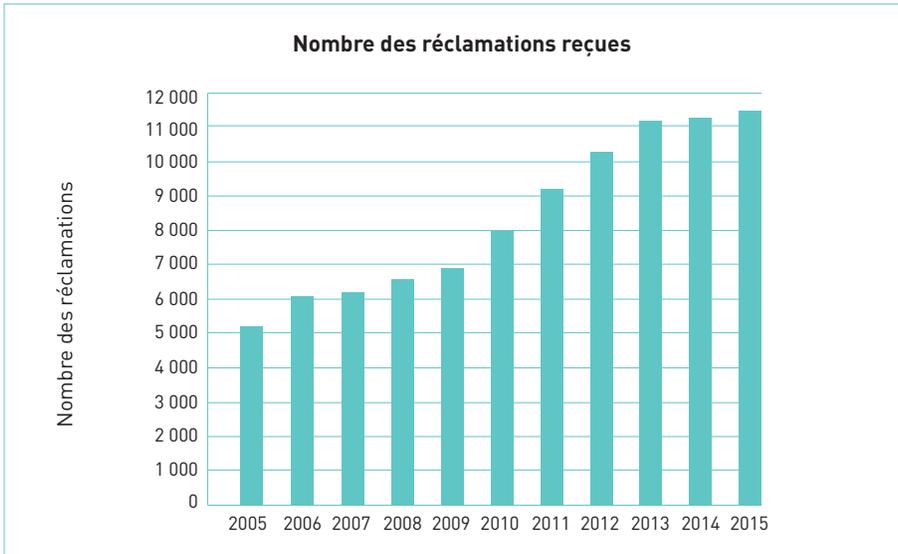
	2015			
	Nombre de réclamations	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2010
Situation au 1/01/2015				
Réclamations reportées des années antérieures	1 823	14%		
Réclamations reçues en 2015	11 562	86%	1%	43%
Total des réclamations traitées en 2015 (report des années antérieures + reçues en 2015)	13 385			
Dossiers de réclamations clôturés en 2015	10 726	80%		
Situation au 31/12/2015				
Réclamations en cours d'instruction au 31/12/15	1 680	13%		
Réclamations en attente de réponse de l'administration au 31/12/15	979	7%		
Total des réclamations reportées sur l'année suivante	2 659	20%		



Après être resté pendant plusieurs années aux alentours de 5 000 par an, le nombre des réclamations nouvelles reçues chaque année par la médiation a augmenté sensiblement à partir de 2006. L'augmentation a été par exemple de plus de 10 % par an quatre années consécutives, entre 2010 et 2013.

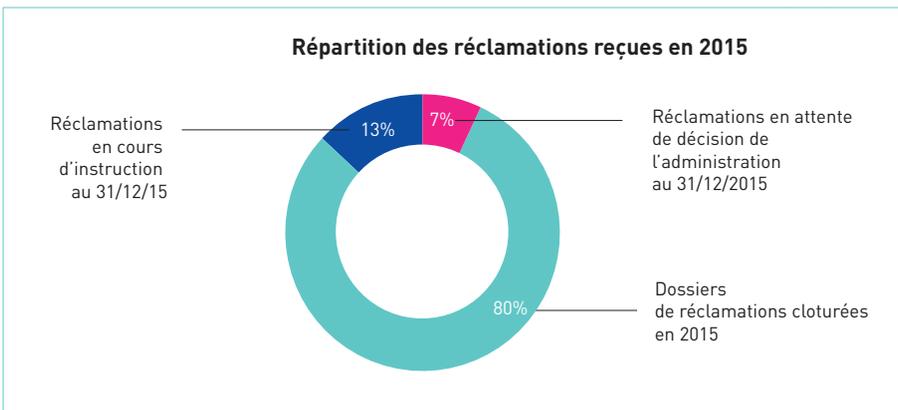
Depuis trois ans le nombre des dossiers reçus enregistre une stabilisation plaçant le niveau, en 2015, à un **peu plus de 11 000** (soit une augmentation de 1 % par rapport à 2014).

Graphique n° 1



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2014, ce sont 13 385 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2015 par les médiateurs. Sur ce total, 80 % des dossiers ont été clôturés au cours de l'année. Pour 7 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31/12/2015, à une réponse de l'administration. Enfin, 13 % de ces dossiers étaient à cette même date en cours de traitement par les médiateurs.

Graphique n° 2



2. L'ORIGINE DES RÉCLAMATIONS

Tableau n° 2 : Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2015

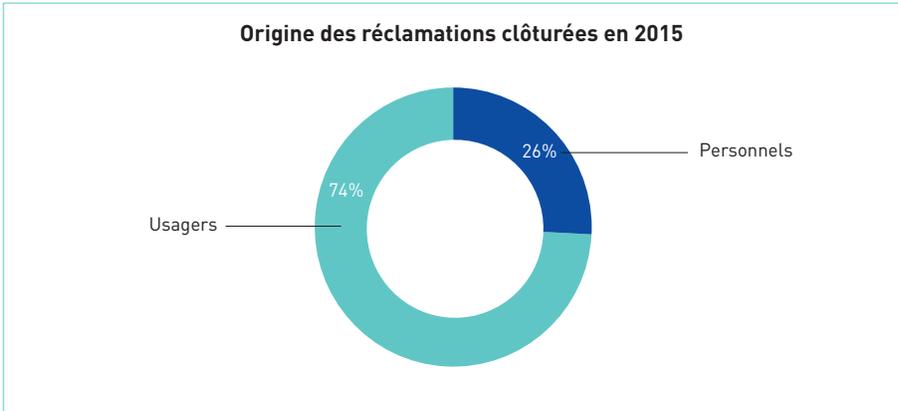
	2015			
	Nombre	En % du total des dossiers	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2010
PERSONNELS				
Enseignants stagiaires 1 ^{er} et 2 nd degré public	269	9 %		
Enseignants contractuels publics	279	10 %	-20 %	40 %
Personnels non titulaires non enseignants	200	7 %	-20 %	23 %
Total personnels non titulaires	748	26 %	25 %	107 % *
Personnels administratifs et ITRF catégorie B et C	178	6 %	-29 %	-36 %
Personnels administratifs et ITRF catégorie A	79	3 %	-29 %	-31 %
Personnels d'inspection et de direction	75	3 %	-44 %	17 %
Personnels sociaux et de santé	36	1 %	-33 %	6 %
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	77	3 %	35 %	88 %
Total personnels titulaires non enseignants	445	16 %	-26 %	-16 %
Enseignants titulaires du premier degré public	442	16 %	-24 %	12 %
Enseignants titulaires du second degré public	880	31 %	-37 %	-12 %
Enseignants du supérieur public	72	3 %	-28 %	-33 %
Enseignants du privé sous contrat	162	6 %	-9 %	-6 %
Enseignants du privé hors contrat	8	0 %	0 %	0 %
Total personnels enseignants titulaires	1 564	55 %	-31 %	-7 %
Personnels divers	76	3 %	0 %	
Total PERSONNELS (personnels en % du total)	2 833	100 %	-18 %	10 %
USAGERS				
Enseignement premier degré public	1 228	16 %	4 %	86 %
Enseignement second degré public	3 665	46 %	-6 %	46 %
Enseignement supérieur public	2 262	29 %	-7 %	57 %
Établissements privés sous contrat	393	5 %	-4 %	44 %
Établissements privés hors contrat	103	1 %	-20 %	39 %
Divers (tiers, entreprises)	242	3 %	-53 %	35 %
Total USAGERS (usagers en % du total)	7 893	100 %	-8 %	54 %
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année :	10 726		-11 %	39 %

*NB : En 2015, les enseignants stagiaires ont été transférés dans la rubrique « Personnels non titulaires ». Il n'y a donc pas de chiffre référence en 2014.



26 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2015) émanent des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, les usagers (élèves, étudiants, parents) représentant 74 % des réclamations.

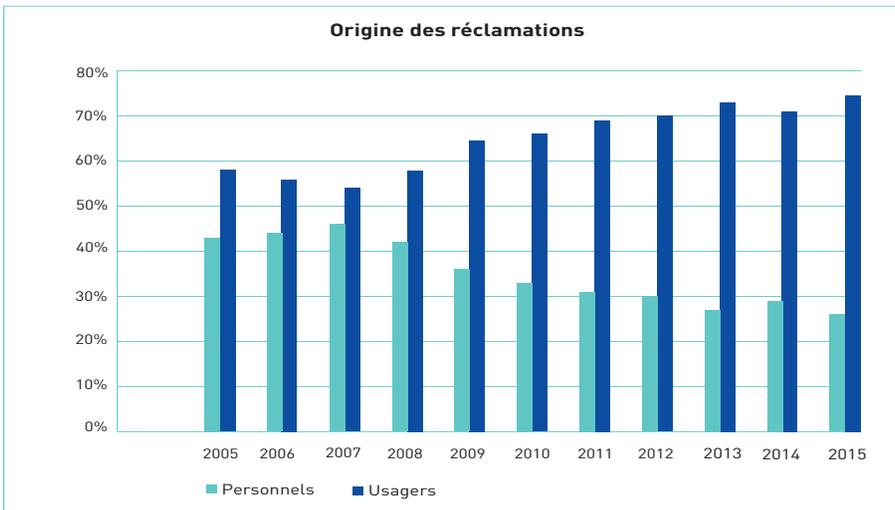
Graphique n° 3



Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur représentent depuis plusieurs années près des trois quarts des dossiers traités par les médiateurs. Cette répartition confirme une fois de plus la tendance enregistrée depuis les premiers pas de la médiation. Elle est encore plus marquée cette année.

Pour rappel, en **2000 les réclamations introduites par les usagers ne représentaient que 31 % du total.**

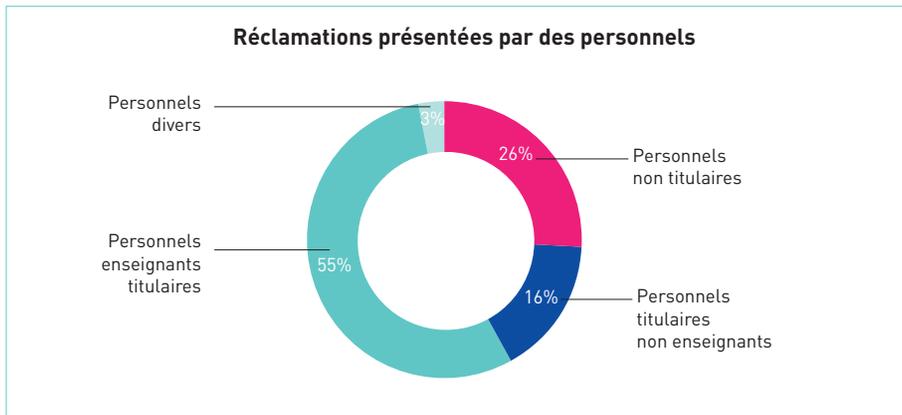
Graphique n° 4



L'année 2014 avait été marquée par une augmentation sensible du nombre des réclamations présentées par les personnels (plus de 600 réclamations supplémentaires). Cette augmentation ne se reproduit pas en 2015, le nombre des réclamations revenant aux alentours de 2 800, ce qui correspond au niveau enregistré depuis plusieurs années.

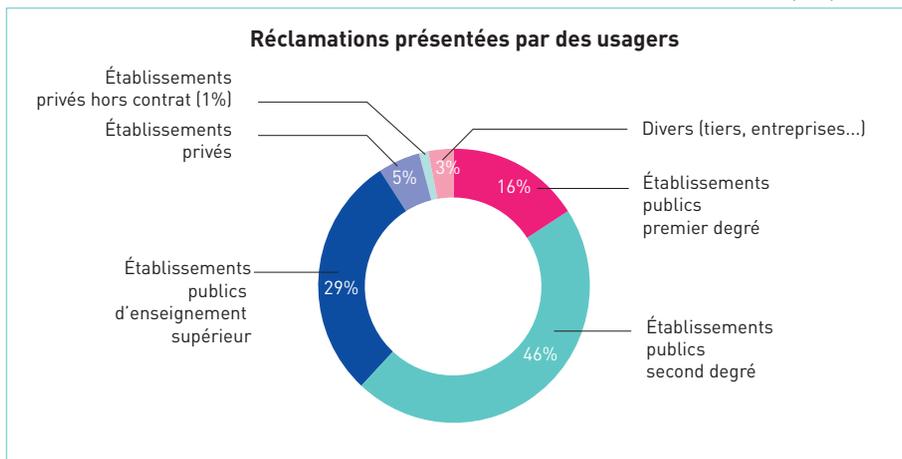
La plupart des **personnels** qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 71 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n°2) mais on doit noter l'augmentation relative sensible des personnels non titulaires depuis le début de la présente décennie.

Graphique n° 5



Parmi les **usagers** qui saisissent le médiateur, la moitié (46 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau n° 2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur continuent d'augmenter et atteignent 29 % des réclamations d'usagers.

Graphique n° 6





3. LE DOMAINE DES RÉCLAMATIONS

Tableau n° 3 : Domaine des dossiers de réclamations clôturés en 2015

	2015			
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2010
PERSONNELS :				
Recrutement	251	9%	31%	85%
Protection sociale	130	5%	3%	14%
Mutation - Affectation	703	25%	-20%	57%
Retraite	130	5%	-23%	-39%
Déroulement de carrière	460	16%	-27%	-16%
Questions financières	584	21%	-24%	-7%
Organisation du travail et relations professionnelles	348	12%	-27%	12%
Divers	227	7%	5%	34%
sous-total PERSONNELS	2833	100%	-18%	10%
USAGERS :				
Scolarité	3 158	40%	-8%	47%
Examens et concours d'entrée dans les écoles	1 409	18%	-19%	33%
Vie scolaire et universitaire	1 694	21%	17%	93%
Questions financières et sociales	1 122	14%	-9%	61%
Divers	510	7%	-27%	43%
sous-total USAGERS	7 893	100%	-8%	54%
Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année	10 726		-11%	39%

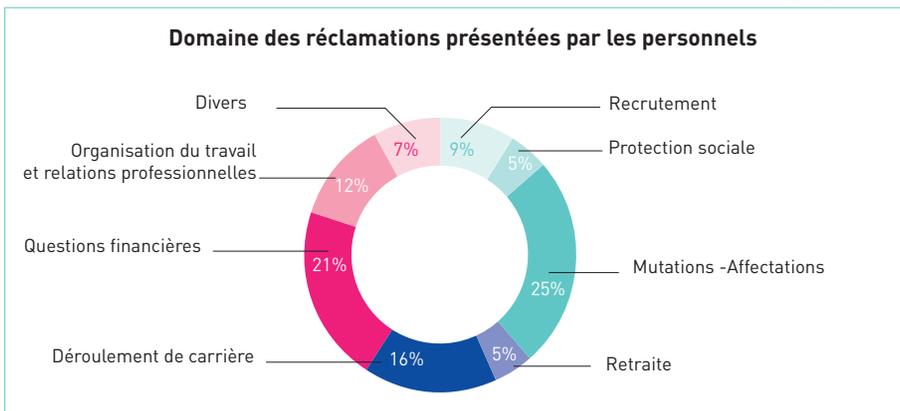
Quant aux domaines dont elles relèvent, les réclamations présentées par les personnels se répartissent de la façon suivante entre les différentes sources possibles de contestation :

- ▶ les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...) représentent 25 % du total. Il est à signaler que la forte augmentation des réclamations de ce type qui avait été enregistrée en 2014 (et qui était due pour l'essentiel à des difficultés d'affectation d'enseignants stagiaires) ne se reproduit pas cette année ;
- ▶ 16 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclasse-

ment, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...). Les réclamations portant sur les questions de carrière suscitent un nombre de réclamations en diminution ;

- ▶ 12 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Les réclamations de ce type concernant les personnels ont connu une augmentation significative depuis que le médiateur a commencé ses activités ;
- ▶ les réclamations liées aux questions de recrutement (concours internes, examens professionnels, stages de qualification) ont représenté en 2015, 9 % des dossiers. Après une baisse en 2014, ce nombre retrouve cette année le niveau de 2013 ;
- ▶ les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 5 % des dossiers. La baisse enregistrée par rapport à l'année dernière et par rapport à 2010 pourrait témoigner d'une attention accrue portée au traitement des dossiers par l'administration et par la mise en place de procédures qui introduisent l'examen des dossiers très en amont de la date de départ à la retraite permettant ainsi de mieux apporter des corrections si nécessaire ;
- ▶ les réclamations liées aux autres questions de protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...) représentent 5 % des dossiers. Portant sur des petits nombres, leur augmentation reste mesurée.

Graphique n° 7





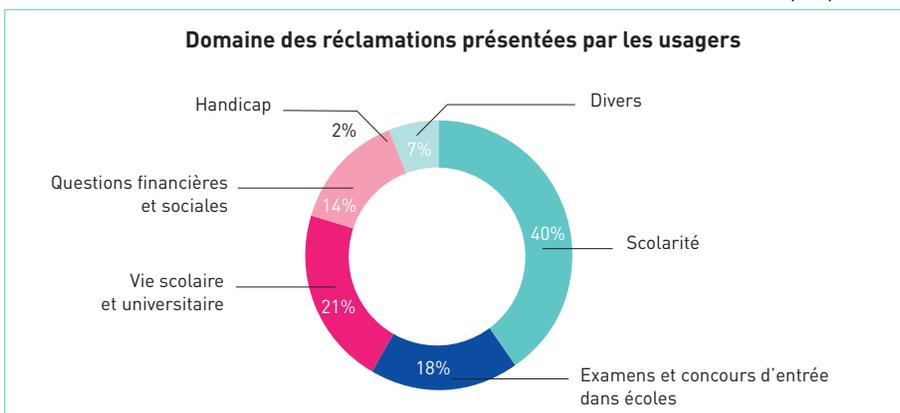
S'agissant des usagers, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (40 %) :

- ▶ 18 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes) ;
- ▶ 21 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...) ;
- ▶ enfin, 14 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

Au vu de ces données chiffrées, on peut effectuer les constatations suivantes pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers :

- ▶ Les réclamations concernant la scolarité et les inscriptions, en nette augmentation par rapport à 2010, reflètent sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire ». D'autre part, APB comme Affelnet restent encore peu lisibles par les citoyens en dépit d'efforts fournis par les services pour en expliquer les objectifs et le fonctionnement ;
- ▶ Les réclamations concernant les questions financières, elles aussi en forte augmentation ces dernières années, sont liées principalement aux difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses. Elles témoignent d'une précarité croissante de familles ou d'étudiants qui peut entraver la réussite. Elles illustrent le contenu du rapport Grande pauvreté et réussite scolaire de Jean-Paul Delahaye⁵⁴.

Graphique n° 8



⁵⁴ Grande pauvreté et réussite scolaire - Jean-Paul Delahaye, IGEN - mai 2015

4. LES DÉLAIS D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

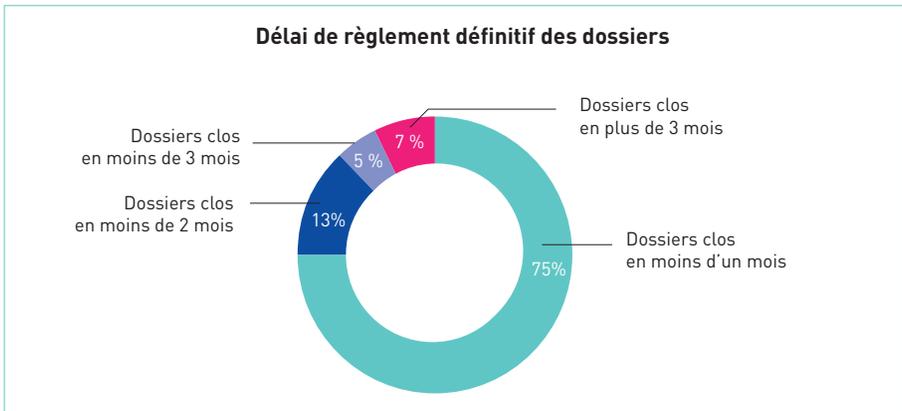
Tableau n°4 : Délai de règlement définitif des dossiers en 2015

	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Évolution du nombre des dossiers sur 1 an	Évolution du nombre des dossiers depuis 2010
Inférieur ou égal à un mois	8 001	75 %	-10 %	54 %
Inférieur ou égal à deux mois	1 349	13 %	6 %	34 %
Inférieur ou égal à trois mois	582	5 %	6 %	6 %
Supérieur à trois mois	794	7 %	-40 %	-15 %
Total des dossiers clôturés au 31/12 de l'année	10 726			

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2015, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 93 % des cas et supérieur à 3 mois pour 7 % des dossiers.

Ces chiffres marquent une amélioration du délai de règlement par rapport à l'an dernier et aux années précédentes (NB : cette statistique ne porte que sur les dossiers qui ont été clôturés au cours de l'année).

Graphique n° 10





5. L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT

Tableau n° 5 : Nature des saisines et action des médiateurs en 2015

	Nombre de dossiers	En % des saisines clôturées (10 726)	En % des réclamations (7 000)
Litiges :	7 000	65 %	100 %
Réclamation sans recours administratif préalable	354		5 %
Intervention du médiateur rendue inutile	1067		15 %
Réclamation non appuyée par le médiateur (mais avec explications)	1610		23 %
Réclamation appuyée par le médiateur	3969		57 %
Intervention du médiateur dans un conflit relationnel	615	6 %	
Demande d'information ou de conseil	2 789	26 %	
Saisine hors du champ de l'éducation et de la formation	322	3 %	
Total des saisines clôturées	10 726	100 %	

Le tableau ci-dessus présente les saisines reçues en 2015 selon leur nature. L'action que conduit le médiateur varie en fonction du type de dossier dont il est saisi.

Les 10 726 saisines clôturées en 2015 se décomposent de la façon suivante :

65 % des saisines concernent des litiges.

65 % des saisines qu'il reçoit sont des réclamations contre une décision administrative ou contre le fonctionnement de l'administration. Ces réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale comme des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

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

- 5 % des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours administratif préalable.

Lorsque le réclamant s'adresse au médiateur sans avoir auparavant introduit un recours devant l'administration dont il conteste la décision, le médiateur lui demande d'effectuer d'abord ce recours administratif. Si par la suite le recours administratif qu'il aura déposé n'aboutit pas, l'intéressé pourra alors cette fois saisir le médiateur.

Il convient à ce propos d'apporter deux précisions :

Dans les cas d'urgence, le médiateur peut accepter de traiter l'affaire qui lui est soumise même en l'absence de recours administratif préalable.

Lorsqu'il reçoit une réclamation qui n'a pas donné lieu à un recours préalable, il est fréquent que le médiateur la transmette lui-même à l'administration concernée : cette transmission par le médiateur évite à l'intéressé de déposer lui-même son recours et permet un gain de temps.

► 15 % des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur. L'intervention du médiateur est rendue inutile dans deux cas de figure : soit parce que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ; soit parce que l'intéressé a abandonné sa réclamation (il n'est pas rare en effet que des réclamants ne donnent jamais suite aux demandes de documents ou d'information complémentaires que le médiateur leur a adressées).

► 57 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur. L'instruction de la réclamation dont il est saisi peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence d'un dysfonctionnement de l'administration. Ce dysfonctionnement peut résulter de causes diverses : erreur de fait ; retard ; mauvaise application de la réglementation ; interprétation erronée des textes ; passivité d'un service de l'administration face à un dysfonctionnement ; comportement contestable d'un agent de l'administration vis-à-vis d'usagers ou d'autres personnels...

Lorsqu'il juge que la réclamation révèle un dysfonctionnement, le médiateur intervient auprès de l'administration concernée pour demander un réexamen de la décision contestée ou une modification des pratiques ou des comportements mis en cause.

► 23 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur. Lorsqu'il estime que la décision de l'administration est justifiée, le médiateur indique à l'intéressé que sa réclamation n'est pas fondée.

Il est à souligner que même dans les cas où la réclamation ne lui apparaît pas fondée, le médiateur donne à l'intéressé une explication détaillée. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des motifs de la décision qu'elle prend à leur égard : les explications fournies dans ce cas par le médiateur peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre les raisons de la décision ou de la position de l'administration.

**Tableau n° 6 : Résultats de l'appui apporté par le médiateur aux réclamations**

	Nombre de réclamations appuyées par le médiateur	Répartition
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	2 739	69%
Appuis restés sans succès	1 230	31%
Nombre total des réclamations appuyées par le médiateur (voir tableau n° 5)	3 969	

Lorsqu'il est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation qui lui apparaissait fondée, l'appui du médiateur a débouché sur un succès total ou partiel dans 69 % des cas.

Les démarches du médiateur sont restées infructueuses dans 31 % des cas.

Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Dans un certain nombre de situations toutefois, l'administration choisit de ne pas donner une suite explicite aux demandes du médiateur : le médiateur considère que ces non réponses ont la valeur d'un rejet implicite de ses demandes et recommandations.



26 % des saisines ne concernent pas un litige mais sont des demandes d'information et de conseil.

Ce pourcentage élevé reflète probablement le fait que le médiateur est perçu comme un service facilement accessible. Cette situation, qui se constate chaque année depuis la création de la médiation, ne peut cependant être considérée comme satisfaisante. La médiation n'étant pas un service d'information, elle ne peut tout d'abord consacrer un temps important à la recherche de l'information demandée par les personnes qui font appel à lui. En outre la médiation n'est pas à même, le plus souvent, de délivrer une information exacte, complète et actualisée, en lieu et place des services.

6 % des saisines correspondent à des demandes d'intervention dans des conflits relationnels.

Ce sont les dossiers de « médiation » proprement dits. Ils concernent les personnes qui ont saisi le médiateur parce qu'elles rencontrent d'importantes difficultés relationnelles, au sein de leur structure de travail ou dans leurs contacts avec des agents de l'administration. Dans ces cas de figure où la dimension interpersonnelle l'emporte sur les autres aspects du dossier, le médiateur intervient pour s'efforcer de rétablir le dialogue.

Il faut noter qu'un grand nombre des réclamations que reçoit le médiateur comportent une dimension relationnelle (par exemple dans le cas d'un conflit entre un parent d'élève et un établissement scolaire au sujet du comportement d'un élève ; par exemple encore dans le cas d'un conflit entre un agent et son responsable hiérarchique au sujet de ses obligations de service). Ces dossiers seront des dossiers de « médiation » dans le cas où la dimension interpersonnelle est prédominante, indépendamment de tout dysfonctionnement de la structure de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur concernée par le conflit.

3 % des saisines ne relèvent pas de la compétence du médiateur.

Le médiateur examine toutes les saisines qui relèvent du domaine de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation. Dans les cas où en revanche la saisine n'a pas de lien avec ces domaines, le médiateur indique à la personne qui l'a saisi que l'affaire n'est pas de sa compétence.



CHAPITRE DEUXIÈME

Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

Chapitre X
Le médiateur de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

« Art. L.23-10-1. – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents »

Les articles D 222-37 à D 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale ⁵⁵

Article D 222-37

Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

⁵⁵ Codification du décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs de l'Éducation nationale

Article D 222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du médiateur de la République ⁵⁶.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Article D 222-39

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

Article D 222-40

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale. Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

Article D 222-41

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du médiateur de la République⁵⁷, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

Article D 222-42

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.

⁵⁶ Devenu Défenseur des droits

⁵⁷ Devenu Défenseur des droits



CHAPITRE TROISIÈME

La charte du Club des médiateurs de services au public

PRÉAMBULE

Le Club des médiateurs de services au public regroupe des médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- ▶ le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
- ▶ la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
- ▶ l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- ▶ l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le médiateur exerce son activité ;



- ▶ le respect du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- ▶ l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;
- ▶ la transparence : le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
- ▶ la confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des médiateurs de services au public. Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque médiateur. Elle énonce un ensemble de principes que les médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du médiateur, de manière



volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le médiateur

Le médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace. Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétent

Le médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Efficace

Le médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

Transparence et consentement des requérants

Le médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des médiateurs et du Club des médiateurs de services au public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les médiateurs exercent leurs fonctions. Le médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale, s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au médiateur et aux parties.

Le déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement. Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le médiateur par écrit, ou par le médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.



La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité. Le médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du Club des médiateurs de services au public

- ▶ Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers
 - ▶ Le médiateur de l'Association française des sociétés financières
 - ▶ Le médiateur auprès de BNP Paribas
 - ▶ Le médiateur de la Caisse des dépôts
 - ▶ Le médiateur des Communications électroniques
 - ▶ Le médiateur de l'Eau
 - ▶ La médiateur d'EDF
 - ▶ Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
 - ▶ Le médiateur de l'Assurance
 - ▶ Le médiateur de France 2
 - ▶ Le médiateur de France 3
 - ▶ Le médiateur des programmes de France Télévisions
 - ▶ Le médiateur d'Engie
 - ▶ Le médiateur de La Poste
 - ▶ Le médiateur des ministères économiques et financiers
 - ▶ Le médiateur national de l'Energie
 - ▶ Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
 - ▶ Le médiateur de Paris Habitat
 - ▶ Le médiateur national de Pôle emploi
 - ▶ Le médiateur de la RATP
 - ▶ Le médiateur de la SNCF
 - ▶ Le médiateur du Tourisme et du Voyage
 - ▶ Le médiateur des entreprises
-
- ▶ Le Défenseur des droits – Membre d'honneur



CHAPITRE QUATRIÈME

Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

- ▶ Vous êtes un **parent d'élève** en conflit avec un enseignant ou l'administration et le dialogue est rompu ?
- ▶ Vous n'arrivez pas à obtenir les explications qu'appellent les décisions prises à l'égard de votre **enfant** ?
- ▶ Vous êtes un **étudiant ou un adulte en formation** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen ... ?
- ▶ Vous êtes un **enseignant ou un administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération ... ?

ET votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

ALORS vous pouvez faire appel au médiateur.

Des médiateurs pour aider, en cas de litige, les usagers et les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

- ▶ au plus près de chez vous :
des médiateurs académiques
- ▶ au niveau national :
le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur



Qui peut saisir le médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation) et chaque agent de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Il importe de rappeler tant aux personnels qu'aux familles, élèves et étudiants que l'intervention du médiateur n'est possible qu'après avoir tenté de résoudre le litige avec les services concernés. La médiation n'est pas une instance de premier niveau. C'est à ce prix que la médiation peut obtenir des résultats positifs ou être efficace.

Quand le saisir ?

En cas de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès des établissements d'enseignement ou des services concernés n'ont pas abouti.

Quel médiateur saisir ?

Les médiateurs académiques pour les réclamations concernant les services (Dsden, rectorat, Crous, Cned...) et les établissements (école, collège, lycée, université...) relevant d'une académie.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour les réclamations concernant l'administration centrale du ministère (DGRH, service des pensions...), le réseau des établissements français à l'étranger (AEFE) ou le Siec.

Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur national en utilisant le formulaire en ligne à l'adresse www.education.gouv.fr à la rubrique "contact" et les médiateurs académiques par les sites des rectorats.

Que fait le médiateur ?

Si l'affaire est recevable, il se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige.

Par ailleurs, au plan national, le médiateur remet au ministre un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.



Le médiateur intervient :

- ▶ gratuitement ;
- ▶ en cas de litige persistant après que vous avez fait sans succès une démarche auprès des services concernés ;
- ▶ en instruisant les demandes en toute confidentialité ;
- ▶ en privilégiant le dialogue et la conciliation.

Le médiateur n'intervient pas :

- ▶ dans un litige entre personnes privées ;
- ▶ dans une procédure engagée devant un tribunal ;
- ▶ pour remettre en cause une décision de justice ;
- ▶ dans un litige avec une autre administration.



CHAPITRE CINQUIÈME

Le réseau des médiateurs

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale :

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Carré Suffren - 110 rue de Grenelle - 75357 Paris 07 SP

Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr

Sites Internet :

www.education.gouv.fr/mediateur

www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/mediateur

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

Claude Bisson-Vaivre

Tél. 01 55 55 39 87

Adjoint au médiateur

Jean-François Texier

Tél. 01 55 55 33 03

Chargés de mission

Colette Damiot-Marcou

Tél. 01 55 55 24 69

Alain Giffard

Tél. 01 55 55 07 50

Louis Jouve

Tél. 01 55 55 39 72

Bertrand Sens

Tél. 01 55 55 24 26

Assistante

Chantal Bourgois

Tél. 01 55 55 36 11

Secrétaire

Marie-Christine Delonné

Tél. 01 55 55 39 25



LES MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

AIX-MARSEILLE

Daniel Garnier

Alain Capion

Rectorat - Place Lucien Paye,
13621 Aix-en-Provence cedex 1
Tél : 04 42 91 75 26
Fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

AMIENS

Marylène Brare

Rectorat -20, bd Alsace-Lorraine
80063 Amiens cedex 9
Tél : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

BESANÇON

Hélène Bidot

Rectorat - 45 avenue Carnot
25030 Besançon cedex
Tél : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

BORDEAUX

Miguel Torres

Rectorat - 5, rue Joseph de Carayon-Latour
BP 935,
33060 Bordeaux cedex
Tél : 05 40 54 70 75
Fax : 05 57 57 39 77
mediateur@ac-bordeaux.fr

CAEN

Jacques Dremeau

Rectorat -168, rue Caponière, BP 6184
14061 Caen cedex
Tél : 02 31 30 15 98
Fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

CLERMONT-FERRAND

Jean-Marc Taviot

Rectorat - 3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 30 00
mediateur63@ac-clermont.fr

CORSE

Michel Bonavita

Rectorat - BP 808, 20192 Ajaccio cedex 4
Tél : 04 95 50 33 16
Fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

CRÉTEIL

Catherine Fleurot

Jean-Paul Pittoors

Claudine Vuong

Rectorat - 4, rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50
mediateur@ac-creteil.fr

DIJON

Gérard Donez

Rectorat - 2G, rue Général-Delaborde
BP 81921
21019 Dijon cedex
Tél : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 95
mediateur-dijon@ac-dijon.fr

GRENOBLE

Marie Marangone

Rémy Pasteur

Rectorat - 7, place Bir-Hakeim,
BP 1065,
38021 Grenoble cedex
Tél : 04 76 74 76 85 / 06 10 99 05 26
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

GUADELOUPE

Ena Xandé

Rectorat - Bd de l'Union, 97142 Abymes
Tél : 05 90 21 38 59
Fax : 05 90 21 65 04
mediateur@ac-guadeloupe.fr

GUYANE

Raphaël Robinson

Rectorat - Route de Baduel,
BP 6011 - 97392 Cayenne cedex
Tél : 05 94 35 13 47
mediateur@ac-guyane.fr



LILLE

Jean-Pierre Polvent

Rectorat - 20, rue Saint-Jacques,
BP 709
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 15 61 55
stephanie.allaeyts@ac-lille.fr

Francis Picci

DSDEN du Nord
1 rue Claude Bernard
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 62 32 91
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Alain Galan

DSDEN du Pas-de-Calais
20 boulevard de la Liberté
BP 916
62021 Arras cedex
Tél : 03 21 23 82 79
mediateur62@ac-lille.fr

LIMOGES

Guy Bouissou

Rectorat - 13, rue F. Chénieux
87031 Limoges cedex
Tél : 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
mediateur@ac-limoges.fr

LYON

Jean-Claude Boulu

Michèle Bournerias

Rectorat - 92, rue de Marseille,
BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél : 04 72 80 60 12
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

MARTINIQUE

Claude Davidas

Rectorat - 9 avenue Saint John Perse
97262 Fort de France cedex
Tél : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 59 99 17
mediateur@ac-martinique.fr

MONTPELLIER

Bernard Javaudin

Claude Mauvy

Rectorat - 31, rue de l'Université
34064 Montpellier cedex 2
Tél : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
mediateur@ac-montpellier.fr

NANCY-METZ

Gérard Michel

Philippe Picoche

Rectorat - site Mably
2 rue Philippe de Gueldres
54000 Nancy
Tél : 03 83 86 20 67
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

NANTES

Jean-François Francon

Guy Renaudeau

Achille Villeneuve

Rectorat - 4, chemin de La Houssinière
BP 72616,
44326 Nantes cedex 03
Tél : 02 40 37 38 71
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

NICE

Marc Bini

DSDEN du Var
Rue de Montebello
CS 71204
83 070 Toulon cedex
Tél. : 04 94 09 55 80
mediateur-academique@ac-nice.fr

Anne Radisse

Rectorat - 53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

ORLÉANS-TOURS

Hugues Sollin

Rectorat - 21, rue Saint-Étienne
45043 Orléans cedex 1
Tél : 02 38 79 46 28
mediateur@ac-orleans-tours.fr



PARIS

Michel Coudroy

Tél : 01 40 46 23 40

Guislain Hudson

Tél : 01 40 46 22 67

Christiane Vaissade

Tél : 01 40 46 20 36

Rectorat - 47, rue des Écoles

75230 Paris cedex 05

Tél : 01 40 46 20 36

Fax : 01 40 46 23 43

mediateur.acad@ac-paris.fr

POITIERS

Renée Cerisier

Rectorat - 22 rue Guillaume VII

Le Troubadour - CS 40625

86022 Poitiers cedex

Tél : 06 12 67 35 94

mediateur@ac-poitiers.fr

REIMS

Jean-Marie Munier

Rectorat - 1, rue Navier, 51082 Reims cedex

Tél : 03 26 05 68 05 / 06 30 96 78 92

Fax : 03 26 05 99 95

mediateur@ac-reims.fr

RENNES

Denis Schenker

Rectorat - 96 rue d'Antrain,

CS 10503,

35705 Rennes cedex 7

Tél : 02 99 25 35 25

Fax : 02 99 25 35 21

mediateur@ac-rennes.fr

RÉUNION

Myrna Dalleau

Rectorat - 24, avenue Georges-Brassens

97702 Saint-Denis Messag. cedex 9

Tél : 06 92 42 42 89

port : 06 92 42 42 89

mediateur@ac-reunion.fr

ROUEN

Alain Picquenot

DSDEN de la Seine-Maritime

5, Place des Faïenciers

76037 Rouen cedex

Tél : 02 32 08 97 77

Fax : 02 32 08 97 78

mediateur.academique@ac-rouen.fr

STRASBOURG

Paul Muller

Rectorat - 6, rue de la Toussaint

67975 Strasbourg cedex 09

Tél : 03 88 23 35 27

Fax : 03 88 23 39 28

mediateur@ac-strasbourg.fr

TOULOUSE

André Cabanis

Norbert Champredonde

Rectorat - 75 rue Saint Roch,

CS 87703

31077 Toulouse cedex 4

Tél : 05 36 25 81 20

mediateur@ac-toulouse.fr

VERSAILLES

Danièle Cotinat

Marie-Hélène Logeais

Marie-Claire Rouillaux

Jacques Veyret

Rectorat - 3, bd de Lesseps

78017 Versailles cedex

Tél : 01 30 83 51 26

Fax : 01 30 83 51 03

ce.mediateur@ac-versailles.fr

COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER

Lucien Lellouche

Ministère de l'Éducation nationale

Carré Suffren

110 rue de Grenelle

75357 PARIS cedex 07 SP

Fax : 01 55 55 22 99

mediateur-com@education.gouv.fr

CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE

Gilbert Le Gouic-Martun

Direction générale du CNED

2 avenue Nicéphore Niepce,

BP 80300,

86963 Futuroscope Chasseneuil cedex

Tél : 05 49 49 34 50

Fax : 05 49 49 05 81

mediateur@cned.fr



Liste des sigles utilisés

Aaenes : attaché d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

AEFE : agence pour l'enseignement français à l'étranger

Aglaé : automatisation de la gestion du logement et de l'aide à l'étudiant

APB : admission post-bac

Apec : association pour l'emploi des cadres

ATRF : adjoints techniques de recherche et de formation

BAIP : bureau d'aide à l'insertion professionnelle

Bap : branche d'activité professionnelle

BIATSS : personnels des bibliothèques ingénieurs, administratifs, techniques, sociaux et de santé

BP : brevet professionnel

BAIP : bureau d'aide à l'insertion professionnelle

BEP : brevet d'études professionnelles

BIEP : bourse interministérielle de l'emploi public

BTS – STS : brevet de technicien supérieur / section de technicien supérieur

Caf : caisse d'allocations familiales

CAP : certificat d'aptitudes professionnelles

CCF : contrôle en cours de formation

CET : compte épargne temps

CFA : centre de formation d'apprentis

Cimm : centre des intérêts matériels et moraux

CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CLES : certificat de compétences en langues de l'enseignement supérieur

Cnaf : caisse nationale d'allocations familiales

Cned : centre national d'enseignement à distance

Cneser : conseil supérieur de l'enseignement supérieur et de la recherche

Cnous/Crous : centre national/régional des œuvres universitaires et scolaires

CNU : conseil national des universités

Comue : communauté d'universités et d'établissements

CPE : conseiller(e) principal(e)

CPGE : classe préparatoire aux grandes écoles

CPU : conférence des présidents d'universités

CRPE : concours de recrutement des professeurs des écoles

Daf : direction des affaires financières

Dasen : directeur (trice) académique des services de l'éducation nationale

DGAFF : direction générale de l'administration et de la fonction publique

Dgesco : direction générale de l'enseignement scolaire

Dgesip : direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle

DGRI : direction générale de la recherche et de l'innovation

DGFIP : direction générale des finances publiques

DGRH : direction générale des ressources humaines

DNB : diplôme national du brevet

DSE : dossier social de l'étudiant

DSDEN : direction des services départementaux de l'éducation nationale

DUERP : document unique d'évaluation des risques professionnels

DUT : diplôme universitaire de technologie



EAP : emploi avenir professeur

ECTS : european credit transfer and accumulation system / système européen d'accumulation de crédits et de transfert

EIST : enseignement intégré des sciences et technologies

ENT : espace numérique de travail

EPS : éducation physique et sportive

EPSCP : établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel

ESENER : école supérieure de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche

Espe : école supérieure du professorat et de l'éducation

GPEEC : gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences

Greta : groupement d'établissements

GRH : gestion des ressources humaines

HCERES : haut conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur

IA-IPR : inspecteur d'académie – inspecteur pédagogique régional

IGAENR : inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche

IGEN : inspection générale de l'éducation nationale

IEN : inspecteur de l'éducation nationale

IME : institut médico-éducatif

ITRF : Ingénieurs et personnels techniques de recherche et formation

LMD : licence/master/doctorat

M1/M2 : première année de master / deuxième année de master

MA : maître(sse) auxiliaire

Map : modernisation de l'action publique

Meef : master enseignement éducation formation

MGEN : mutuelle générale de l'éducation nationale

Mooc : massive open online course / cours en ligne ouvert et massif ».

Onisep : office national de l'information sur les enseignements et les professions

OPCA : organisme paritaire collecteur agréé

Paces : première année commune des études de santé

PNVE : plan national de la vie étudiante

RPS : risques psychosociaux

SCUIO-IP : service commun universitaire de l'information et de l'orientation – insertion professionnelle

SGG : secrétariat général du gouvernement

Siac : système d'information et d'aide aux concours administratifs et techniques

Sial : système d'affectation des lauréats des concours

Siam : système d'information et d'aide aux mutations

Siec : service interacadémique des examens et concours

Staps : sciences et techniques des activités physiques et sportives

SVT : sciences de la vie et de la Terre

TPE : travaux personnels encadrés

UE : unité d'enseignement

UFR : unité de formation et de recherche

Urssaf : Union de recouvrement pour la sécurité sociale et les allocations familiales

Ulis : unité localisée d'intégration scolaire

VAE : validation des acquis de l'expérience

Avec 11 500 en 2015, le nombre de saisines est stable pour la troisième année consécutive. Palier ou asymptote ? La problématique de la médiation ne se limite pas à des données quantitatives. Récurrence et diversité des motifs témoignent de l'émergence ou du renforcement de phénomènes nouveaux ou déjà repérés dans les rapports précédents mais sur lesquels il apparaît, à l'analyse, que des progrès dans le traitement sont possibles.

Il n'y a pas de litiges plus importants que d'autres, ni d'interrogations qui mériteraient qu'on s'y attarde moins. Rien n'est évident. Il y a des femmes et des hommes qui ne comprennent pas des décisions qui influencent le cours de leur vie dont ils souhaiteraient garder pourtant la maîtrise. Et quand cette volonté de maîtrise rejoint la réussite des élèves et la qualité de l'enseignement, il est nécessaire de se pencher sur le processus qui a construit la décision.

En revisitant quelques domaines de la gestion des ressources humaines, c'est ce travail d'analyse débouchant sur des recommandations que la médiation a voulu conduire dans le rapport 2015. Affectation des enseignants et risques psychosociaux constituent deux problématiques particulièrement sensibles qui, en dépit de la professionnalité affirmée des acteurs, doivent être posées sereinement pour trouver des solutions plus satisfaisantes. Des progrès sont possibles en infléchissant les procédures, sans opposer égalité et équité ou en anticipant les contextes. L'école doit être bienveillante avec ses personnels.

Des progrès sont aussi possibles quant à la construction de la décision finale en matière d'examens et à sa motivation. Si l'explication ne rend pas moins douloureux un échec, au moins peut-elle maintenir la confiance dont le système éducatif a besoin pour réussir. La souveraineté des jurys d'examens n'empêche pas d'informer les candidats.

Confiance et bienveillance : deux concepts qui font écho aux attentes de notre société pour humaniser davantage les relations scolaires.



Conception graphique et réalisation :
Délégation à la communication du ministère
de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche
Impression : atelier d'imprimerie du MENESR
Photographies : Laurent Villeret - PictureTank
et Phovoir
ISBN : 978-2-11-139573-2
Mai 2016

