



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

PORTER ATTENTION AUX VULNÉRABILITÉS

Agir en faveur de la santé mentale



Rapport de la médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur 2025

Dossier de présentation – Juillet 2026

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	5
LES CHIFFRES : une hausse accélérée du nombre de saisines	7
1. L'activité du Médiateur	7
2. L'origine des saisines	8
3. Les domaines de saisines	9
4. La nature des saisines adressées au Médiateur	12
5. L'action du Médiateur et son résultat	12
LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT :	15
CHAPITRE 1. Préserver l'équilibre psychique des élèves	16
1. Une école encore en difficulté face aux élèves en souffrance	16
2. L'évaluation, un sujet constant d'anxiété	18
3. Le stress persistant de l'orientation	20
CHAPITRE 2. Repérer les fragilités des étudiants pour mieux accompagner leurs projets d'études	22
1. Un sentiment d'incertitude sur la réalisation du projet de formation	22
2. Des procédures administratives mal comprises et génératrices de mal-être	23
3. Des spécificités de la vie étudiante qui prédisposent au mal-être	24
CHAPITRE 3. Humaniser la gestion administrative, mieux répondre au mal-être des personnels	27
1. Des agents en manque d'accompagnement et de suivi par l'institution	27
2. Des outils et des procédures peu adaptés à la situation des contractuels	30
3. Des modes de fonctionnement qui produisent eux-mêmes de la souffrance psychique	32
LE COMITÉ DE SUIVI	34

AVANT-PROPOS



L'activité des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a été particulièrement intense en 2025. Confrontés à des problématiques sociétales et familiales de plus en plus complexes ainsi qu'à une forte augmentation des conflits et des violences au sein des établissements, ils ont poursuivi leur mission de pacification et de résolution amiable des litiges.

Près de 28 500 saisines ont été traitées, le nombre de sollicitations progressant à un rythme encore plus soutenu que les années précédentes (+ 20 % en un an et + 51 % depuis 2020).

Cette rapide augmentation est sans doute liée à **une meilleure visibilité de la médiation**. Toujours plus réactifs, affinant leurs outils d'analyse pour mieux répondre aux besoins des requérants et éclairer les décideurs, les médiateurs ont à cœur d'expliquer leur mission et d'en faire connaître les enjeux auprès des publics et des partenaires : amélioration de la qualité de service, allègement des démarches administratives, prévention des contentieux, sécurisation des parcours, gestion plus humaine des personnels.

Ce rythme de croissance traduit également **un besoin constant de la part des membres de la communauté éducative, familles ou professionnels, d'être écoutés, considérés, bien informés et accompagnés dans leurs démarches**. Un grand nombre de saisines peut être interprété comme le symptôme d'une anxiété ou d'un mal-être grandissant face aux grandes mutations de la société. Elles expriment les peurs et les attentes nouvelles issues de ces transformations qui frappent de plein fouet le système éducatif.

Le ministère de la Justice, le Conseil d'État comme le Parlement encouragent depuis plusieurs années le **développement de modes extrajudiciaires de règlement des litiges**. Dans ce cadre, la médiation a su faire la preuve de son efficacité, en particulier parce qu'elle n'impose pas de décision mais cherche à **faire émerger, du dialogue et de la concertation, des solutions inédites, équitables et durables**.

Les saisines présentées par les usagers constituent 76 % des demandes – dont 16 % concernent des écoliers et 51 % des collégiens ou lycéens (public et privé confondus). Celles provenant du **premier degré** sont en très forte augmentation (+ 93 % en cinq ans pour l'enseignement public). Les réclamations présentées par **les étudiants de l'enseignement supérieur (34 % des saisines des usagers)** ont connu un nouveau rebond (+ 46 % en un an). La hausse est **deux fois plus rapide pour le privé que pour le public**. Beaucoup est attendu de la révision législative du cadre de l'enseignement supérieur privé dont le Sénat a d'ores et déjà adopté le projet de loi de régulation en première lecture le 1^{er} juin dernier.

Les saisines présentées par les personnels constituent **24 % du total des réclamations** et poursuivent leur progression en volume (**6 228 saisines**, contre 5 058 en 2024). La part qui a le plus augmenté parmi ces saisines est celle émanant des **non titulaires** (+ **42 %** entre 2024 et 2025, et + 173 % depuis cinq ans), en particulier celle des **contractuels non enseignants** (notamment les **AESH**), qui a crû deux fois plus vite que la part de tous les non-titulaires. Le domaine de litiges le plus important porte sur des **questions financières (43 %)**.

Cette année, la médiation s'est intéressée à **la santé mentale des élèves, des étudiants et des personnels**, en écho à la Grande cause nationale 2025 déclarée par le Gouvernement. Le rapport met en lumière, à travers l'analyse des saisines reçues, un certain nombre de **difficultés et de tensions liées au fonctionnement même du système éducatif**, à certains modes de gestion qui parfois, au lieu d'assurer le bien-être et la qualité de vie au travail des usagers et des agents, provoquent ou aggravent leur mal-être et ainsi compromettent leur réussite, alors qu'ils sont déjà vulnérables ou en souffrance.

- **Le parcours des élèves peut être fortement perturbé** si une réponse adaptée n'est pas apportée à leurs besoins particuliers et à leur souffrance psychique (du fait d'un problème de communication, de procédures complexes, en matière d'évaluation et d'orientation notamment, ou d'un manque de formation des personnels à la prise en charge de situations sensibles).
- **La situation de vulnérabilité d'une partie importante des étudiants**, notamment dans les périodes de transition qui génèrent du stress et de l'insécurité, nécessite une proximité et un accompagnement humain renforcé *a fortiori* lorsqu'ils sont porteurs de handicap ou souffrent de problèmes psychologiques.
- Enfin, **l'expression du mal-être au travail augmente chez les personnels** à travers des saisines qui témoignent de nombreuses incompréhensions et expressions de découragement. Ce constat invite à **une gestion plus humaine, plus attentive aux situations de souffrance psychologique et plus adaptée à la diversité des profils**, en particulier ceux des **contractuels non enseignants** dont le nombre a considérablement augmenté depuis quelques années. La qualité de la réponse aux agents et la prise en compte de la spécificité des contractuels constituent autant d'axes de progrès pour éviter le décrochage, améliorer le bien-être et la réussite des acteurs du système éducatif.

Plus que jamais, en 2025, s'est fait sentir la **nécessité de faire vivre, à tous les étages du système éducatif, l'esprit et les valeurs de la médiation**, qui sont aussi ceux de l'École républicaine : le débat démocratique, la recherche de l'équité et le respect des différences, garants d'une société protectrice de la dignité des personnes et de leurs droits fondamentaux.

Catherine Becchetti-Bizot

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

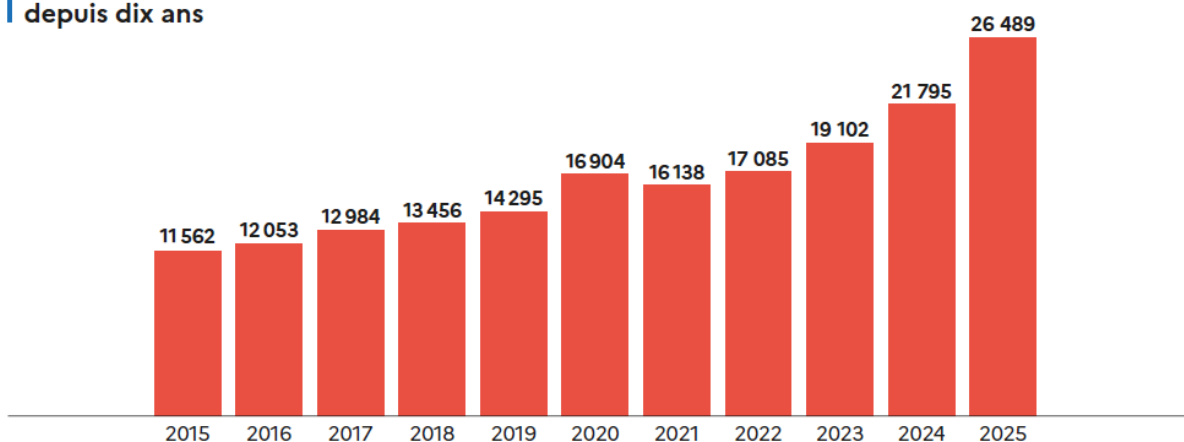
LES CHIFFRES : une hausse accélérée du nombre de saisines

Au terme de l'année 2025, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité près de **28 500 saisines**, dont 2 000 reçues auparavant qui n'avaient pas pu être clôturées avant la fin de 2024.

1. L'activité du Médiateur

▪ Les saisines reçues en 2025

L'évolution du nombre de **saisines reçues** depuis dix ans



Le nombre de **saisines traitées** continue de progresser rapidement, avec une hausse de **20 % en un an**, contre 16 % en 2024, **et une progression de + 51 % par rapport à 2020**, année au cours de laquelle les saisines avaient été très nombreuses du fait de la situation sanitaire.

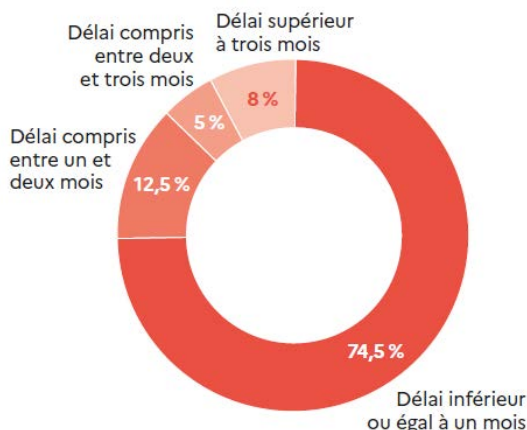
Ces augmentations témoignent d'une **visibilité croissante des médiateurs**, dont l'organisation s'adapte continûment pour répondre aux demandes et aux besoins des réclamants.

À noter : outre les médiations relevant du Code de l'éducation, qui sont majoritaires, les médiateurs traitent de plus en plus de demandes relevant du Code de justice administrative, qui ont augmenté de 140 % depuis 2024 :

- 20 médiations à l'initiative des parties (comme en 2024) ;
- 80 médiations à l'initiative du juge (contre 50 en 2024) ;
- 550 médiations préalables obligatoires (MPO) aux recours contentieux formés par certains personnels à l'encontre de décisions défavorables relatives à leur situation individuelle (210 en 2024).

- Le délai d'intervention du Médiateur en 2025

Le délai de règlement définitif des saisines en 2025

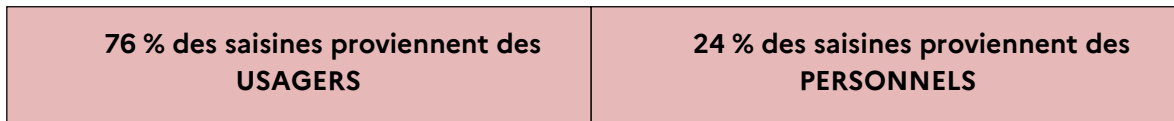


92 % des demandes ont pu être traitées dans un délai inférieur ou égal à trois mois, et 74,5 % en moins d'un mois. Ces taux varient peu d'une année sur l'autre, malgré l'augmentation du volume des dossiers traités.

p. 28

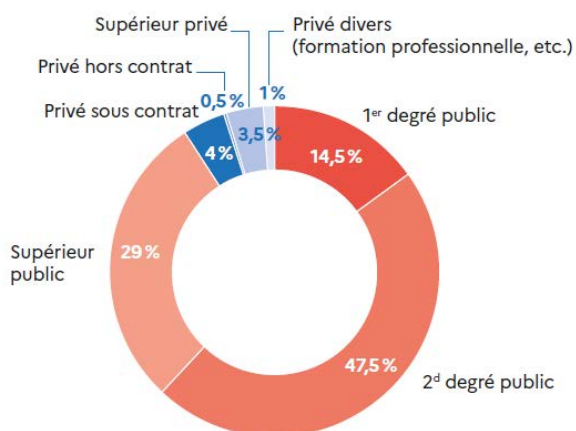
2. L'origine des saisines clôturées

La répartition des saisines reste très stable depuis plusieurs années. Ainsi, en 2025, comme depuis 2022 :



- L'origine des saisines présentées par les usagers en 2025

L'origine des saisines des usagers en 2025



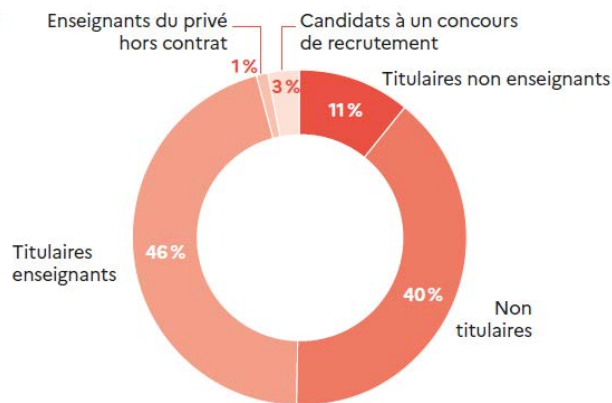
L'enseignement public (scolaire et supérieur) représente plus de 90 % des réclamations des usagers. Les collégiens et les lycéens de l'enseignement public représentent à eux-seuls près de la moitié des saisines des élèves et des étudiants.

Les saisines concernant le **premier degré** sont en augmentation toujours rapide : + 93 % en cinq ans (+ 8 % entre 2024 et 2025). Elles portent principalement sur des questions de vie scolaire (80 %), parmi lesquelles le harcèlement, le handicap, et des problèmes d'inscription ou d'orientation (18 %).

Les saisines présentées par les étudiants constituent plus d'un tiers des demandes des usagers, dont près de 4 % concernent l'enseignement supérieur privé.

▪ L'origine des saisines présentées par les personnels en 2025

L'origine des saisines des personnels en 2025



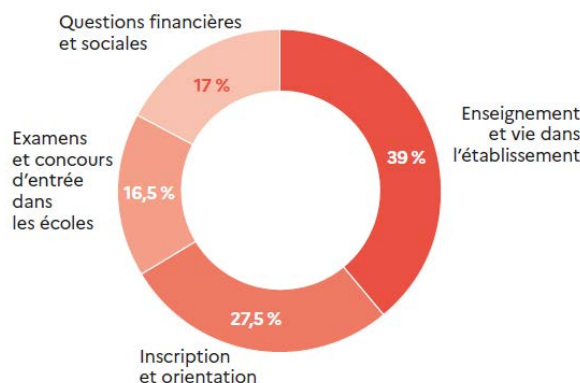
Les agents **non titulaires** sont à l'origine de **40 % des saisines des personnels** (contre 35 % l'année précédente). Leur part augmente proportionnellement plus rapidement que celles des titulaires : sur 5 ans de plus de 170 %, et en particulier + 335 % pour les seuls contractuels non enseignants, notamment les accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH).

p. 32

3. Les domaines de saisines

▪ Les saisines présentées par les usagers en 2025

Les domaines de saisines des usagers en 2025



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

- **39 % concernent la vie quotidienne dans les établissements** (conflits parents-établissement, discipline et comportement, harcèlement, besoins éducatifs particuliers, notation et évaluation, absence de professeurs ...). Ce domaine connaît toujours une rapide progression :

+ 21 % en 2025 et + 136 % sur cinq ans. Il peut être interprété comme le signe d'une dégradation du lien entre les membres de la communauté éducative.

On peut noter qu'au sein de ce domaine, **les questions relatives aux situations de harcèlement sont en forte hausse** (de moins de 300 en 2020, elles sont passées à **970 saisines en 2025**).

Pourtant, les situations de harcèlement relèvent de dispositifs et de procédures spécifiques et, en principe, n'auraient pas vocation à être traitées en « médiation ». Il en va de même pour **les situations qui ont trait à des violences ou des maltraitances**, et plus largement à une **atteinte aux droits ou à la dignité d'un enfant**. Toutefois, lorsqu'ils sont saisis de ce type de demandes, les médiateurs sont particulièrement vigilants, et ne tardent pas à faire le lien avec les autorités locales pour s'assurer que la situation est bien prise en charge, au bon niveau, et que le signalement a été fait.

p. 35

En 2025, les médiateurs ont traité **1000 demandes relatives à des situations de violences à l'encontre d'enfants** – contre 300 en 2023 et 400 en 2024 : 70 % de violences commises par des élèves ou des étudiants sur leurs pairs, 30 % par des adultes sur des élèves ou des étudiants¹.

Les violences sexuelles et sexistes représentent une faible proportion de ces demandes (3 %). On observe que parmi ces 1 800 demandes reçues depuis 2023, celles relatives à l'enseignement privé représentent une part bien inférieure à la proportion d'élèves et d'étudiants instruits dans l'enseignement privé.

Les saisines liées aux **questions d'instruction en famille (IEF)** sont comptabilisées dans ce domaine « vie quotidienne dans les établissements ». Une annexe avait été consacrée à ce sujet dans le rapport 2023 (chapitre sur les statistiques de la médiation). Dans le prolongement de ce chapitre, il est possible de constater qu'après le pic de saisines de médiation du fait du passage progressif du régime déclaratif au régime sur autorisation, ces demandes ont diminué d'un quart en 2025.

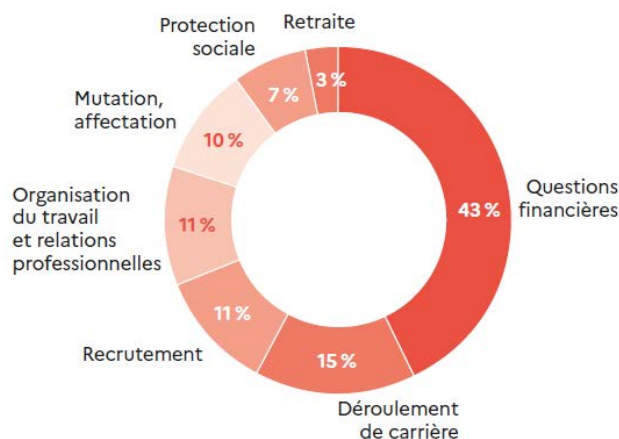
- **27,5 %** des saisines des usagers portent sur **l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** (inscriptions, orientation, affectations). Elles sont liées, pour la plus grande part, aux **contestations d'affectation** dans l'enseignement public : en lycée (30 %), en collège (16 %) et dans l'enseignement supérieur (17 %). Si Parcoursup a permis des progrès notables dans les affectations post-bac et représente assez peu de saisines du Médiateur, en revanche, les améliorations récentes de la plateforme Mon Master n'inversent pas encore la tendance à la hausse des demandes relatives à l'accès au master (elles sont passées de 200 à 300 saisines entre 2022 et 2025).
- **17 %** des saisines touchent à des **questions financières ou sociales** : frais de scolarité, allocations, cantine, logement et bourses. Sur les cinq dernières années, on observe **une augmentation de 57 %** des réclamations dans ce domaine, scolaire et supérieur réunis. L'accélération de la hausse cette année peut s'expliquer par les conséquences sur les étudiants des difficultés que plusieurs Crous ont rencontrées dans la mise en œuvre d'un logiciel nouveau.

¹ Ce constat a conduit à la création en 2026, par le ministre de l'Éducation nationale, d'un poste de Déléguée à la protection des enfants à l'École, adjointe à la Médiatrice.

- **16,5 %** des demandes concernent les **examens et concours**. Annuellement, la tendance demeure à la hausse, mais le rythme d'augmentation ralentit. Il y a même moins de demandes qu'en 2020, année qui a connu un pic de réclamations induites par les conséquences de la situation sanitaire sur les modalités de passation des épreuves.

▪ Les saisines présentées par les personnels en 2025

Les domaines de saisines des personnels en 2025



Les domaines de saisines présentées par les personnels se répartissent de la manière suivante :

- **43 %** des saisines portent sur des **questions financières**. Ce domaine est, depuis plusieurs années, **le premier sujet de sollicitation** de la médiation par les personnels, avant les questions de carrière et de mobilité. Il a connu une augmentation de **200 % en cinq ans**.
- **15 %** concernent **le déroulement de carrière et les questions statutaires**. Ces questions, qui peuvent avoir des conséquences financières, concentrent beaucoup d'amertume parce qu'elles mettent en jeu la transparence des décisions et surtout la reconnaissance de l'engagement et du travail des agents. Ces questions ont crû de près de **63 % en cinq ans**.
- **11 %** des demandes concernent les **questions de recrutement**. La hausse de ces demandes est confirmée (+ 14 % sur un an et 51 % sur cinq ans). Près de 60 % de ces saisines proviennent de personnels non titulaires non enseignants et d'enseignants contractuels de l'enseignement public. Quant aux candidats aux concours, leurs demandes sont en augmentation et ont rejoint le niveau de 2020 (26 % de ce domaine).
- **11 %** portent sur **les relations professionnelles**, entre pairs ou hiérarchiques : organisation et conditions de travail, présomption de harcèlement ou de discrimination... Ce domaine a augmenté de **28 % en cinq ans**.
- **10 %** ont trait aux **affectations et mutations** et révèlent souvent des situations familiales particulièrement difficiles (éloignement et séparation des familles), soit qu'elles entravent le parcours professionnel des requérants, soit qu'elles induisent des conséquences financières.
- **7 %** des saisines sont des **sujets de protection sociale** (arrêts liés à la maladie, prise en charge du

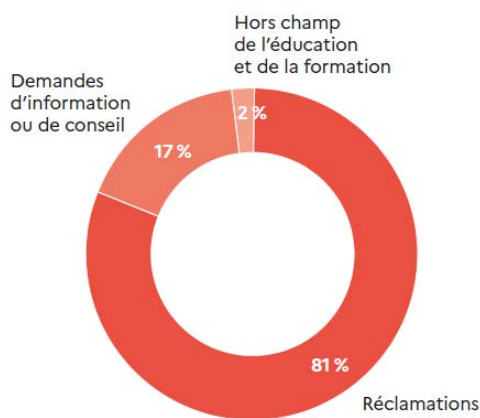
handicap, allégement de service, invalidité). Le nombre de ces réclamations avait augmenté rapidement entre 2016 et 2021 (+ 93 %), mais l'augmentation semble ralentir (+ 54 % entre 2020 et 2025).

- **3 % des réclamations concernent les pensions et les retraites** (validation, réversion). Les demandes portent sur des situations souvent complexes, source d'une forte anxiété chez les réclamants, et elles nécessitent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs. Ce domaine progresse à nouveau : **+ 15 %** en 2025.

p. 40

4. La nature des saisines adressées au Médiateur

Sur les 26 500 saisines clôturées en 2025 par le Médiateur, toutes ne constituent pas des réclamations *stricto sensu*.

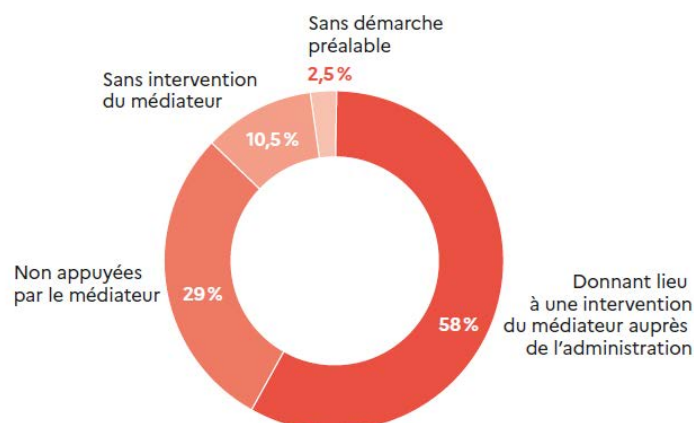


- **2 % des saisines sont « hors champ »** : elles n'entrent pas dans le périmètre de compétence du Médiateur ;
- **17 % des demandes reçues sont plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil** : le Médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute ;
- **81 % des saisines sont à proprement parler des réclamations** (soit au total 21 450 réclamations).

p. 40

5. L'action du Médiateur et son résultat

▪ Les suites données par le Médiateur en 2025



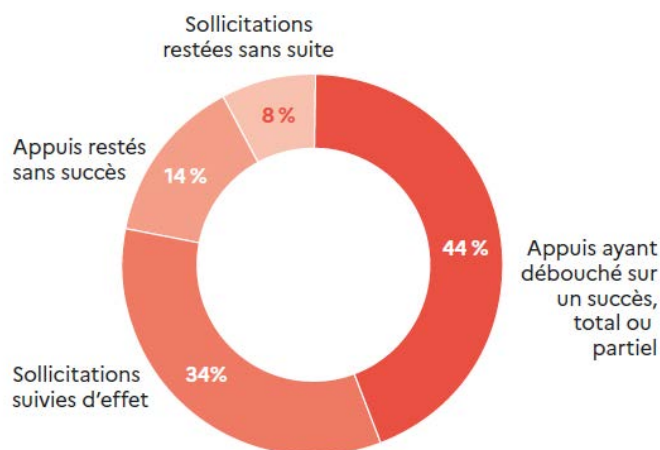
Parmi les 21 450 **réclamations** au sens strict :

- **2,5 % n'avaient pas fait l'objet d'une démarche préalable auprès de l'administration concernée.** Sauf situation d'urgence, le médiateur demande alors qu'une première démarche

soit effectuée.

- **10,5 % de ces réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur.** Celle-ci est rendue inutile dans trois cas de figure :
 - Le médiateur est informé par le réclamant ou l'administration que l'affaire s'est réglée peu de temps après la saisine et avant même son intervention ;
 - L'intéressé a expressément abandonné sa réclamation ;
 - Le réclamant ne donne pas suite aux demandes de documents ou d'informations complémentaires qui auraient permis au médiateur d'instruire et de traiter sa demande.
- **29 % des réclamations sont instruites mais ne sont pas appuyées par le médiateur.** Lorsqu'il considère qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision ou que la situation ne révèle pas d'une erreur, ou d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas le dossier auprès de l'administration. Toutefois, **il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position.** En effet, assez fréquemment, l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante pour qu'ils puissent comprendre les raisons de la décision qui les concerne et mieux l'accepter. Dans ce dernier cas de figure, le médiateur est souvent amené à réinterroger l'administration pour obtenir les éléments complémentaires d'explication.
- **58 % des réclamations sont estimées recevables** et font l'objet d'une intervention du médiateur. Après instruction de la réclamation, le médiateur a estimé qu'il se trouve en présence d'une erreur d'appréciation ou de gestion de l'administration ou bien d'une situation humaine particulièrement délicate. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'un dysfonctionnement de ce type, ou qu'un droit de la personne a été bafoué, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou soutenir une modification de l'appréciation ou des pratiques. Cet appui peut également déboucher sur une recommandation dans le rapport de la médiatrice.

▪ Le résultat de l'intervention du médiateur en 2025



Parmi les 12 400 réclamations estimées recevables et ayant donné lieu à une intervention du médiateur, **78 % ont abouti à un succès partiel ou total** : soit une amélioration de près de 1,5 point par rapport à 2023 : 34 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse utile pour apaiser la situation et permettre d'accepter la décision, et 44 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision en suivant l'avis émis par le médiateur.

Les démarches du médiateur sont restées **infructueuses dans 14 %** des cas. Lorsqu'elle répond négativement aux sollicitations du médiateur, l'administration le fait le plus souvent de façon explicite. Toutefois, dans un certain nombre de situations, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet de ses demandes ou recommandations (8 %) et l'explique au requérant.

Pour les saisines clôturées en 2025, **le délai de règlement a été inférieur à trois mois dans 92 %** des cas.

LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

La santé mentale est « un état de bien-être mental qui nous permet d'affronter les sources de stress de la vie, de réaliser notre potentiel, de bien apprendre et de bien travailler, et de contribuer à la vie de la communauté »².

² Définition de la santé mentale disponible sur le site des Nations Unies : [Santé mentale et bien-être | Nations Unies](#)

PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE PSYCHIQUE DES ÉLÈVES

Depuis plusieurs années, et de façon accélérée depuis la pandémie de Covid-19, de nombreux rapports tels ceux de la DREES³ et de Santé publique France alertent sur la détérioration de la santé mentale des enfants et des jeunes.

En 2025, près de **450 saisines du Médiateur** évoquent explicitement une situation de mal-être psychique chez l'élève. Ce chiffre, qui est vraisemblablement sous-évalué car il ne prend pas en compte des informations révélées au cours du traitement de la réclamation, a néanmoins progressé de façon continue et significative depuis quatre ans.

Ce premier chapitre du rapport vise à mettre en lumière des endroits où le système, par sa complexité, aggrave, sans le vouloir, des fragilités existantes ou en crée de nouvelles. Sont ainsi abordées en premier lieu, les **difficultés de communication et malentendus entre les différents membres de la communauté éducative** ; en deuxième lieu, le **stress lié à la notation et à la pression des évaluations** ; en troisième, lieu les conséquences du **processus d'orientation** sur la santé et l'équilibre des élèves.

1. UNE ÉCOLE ENCORE EN DIFFICULTÉ FACE AUX ÉLÈVES EN SOUFFRANCE

1.1. Des interlocuteurs insuffisamment préparés aux problèmes de santé mentale

Une des premières difficultés rencontrées par les familles d'élèves souffrant de troubles psychiques est de parvenir à en parler sereinement et en confiance avec les responsables de l'établissement scolaire. En conséquence, les incompréhensions se développent et parfois certaines familles peinent à faire reconnaître la spécificité de la situation de leur enfant par l'institution scolaire.

Exemple de saisine

Une mère vit seule avec son enfant. Elle saisit le médiateur pour un conflit qui s'envenime avec l'établissement en raison de l'absentéisme important de l'élève. Ce dernier est suivi par un service de psychiatrie pour des troubles anxieux qui se manifestent par une grande difficulté à prendre le chemin de l'école. L'enfant est également suivi pour un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Le rapport du psychologue de l'hôpital caractérisant la phobie scolaire ne suffit pas à convaincre l'établissement, qui considère que la mère manque d'autorité, que l'enfant joue la comédie à la maison, puisqu'il semble heureux et bien intégré à l'école. Malgré plusieurs rencontres, la mère se sent de plus en plus stigmatisée et accusée de laxisme. L'établissement exige des certificats médicaux pour chaque absence. La direction saisit le DASEN pour absentéisme injustifié et rédige une information préoccupante. La mère craint qu'on lui enlève son enfant.

Le médiateur est intervenu pour rétablir le dialogue, permettre la mise en place d'un PAI⁴ (projet d'accueil individualisé) et ainsi éviter une déscolarisation et une séparation qui aurait aggravé l'état de santé de l'élève.

³ Étude parue le 5 février 2024 : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/>

⁴ <https://www.monparcours handicap.gouv.fr> – en quoi consistent les différents dispositifs d'appui à la scolarité

Ce type de situation, qui n'est pas isolé, met en évidence un **besoin de formation initiale et continue** des personnels, en particulier pour repérer les signaux faibles annonciateurs de troubles psychiques et ainsi mieux accompagner les familles, de manière non stigmatisante, en les impliquant dans les décisions pour leur enfant, et adapter le suivi scolaire.

1.2. Une complexité administrative qui accroît l'incompréhension des familles et crée un sentiment d'injustice

Pour les familles dont les enfants souffrent de troubles psychiques, chaque obstacle administratif peut prendre une résonance disproportionnée.

Extrait de saisine

« Notre fille âgée de 18 ans à peine est hospitalisée en service de psychiatrie après avoir voulu mettre fin à ses jours. Quand les médecins l'ont interrogée sur les raisons de son passage à l'acte, l'une des trois causes qu'elle a invoquées est son incompréhension et le sentiment d'injustice ressenti face aux réponses données par votre administration à nos questions. »

Cette jeune fille, souffrant de phobie scolaire, avait interrompu son année de terminale pour effectuer une mission humanitaire à l'étranger, en accord avec ses médecins et son établissement. Or elle apprend, depuis l'étranger, qu'elle doit se présenter aux épreuves du baccalauréat sous peine de perdre ses acquis de contrôle continu, contrairement à ce qu'elle avait compris. Ses parents s'adressent à la médiation car leur fille, en découvrant sa convocation a tenté de mettre fin à ses jours. La médiation a permis de renouer le dialogue et une issue acceptable pour l'élève a été trouvée, en l'occurrence un redoublement permettant la conservation des notes.

Un deuxième cas illustre les risques liés à la dématérialisation des démarches pour des familles éloignées du numérique ou de la langue française. Une élève, hospitalisée lors des épreuves anticipées de français, n'est convoquée qu'à une seule des deux épreuves de remplacement. Son père n'avait formulé qu'une demande sur Cyclades en pensant qu'elle couvrirait les deux épreuves. La médiation a fait valoir la durée de l'hospitalisation longue de l'élève et la bonne foi de la famille. Le service des examens a ainsi accepté que l'élève passe les deux épreuves en septembre.

Ces situations conduisent la Médiatrice à recommander de renforcer la **qualité de la communication** envers les élèves les plus fragiles et leurs familles. Les candidats qui souffrent de troubles de santé mentale avérés ne peuvent pas être considérés dans une situation comparable aux autres candidats, car ils sont très fragilisés par leur maladie. Leurs familles le sont également.

La médiatrice recommande :

- Poursuivre et renforcer la formation des personnels sur la santé mentale et le bien-être des élèves, en formation initiale et continue.
- Mettre à disposition des directeurs d'école et des chefs d'établissement un guide pour améliorer la communication et l'accompagnement des élèves et de leurs familles dès qu'un jeune est déscolarisé ou repéré par le protocole de santé mentale, préconisant des temps d'échanges réguliers entre les parties, jusqu'à la reprise scolaire de l'élève.

- Prévoir des cellules d'accueil, sur le modèle des « cellules de rentrée scolaire », pour les élèves qui en éprouvent le besoin. Celles-ci, composées de personnels volontaires issus d'une « réserve académique », spécifiquement formés, pourront proposer une écoute et aider à créer un lien humain avec les bons interlocuteurs et les personnels ressources en académie, sur les périodes critiques en particulier (affectations, inscriptions aux examens, publication des résultats...).
- Intégrer dans une nouvelle « mallette des parents », disponible en ligne y compris pour le réseau des établissements français de l'étranger, un volet spécifique les informant notamment sur la réglementation des examens, les plans et ressources permettant l'accompagnement de toutes les étapes clés du parcours scolaire.

p.56

2. L'ÉVALUATION, UN SUJET CONSTANT D'ANXIÉTÉ

La mise en place du contrôle continu dans le cadre du nouveau baccalauréat général et technologique a profondément modifié le rapport des élèves et des familles à l'évaluation. Chaque note compte désormais non seulement pour l'examen, mais aussi pour l'élaboration du dossier Parcoursup. Cette pression, permanente, contribue à une hausse significative des refus scolaires anxieux. La responsabilité du système français, axé sur la compétition, est souvent mise en avant.

2.1. Un accès aux examens peu adapté aux élèves souffrant de problèmes de santé mentale

Le cadre réglementaire prévoit des aménagements pour les élèves hospitalisés, mais reste mal adapté aux situations de troubles psychiques sévères.

Extrait de saisine

« Ma fille souffrant d'une anxiété généralisée très handicapante, est suivie médicalement et scolarisée de ce fait au CNED car elle ne parvient plus à aller en cours depuis plus de 18 mois. Malgré ses très bons résultats au CNED et une moyenne de plus de 15/20 en français, elle n'a pu se rendre à ses épreuves de bac de français en raison d'attaques paniques sévères. J'ai sollicité le service des examens pour qu'elle passe les épreuves de remplacement en septembre en précisant que je sollicitais un centre d'examen le plus proche possible de notre domicile car la perspective de 45 minutes à 1 heure de transport avait accru son anticipation du stress et la crise qui a suivi. C'est un sujet que je souhaitais aborder en écrivant à plusieurs reprises au rectorat mais ces demandes sont restées sans réponse.

Ma demande qu'elle puisse passer les épreuves de remplacement a été acceptée mais rien n'est indiqué sur le lieu du passage des épreuves et je crains que les mêmes causes ne provoquent les mêmes effets. Serait-il envisageable qu'elle passe l'épreuve orale en visio depuis notre domicile avec un système de surveillance si besoin ? Je crains que des solutions de ce type ne soient les seules possibles pour l'accompagner dans cette période difficile. Son médecin m'indique que ce type de syndrome met beaucoup de temps à se "surmonter" mais je ne voudrais pas qu'elle ne puisse obtenir son bac pour cela car c'est une très bonne élève qui souhaite faire des études supérieures. »

L'administration a refusé l'organisation de ces épreuves à distance au motif que seule une hospitalisation permet ce type de dispositif — créant une situation paradoxale : pour obtenir un

aménagement, il faudrait que l'élève soit hospitalisée, alors que précisément la prise en charge ambulatoire vise à éviter cette hospitalisation.

À l'issue de la médiation, deux options sont proposées à l'élève : passer les épreuves de remplacement en septembre dans une salle individuelle ou attendre l'année de terminale avec l'engagement d'être convoquée au plus près de son domicile. L'élève choisit la seconde option, au prix d'une charge de travail supplémentaire considérable pour passer toutes les épreuves du bac en une seule session. La Médiatrice souligne que cette solution, bien qu'elle préserve la possibilité de passer l'examen, met en lumière les **limites d'un cadre réglementaire qui intègre difficilement les situations individuelles complexes et les handicaps invisibles.**

2. 2. Des incompréhensions pouvant provoquer des troubles psychologiques

Un élève a obtenu une note très basse à l'écrit de français — totalement incohérente avec son niveau habituel. Malgré l'intervention de la médiation, la copie n'a pas pu être revue. Ayant acquis la conviction que l'usage d'un ordinateur a rendu le correcteur suspicieux, l'élève a le sentiment de subir une double peine : déjà très fragilisé moralement par cette note ressentie comme injuste, il choisit de renoncer à ses aménagements pour les épreuves suivantes.

Comme a pu le démontrer la médiation dans d'autres cas, **certains élèves bénéficiant d'un ordinateur en compensation de leur handicap se retrouvent soupçonnés de fraude** par des correcteurs peu familiarisés avec ce type d'aménagement.

Extrait de saisine

« Je vous contacte afin d'obtenir des renseignements sur une suspicion de fraude ayant été établie à mon rencontre [...], suspicion très probablement associée à l'un des aménagements dont je bénéficie : l'utilisation d'un ordinateur personnel lors des épreuves officielles.

J'ai reçu un mail automatique indiquant qu'un procès-verbal de suspicion de fraude avait été établi à mon rencontre.

Conformément au protocole indiqué par le centre des examens, mon ordinateur a bien été vérifié avant le début des épreuves et a été mis en mode avion dès la distribution des sujets. L'utilisation de documents extérieurs ou d'outils informatiques susceptibles de rédiger à ma place n'était donc pas possible [...] Le fait est que mes copies (...) sont semblables, sur le fond comme sur la forme, aux autres copies que j'ai pu rédiger cette année. [...] Les résultats que j'ai obtenus durant toute ma scolarité font également foi du niveau que j'ai pu acquérir [...].

Au reste, cette situation, encore inexpliquée, gêne mon inscription administrative [dans l'enseignement supérieur...]. Je souhaiterais connaître le ou les motifs pour lesquels je suis inquiété. N'ayant pas même conscience de ce que serait ma faute, je ne puis ni l'identifier ni la comprendre. »

La médiation a contribué à dénouer cette situation, comme d'autres situations similaires qui se produisent de plus en plus fréquemment, et à restaurer la confiance nécessaire à la poursuite sereine du parcours des élèves concernés.

La médiatrice recommande :

- Pour tous les examens, permettre aux candidats dont la situation l'impose, surtout quand ils sont candidats individuels, scolarisés à distance ou rencontrant des problèmes de santé de passer des épreuves dans un établissement connu et proche de leur

domicile ou de passer certaines épreuves à distance, en visioconférence ou par tout autre moyen adapté à la tenue à distance d'épreuves.

Clarifier la réglementation à cette fin ou la modifier, le cas échéant.

- S'assurer que l'utilisation de matériel informatique – dont bénéficient certains élèves et candidats en compensation de leur handicap – n'a pas provoqué de suspicion ou de biais de correction susceptibles de les pénaliser, alors même qu'un usage réglementaire de ces outils est garanti et sécurisé.

Renforcer la formation des enseignants et correcteurs d'examens à ce sujet.

p.63

3. LE STRESS PERSISTANT DE L'ORIENTATION

L'orientation est identifiée comme l'une des principales sources d'anxiété des élèves, en particulier à partir de la troisième. La pression s'exerce de façon continue : choix du lycée, sélection des spécialités, construction du dossier Parcoursup, résultats des épreuves anticipées — autant d'étapes où les élèves ont l'impression de jouer leur avenir en permanence.

3.1. Un défaut d'explicitation peu propice à la construction de certains parcours adaptés

Des documents scolaires mal compris peuvent provoquer de profondes incompréhensions.

Extrait de saisine

« Nous nous permettons de vous adresser la présente lettre pour vous faire part des graves atteintes portées aux droits fondamentaux de notre fille. Nous tenons à porter à votre connaissance une incohérence majeure dans les documents officiels. Le GEVA-sco transmis cette année est en totale contradiction avec les bilans pédagogiques de cette année, qui faisaient état de progrès constants et des encouragements de ses professeurs. Cette dissonance soulève de sérieux soupçons quant à une éventuelle manipulation destinée à justifier une exclusion arbitraire de notre fille du DNB et à faire obstacle à son projet d'orientation en seconde professionnelle. »

Cette famille ne comprenait pas le projet d'orientation proposé par l'établissement pour leur fille porteuse d'un handicap. Les enseignants, pour être bienveillants avec l'élève, ne mentionnaient pas explicitement l'écart entre ses compétences et les attendus de fin de troisième, soulignés à l'inverse dans le GEVA-sco. Les parents s'appuyant exclusivement sur les bulletins, percevaient l'avis de l'établissement comme une discrimination.

Le médiateur a pris le temps d'**expliquer la différence de nature entre ces documents** mais aussi l'importance de construire un parcours adapté au niveau réel de leur fille afin de ne pas l'exposer à de nouvelles difficultés susceptibles d'aggraver son état psychique.

3.2. Une anxiété persistante malgré les efforts des équipes et les dispositifs mis en place

La procédure Parcoursup concentre à elle seule une part considérable de l'anxiété des lycéens et de leurs familles. Ainsi, la période de saisie des vœux provoque un pic de consultations psychiatriques et un regain des troubles anxieux.

Les médiateurs ont été saisis du cas d'une élève dont l'année a été marquée par un trouble anxieux généralisé sévère et une dépression. Elle espérait redoubler sa première afin de se reconstruire et de constituer un dossier Parcoursup plus solide. L'équipe pédagogique, voulant récompenser ses efforts, décide au contraire de la faire passer en terminale. L'élève vit cette décision comme une trahison qui condamne ses perspectives d'orientation vers le supérieur.

Extrait de saisine

La famille s'adresse au médiateur :

« [Le refus de redoublement décidé par l'établissement] est en train de la conduire dans un tunnel sans fond. Voilà, la perception d'une jeune fille de 17 ans qui est confrontée au sentiment de trahison de l'École de la République, elle qui souhaitait se relancer, travailler un dossier cohérent pour Parcoursup et envisager ses rêves. Nous sommes désespérés et très inquiets pour elle, en l'absence de la moindre écoute réelle et sincère alors même que notre président a acté de faire de la santé mentale une priorité ».

Grâce à l'intervention du médiateur, cette élève et sa famille ont pu échanger avec l'équipe de direction qui a expliqué l'intention ayant présidé à cette décision. Le proviseur a été à l'écoute du souhait de cette jeune fille, qui avait besoin de temps pour mûrir son projet d'orientation et renforcer son dossier Parcoursup. Cet **accompagnement** bienveillant et attentif a permis à la jeune fille de redoubler dans son établissement. Cependant une meilleure communication en amont aurait évité une souffrance supplémentaire pour cette élève et sa famille, déjà suffisamment éprouvées.

La médiatrice recommande :

- Pour faciliter la construction du projet d'orientation, mieux expliciter en cours de formation la nature et le sens des évaluations, surtout lorsqu'elles font l'objet d'aménagements.
- Assurer un accompagnement trimestriel du projet d'orientation, comme le prévoit le Plan Avenir, en prenant en compte le profil de l'élève porteur de troubles psychiques, ses aspirations et ses objectifs.
- Organiser dans les établissements scolaires, en lien avec les structures de soin, par exemple au moment des inscriptions dans Parcoursup ou des résultats aux examens, des temps et des espaces d'accueil pour les familles des élèves qui en expriment le besoin ou qui ont été reconnus par les professionnels, afin d'aborder les questions liées à leurs difficultés spécifiques et à leur parcours.
- Généraliser à l'ensemble d'une classe d'âge (par exemple, à l'entrée dans l'adolescence) une consultation gratuite en santé mentale ou, à défaut :
 - Créer un tiers lieu dans chaque établissement ou à proximité offrant la possibilité aux élèves qui en manifestent le besoin de consulter des psychologues à même de les orienter vers les dispositifs *ad hoc* (Mon suivi psy, Maison des adolescents...);
 - Déployer, avec l'appui des conseillers techniques récemment mis en place dans les rectorats, des protocoles en santé mentale dans tous les établissements scolaires, former les personnels qui y exercent aux troubles anxieux, que ce soit pour dépister dans l'urgence ou de façon précoce.

REPÉRER LES FRAGILITÉS DES ÉTUDIANTS POUR MIEUX ACCOMPAGNER LEURS PROJETS D'ÉTUDES

En 2026, la **santé mentale est désignée Grande cause nationale** pour la deuxième année consécutive. Les études publiées en 2025 invitent à intensifier la vigilance dans ce domaine : l'enquête *Bien-être et Santé des étudiant.e.s* de l'Observatoire de la Vie Étudiante (OVE) montre qu'**un tiers des étudiants présente les signes d'une détresse psychologique**⁵. Une enquête réalisée par la Mutualité française avec l'Institut Montaigne et l'Institut Terram évalue à 25 % la proportion des 15-29 ans qui souffrent de dépression⁶. Une recension de ces constats a été établie par le Conseil économique, social et environnemental (CESE)⁷.

Les médiateurs sont rarement sollicités directement sur des questions de santé mentale, mais le mal-être ou la souffrance d'un étudiant peut se révéler à l'occasion de difficultés, de différends ou d'obstacles rencontrés durant son parcours universitaire le conduisant à faire appel à la médiation.

1. AU TERME D'UNE PROCÉDURE LONGUE ET ANXIOGÈNE, UN CLASSEMENT INCERTAIN DANS LA DERNIÈRE ÉTAPE D'ACCÈS À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

La procédure d'entrée dans l'enseignement supérieur continue de créer du stress chez 84 % des lycéens, ainsi que dans leurs familles⁸. L'anxiété culmine un peu avant l'annonce des premiers résultats en juin de l'année de terminale. Contrepoint d'un système qui met en avant le travail, la maturation du projet de l'élève et le mérite, la procédure Parcoursup apparaît comme une « boîte noire » qui serait gouvernée par un mystérieux « algorithme », alors que ce sont les formations qui classent les candidats.

Exemple de saisine

Un père de famille a saisi le médiateur académique, consterné de constater que sa fille, qui a suivi sa scolarité dans un établissement renommé de la région parisienne, titulaire d'un baccalauréat mention très bien avec un 20/20 en SVT, n'a pas obtenu d'inscription en Parcours d'accès santé (PASS) dans une université de province, alors que d'autres candidats, selon lui moins bien notés, ont été retenus.

Le désarroi de ce père de famille se retrouve dans d'autres saisines similaires. Souvent issues de comparaisons approximatives, ces réclamations peuvent inversement, et dans une moindre mesure, se rencontrer chez des candidats de province ayant postulé dans une université parisienne.

⁵ Cf. l'enquête *Bien-être et santé des étudiant.e.s 2024* de l'Observatoire de la Vie étudiante, juillet 2025

⁶ Cf. l'enquête *Santé mentale des jeunes de l'Hexagone aux Outre-mer*, septembre 2025 : <https://www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2024/05/OVE-Reperes-Bien-etre-Sante-2024.pdf>
file:///C:/Users/gduthheil/Documents/Rapports%20d'activit%C3%A9/Rapport%202025/Mutualit%C3%A9%20fran%C3%A7aise_etude-sante-mentale-des-jeunes-de-l-hexagone-aux-outre-mer.pdf

⁷ Rapport du CESE *Santé mentale et bien-être des enfants et des jeunes : un enjeu de société*, octobre 2025 : https://www.lecese.fr/sites/default/files/articles/fichiers/2025_18_sante_mentale.pdf

⁸ Parcoursup : bilan de la procédure d'admission 2025

Outre la méconnaissance des règles de priorité sur Parcoursup, en particulier des priorités géographiques, ce cas révèle **deux incertitudes fortes ressenties par le candidat dans le processus d'entrée dans l'enseignement supérieur** :

- quelle est ma position relative au regard des notes obtenues, compte tenu notamment de l'hétérogénéité des systèmes de notation ?

- quels éléments « font la différence » auprès des commissions d'examen des vœux qui statuent pour chaque formation ?

La médiatrice recommande :

- Mieux informer sur les règles de priorité notamment géographiques de Parcoursup, en rendant en particulier plus immédiatement accessible l'information sur l'existence de quotas extra-académiques dans les documents et tutoriels présents sur la plateforme encourageant la mobilité interacadémique ;
- Envisager dans le cadre des conseils pédagogiques des lycées la systématisation des épreuves communes de contrôle en cours de formation, fortement coefficientées dans les moyennes trimestrielles.
- Veiller à la complétude des informations disponibles en rendant effective, et obligatoire pour l'ensemble des formations, la publication des rapports de la campagne précédente.
- Renforcer la prise en compte de la situation géographique dans l'appréciation d'un accès équitable aux différentes formations entre les métropoles pour tous les bacheliers.
- Conduire une réflexion sur une éventuelle suppression de la lettre de motivation demandée par certaines formations.

p.84

2. DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES MAL COMPRISSES ET GÉNÉRATRICES DE MAL-ÊTRE

Les vingt ans de la loi du 11 février 2005 *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* ont témoigné de l'engagement remarquable du ministère de l'enseignement supérieur avec près de 70 000 étudiants en situation de handicap aujourd'hui accueillis dans les établissements. Pour autant, il reste du chemin à parcourir.

Exemple de saisine

Une étudiante en première année de master sur un site délocalisé de l'université de XX dit ne pas arriver à obtenir une mise en œuvre satisfaisante des compensations de son handicap, faute de moyens, selon l'université et parce que les enseignants ne jugeraient pas ses requêtes toutes justifiées.

Les mentions « sous réserve de faisabilité » et « avec l'accord des enseignants » qui ont été accolées à son PAEH restreignent, selon elle, ses droits aux mesures compensatrices, contrairement à ce qu'elle avait obtenu en licence, dans les universités YY et ZZ.

Elle dit se trouver dans une très grande détresse et mise en situation d'échec.

La médiatrice recommande :

- Mieux informer les futurs étudiants, sur la plateforme Mon Master, des restrictions d'accessibilité de certains sites où se déroulent les formations.
- Encourager les établissements à solliciter les étudiants en situation de handicap une fois admis pour qu'ils déclarent leurs besoins d'aménagement afin de préparer sereinement la rentrée.
- Inviter les directions des concours à mieux prendre en compte les aménagements liés au handicap et à en informer les équipes des classes préparatoires de manière à favoriser le recrutement d'élèves en situation de handicap en CPGE.
- Envisager un plan d'action des étudiants en situation de handicap dans les CPGE (formation des enseignants, accueil à l'internat...).

p.87

3. DES SPÉCIFICITÉS DE LA VIE ÉTUDIANTE QUI PRÉDISPOSENT AU MAL-ÊTRE

Dans le rapport public annuel 2025 consacré aux « politiques publiques en faveur des jeunes », la Cour des comptes identifie les conditions de la réussite étudiante. Les saisines présentées ci-dessous présentent quelques cas qui témoignent d'un **besoin d'accompagnement accru du « parcours étudiant » au moment où la prise d'autonomie du jeune adulte, qui se confronte à des procédures administratives parfois complexes, accentue sa fragilité.**

3.1. Des étudiants en mobilité à l'étranger présentant une vulnérabilité supplémentaire

Extrait de saisine

« Je vous écris sous la colère et le désespoir le plus total. Nous avons prévu depuis le début de notre troisième année de licence de réaliser notre M1 à l'étranger. Nous avons choisi ces masters à l'université car nous avons été nommées pour un Erasmus à l'année à [Capitale étrangère X] ; cependant nous apprenons l'année dernière en mai (deux mois après avoir été nommées) que notre coordonnateur a raté la deadline et ne nous a pas complètement nommées pour [Capitale étrangère X]. Nous avons alors accepté de faire un semestre dans l'université de [Capitale Y] et le deuxième dans l'université de [Capitale X] qui était notre choix (...).

J'implore votre aide. Nous ne savons plus quoi faire, nous appelons tous les bureaux de notre université en France et ceux de [Capitale X], personne ne nous répond. Je vous en supplie, aidez-nous. Nous ne pouvons pas rester à [Capitale Y] pour le second semestre (cours et logement) parce que le coordonnateur n'a pas fait ce qu'il fallait ; nous n'avons pas les moyens de financer tout cela et nous n'avons pas les moyens de perdre les 1100€ de frais déjà engagés et non remboursables à [Capitale X] pour le second semestre. Par pitié, aidez-nous. »

La capacité d'adaptation des étudiantes concernées s'est retrouvée sollicitée au-delà de l'acceptable, du fait d'une erreur, semble-t-il, qui était celle de leur coordonnateur, *a minima* d'une information lacunaire et très tardive, mais aussi de **l'absence de réponse à leurs multiples tentatives d'échanges avec leur université.**

De telles situations mettent en évidence la nécessité d'une continuité dans l'accompagnement humain pour prévenir la fragilisation psychologique et aussi matérielle qui en a résulté.

3.2. La situation parfois critique des étudiants aidants familiaux

Exemple de saisine

« L'été 2024, avant de commencer ma L3 en cette dernière année, ma mère a été victime d'un accident cardio-vasculaire qui a profondément marqué la famille, pourtant déjà particulièrement traumatisée.

Très vite, j'ai fait face à des difficultés respiratoires qui se sont répétées et étendues sur la durée. Nous avons passé plusieurs mois à rechercher ce que j'avais. (...)

J'ai complètement perdu pied à la fin de cette dernière année scolaire 2024-2025, au point où toute cette nocivité constante dans mon foyer et toute l'anxiété vis-à-vis de l'instabilité de ma mère m'ont éteint à petit feu. (...)

En cette rentrée, je reprends donc cette L3 avec pour objectif inébranlable de finir cette licence pour de bon. Je me retrouve donc abattue d'apprendre que ma demande de bourse a été rejetée. Pourtant, je survis littéralement avec cette bourse. »

Cet extrait, tiré d'une saisine beaucoup plus longue, témoigne des **difficultés que peuvent rencontrer les étudiants aidants familiaux, dont l'engagement lourd mais indispensable pèse parfois au jour le jour**. Le temps qu'ils y consacrent affecte leur disponibilité pour les études, sans compter la charge mentale et organisationnelle que cette situation représente, avec un inévitable impact psychologique.

La circulaire 2026-2027 relative aux bourses sur critères sociaux précise (en son point 3.4) que *« quatre points de charge sont attribués au candidat boursier aidant de parents en situation de handicap et qui n'est pas salarié pour cette aide »*. Mais aujourd'hui, l'étudiant est tenu de prouver que l'aide reçue est humaine et il doit également fournir un plan d'aide.

3.3. Une complexité qui met en difficulté les services eux-mêmes

Exemple de saisine

Une étudiante disposait d'un logement dans une cité universitaire du CROUS. Son contrat de logement s'est achevé à la fin du mois d'août. Pour poursuivre ses études, elle avait entrepris la démarche de renouvellement et transmis les justificatifs demandés dans les délais. Malgré cela, elle a reçu un courriel l'informant de la fin de son contrat et d'une demande de quitter le logement.

Elle a immédiatement écrit au CROUS pour contester cette décision en joignant à nouveau ses pièces justificatives mais n'a reçu aucune réponse. Elle saisit un médiateur faisant état de sa grande détresse, l'année universitaire débutant dans les prochains jours.

Cette saisine est un nouvel exemple de la **détresse matérielle et psychologique des étudiants boursiers** en cas de défaillance, réelle ou ressentie, des services en charge de les accompagner. Ici, l'intervention de la médiation a permis que l'étudiante renouvelle son bail.

De plus, les révisions annuelles du montant des bourses, induisant notamment des variations entraînant des effets de seuil, accentuent la complexité (136 plafonds en fonction des 8 niveaux de bourse et des points de charge, jusqu'à 17)⁹.

Ce manque de visibilité, du futur immédiat jusqu'au plus long terme, est une cause majeure de fragilisation psychologique, qui ressort des saisines reçues par les médiateurs.

La médiatrice recommande :

- Inciter les établissements à mettre en place un service continu d'aide et d'assistance à leurs étudiants bénéficiant de programmes internationaux, afin de leur assurer, chaque fois que nécessaire, un accompagnement humain et concret par des personnes compétentes et identifiées.
- Accorder les quatre points de charge aux étudiants en situation d'aidant familial sous réserve de la production au dossier d'une attestation sur l'honneur contresignée par le médecin traitant.
- Offrir chaque fois que nécessaire la possibilité aux étudiants d'échanger de vive voix avec des interlocuteurs humains, afin qu'aucune question engageant leurs conditions de vie ne reste sans réponse, et que, le cas échéant, les vérifications utiles puissent être faites au plus vite.
- Renforcer le suivi des échéanciers des virements des bourses, dans leur élaboration comme dans leur exécution, afin de garantir aux étudiants une visibilité effective sur leur situation au fil de l'année.
- Simplifier les règles de calcul des bourses, conformément aux propositions portées par la DGESIP¹⁰.

⁹ Cf. Arrêté du 26 mars 2026 fixant les plafonds de ressources relatifs aux bourses d'enseignement supérieur du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace pour l'année universitaire 2026-2027

¹⁰ La DGESIP expose ainsi, dans sa réponse publiée le 26 mars 2026 à la question écrite n°04851 - 17^e législature de M. Henno, sénateur du Nord, que le système présente « des imperfections que le ministère s'attache à réformer progressivement : effets de seuils, complexité de la réglementation rendant le système difficilement lisible pour les étudiants, parcours usager parfois complexe » : <https://www.senat.fr/questions/base/2025/qSEQ250504851.html>

HUMANISER LA GESTION ADMINISTRATIVE

Mieux répondre au mal-être des personnels

Dans la circulaire de rentrée, adressée à tous les services et présentant les priorités de l'année scolaire 2026-2027 (instruire, protéger)¹¹, le ministre de l'Éducation nationale rappelle que « **notre institution ne peut prétendre prendre soin des élèves si elle ne prend pas soin de ses personnels** », faisant écho à sa déclaration devant l'Assemblée nationale, le 10 janvier dernier, dans laquelle il appelait à « **profondément humaniser les procédures de gestion administrative** ».

Ces propos s'inscrivent dans le contexte d'un projet stratégique mis en place par la DGRH qui vise à « attirer, fidéliser, moderniser »¹², afin de remédier à une crise d'attractivité persistante des métiers de l'éducation.

De fait, la médiation traite chaque année plus de 6 000 saisines émanant des personnels, qui témoignent de la persistance de « grains de sable » venant enrayer l'énorme machine de gestion RH, provoquant parfois de la souffrance et contribuant à la démotivation d'agents pourtant profondément attachés à leurs métiers et à leur mission de service public.

En s'appuyant sur les récits et témoignages reçus des agents du service public de l'éducation, la médiation propose trois axes d'amélioration pour tendre vers une gestion plus « humaine » de ses personnels :

- Mieux accompagner les agents en souffrance au travail ;
- Adapter la gestion administrative aux spécificités de situation des contractuels ;
- Améliorer la qualité de la réponse aux agents.

1. DES AGENTS EN MANQUE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SUIVI PAR L'INSTITUTION

1.1. En cas de conflits ou de harcèlement au travail

Les sujets du harcèlement et des conflits au travail sont régulièrement abordés dans le rapport du Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Ses recommandations régulières ont contribué, au fil des années, à la mise en place d'une véritable politique de prévention de ce risque professionnel. L'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a en effet adapté ses textes et pris des mesures pour améliorer la prise en compte de ces situations, tant sur **le volet prévention** que **sur le volet écoute**.

Cependant, force est de constater que les effets de ces récentes dispositions n'ont pas été immédiats et que des difficultés subsistent. La médiation continue en effet d'être saisie par des agents en souffrance confrontés à des situations complexes et douloureuses.

¹¹ [Circulaire de rentrée 2026 parue au Bulletin officiel n° 19 du 7 mai 2026](#)

¹² Cf. « Accompagner les métiers de la transmission et du savoir, Projet stratégique de la direction générale des ressources humaines pour 2024-2026 »

Il semble ainsi que ce sont désormais **les volets accompagnement et réparation** qui constituent « les maillons faibles » de la prise en charge institutionnelle.

Si l'on ajoute aux situations de harcèlement les tensions dans la relation au travail, le nombre de saisines est en augmentation constante depuis plusieurs années (près de 600 en 2026, dont une centaine concernant spécifiquement le harcèlement).

Exemple de saisine

Une professeure agrégée vivant mal les propos sexistes d'un de ses collègues saisit la cellule académique en charge des violences sexuelles et sexistes. Son dossier est transmis au service RH. Elle est en arrêt de travail de mars à juillet. En septembre, le collègue incriminé étant toujours présent, elle exerce un droit de retrait qui ne lui est pas reconnu. Cette enseignante reste absente toute l'année scolaire. Une enquête administrative est engagée en novembre-décembre. Le médecin de prévention transmet des préconisations pour une reprise du travail mais l'administration ne réagit pas, préférant laisser s'écouler l'année scolaire. La requérante saisit le médiateur pour le silence gardé par l'administration sur la non application des mesures préconisées par le médecin et la non transmission des conclusions de l'enquête administrative.

Elle reprend son poste à la rentrée suivante, le collègue concerné ayant « bénéficié » d'une mutation.

Elle réclame toujours les conclusions du rapport, conteste le mode de règlement du conflit et continue de souffrir psychologiquement.

Ainsi, alors que l'enseignante a été écoutée et le collègue harceleur muté, l'enseignante souffre toujours de la façon dont a été gérée sa situation (atermolements de l'administration sur les suites à donner, absence d'affectation plusieurs mois, information insuffisante sur les mesures prises...).

1.2. Dans la reconnaissance des accidents de service

La médiation est également régulièrement saisie par des agents qui ne comprennent pas la raison pour laquelle l'employeur ne reconnaît pas l'imputabilité au service d'un problème de santé qui est pourtant, dans les faits, la conséquence directe d'un évènement accidentel ou d'une situation de travail traumatisante.

Cette non reconnaissance de la qualification « d'accident de service » aggrave alors l'état psychique de ces agents, déjà en souffrance.

Une professeure des écoles saisit la médiation car la DRH émet une décision défavorable de reconnaissance d'imputabilité au service d'un accident :

Extrait de saisine

« Je souhaite solliciter votre intervention car je suis confrontée à un refus de reconnaissance de l'accident de service dont j'ai été victime, dans l'exercice de mes fonctions de coordonnatrice ULIS¹³ à l'école primaire de XX. Ce jour-là, j'ai été frappée à la main par une élève dans le cadre de mes missions. Si l'agression n'a pas entraîné de blessures physiques visibles, elle a provoqué un état d'anxiété important, médicalement constaté, ayant nécessité un arrêt de travail.

Malgré la déclaration d'accident de service effectuée conformément aux procédures en vigueur, la décision qui m'a été envoyée est défavorable. Je comprends la complexité des situations que nous rencontrons avec les élèves dans le cadre de l'enseignement spécialisé. Cependant, l'acte violent dont j'ai été victime ne peut être

¹³ Unités localisées pour l'inclusion scolaire (Ulis), dispositifs pour la scolarisation des élèves en situation de handicap dans le premier et le second degré

banalisé ni assimilé à une simple difficulté professionnelle. Il me semble donc nécessaire que cet événement soit reconnu comme accident de service. »

L'imputabilité au service de l'accident a été refusée au motif que la violence de cette élève n'était pas nouvelle, soulignant la nécessité du caractère « soudain et imprévu » de l'incident et l'absence de « séquelles physiques ».

Or, depuis 2019, est présumé imputable au service tout accident affectant un fonctionnaire, quelle qu'en soit la cause, survenu dans le temps et le lieu du service, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice par le fonctionnaire de ses fonctions ou d'une activité qui en constitue le prolongement normal, en l'absence de faute personnelle ou de toute autre circonstance particulière détachant l'accident du service (article L 822-18 et suivants du code général de la fonction publique).

Le fait que la réglementation n'ait pas été, selon la médiatrice, correctement appliquée témoigne d'une réticence diffuse à prendre en considération la souffrance psychique au même titre qu'un dommage corporel.

La médiatrice recommande :

- Au-delà des actions de prévention des risques psycho-sociaux (RPS), prévoir un protocole d'actions pour permettre le traitement, le suivi et la réparation au plus près des agents, avec la désignation d'un référent institutionnel dédié, interlocuteur privilégié de l'agent.
- Généraliser
 - Les demandes d'enquête lors d'une suspicion de harcèlement ;
 - Les demandes de médiation lors de conflits au travail qui n'ont pu être résolus dans le cadre managérial.
- Accompagner les victimes de harcèlement dans leurs projets d'évolution géographique ou fonctionnelle par la recherche de solutions adaptées et individualisées.
- Veiller à la bonne application de la réglementation du congé pour invalidité temporaire imputable au service, en ce qui concerne les dommages psychiques liés à des accidents survenus sur le lieu de travail.
- En cas de refus de reconnaissance d'un accident de service, prévoir un entretien individuel avec l'agent afin de bien lui expliquer les motifs de refus et de réfléchir à des perspectives.

2. DES OUTILS ET DES PROCÉDURES PEU ADAPTÉS À LA SITUATION DES CONTRACTUELS

2.1. La gestion des fins de contrats

Certains contractuels qui quittent l'Éducation nationale, à l'issue de leur contrat, ou après une démission et qui sont parfois dans des situations de fragilité, sont confrontés à un obstacle administratif, l'absence de délivrance de l'attestation employeur destinée à France Travail qui permet le versement de l'allocation chômage.

Exemple de saisine

La requérante a été contractuelle pour l'Éducation nationale, d'abord de novembre 2022 à août 2023, puis de septembre 2023 au 31 août 2024.

En février 2025, soit 6 mois après la fin de son contrat, elle indique avoir uniquement reçu l'attestation employeur destinée à France Travail pour la seconde période mais n'a toujours pas reçu celle de la période 2022-2023.

Ses démarches en direction de France Travail sont dès lors bloquées, ce qui met en péril sa sécurité financière et son retour à l'emploi à l'issue de sa formation en cours.

La requérante précise qu'elle a effectué plusieurs réclamations auprès du rectorat depuis septembre 2023 mais qu'aucune n'a abouti.

L'absence de l'attestation employeur destinée à France Travail prive les contractuels de leurs allocations chômage mais peut aussi avoir des conséquences sur leurs droits sociaux (par exemple difficultés d'affiliation à l'assurance maladie).

Les saisines d'agents contractuels faisant état des difficultés à obtenir l'attestation employeur à destination de France Travail sont en progression régulière depuis plusieurs années.

Les gestionnaires sont en effet confrontés à un processus lourd et complexe, essentiellement manuel, de reconstitution et de vérifications des données.

Par ailleurs, lors des périodes de rentrée, les gestionnaires chargés de clôturer les fins de contrats sont totalement mobilisés par les prises en charge administrative et financière des nouveaux contractuels intégrant les services de l'Éducation nationale. Pour assurer la présence des enseignants nouvellement nommés devant élèves, cette tâche est priorisée au détriment des contractuels en fin de contrat.

L'insatisfaction est partagée entre d'un côté des agents en attente, parfois désespérés, et de l'autre des gestionnaires sous pression mobilisés sur plusieurs fronts.

2.2 Le traitement des trop perçus liés aux arrêts-maladie

Parmi les questions financières, en augmentation régulière dans les saisines, la médiation s'est intéressée en particulier au reversement de trop-perçus liés aux arrêts maladie des contractuels.

Dans le rapport 2019, la médiatrice avait déjà souligné « les procédures insuffisantes et peu respectueuses des personnes pour récupérer les trop-perçus sur salaire »¹⁴.

Cette situation est toujours d'actualité et fragilise tout particulièrement les accompagnants d'élèves en situation de handicap (AESH) et les assistants d'éducation (AED).

En effet, en l'absence de subrogation, ces agents perçoivent directement les indemnités journalières de la sécurité sociale (IJSS) mais doivent ensuite les rembourser à leur employeur qui a maintenu la rémunération, ce qui entraîne souvent des problèmes financiers importants qu'ils n'ont pas pu anticiper, faute d'avoir reçu une information préalable et des précisions claires sur les montants prélevés pour trop-perçus et les dates d'échéance.

Une AESH en CDI conteste un titre de perception correspondant à un trop-perçu sur rémunération lié à un arrêt-maladie :

Extrait de saisine

« Salariée reconnue atteinte d'un handicap à plus de 80 %, actuellement sans indemnités journalières et sans salaire, je refuse de devoir subir une situation que je n'ai pas créée... Je vous demande d'annuler cette dette injustifiable. Comment admettre en effet qu'un versement à tort se perpétue et se cumule pendant dix mois et encore aujourd'hui. Depuis que je suis diminuée par la maladie, les maigres revenus que j'ai reçus jusqu'ici n'ont pas suffi à mes besoins élémentaires. Comment voudriez-vous que je sois en capacité de vous rembourser alors que je n'ai plus de ressources ? ... Seule l'annulation de cette dette peut éviter mon entrée dans la grande précarité... »

Dans cet exemple, outre la contrainte du reversement, ce « double revenu » non régularisé dans un délai compatible avec l'année civile a fait perdre à la requérante ses droits sociaux et modifié son imposition, ses revenus étaient artificiellement augmentés.

La médiatrice recommande :

- Accélérer le déploiement du logiciel GAPE (gestion des applications de Pôle Emploi devenu France Travail) pour permettre de mieux gérer tous les contractuels en impliquant les secrétaires généraux des académies et les directeurs des ressources humaines dans le portage de l'application et de ses enjeux.
- Former les gestionnaires à l'utilisation de cet outil GAPE et prévoir une foire aux questions pour la gestion des situations complexes.
- Dans l'attente de la généralisation de l'outil GAPE, créer dans chaque académie une « cellule de rentrée » dédiée au traitement des attestations de retour à l'emploi afin de raccourcir les délais de transmission aux contractuels en fin de contrat.
- Dans le cadre du processus de généralisation de la subrogation pour le versement des indemnités en cas d'arrêt maladie prévue pour 2027, informer les agents sur les procédures de gestion des arrêts de travail dès leur recrutement (livret d'accueil, notice simplifiée, information sur les sites académiques...).

¹⁴ Rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur 2019 « prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits » pages 92 à 98

- En cas de récupération de trop-perçu, prévoir un courrier d'accompagnement du gestionnaire expliquant de manière précise et détaillée les modalités de calcul et de prélèvements devant intervenir : sommes, dates, motifs.

p.113

3. DES MODES DE FONCTIONNEMENT QUI PRODUISENT EUX-MÊMES DE LA SOUFFRANCE PSYCHIQUE

Il n'est pas toujours nécessaire que l'administration « dysfonctionne », pour que les agents se trouvent en souffrance. Il arrive aussi que le simple fonctionnement « courant » de l'institution entraîne une incompréhension ou un blocage, dans certaines situations, de telle sorte que les agents concernés connaissent une dégradation brutale ou progressive de leur bien-être mental et psychologique, avec diverses répercussions à la fois sur leur carrière et sur leur santé.

Ceci peut résulter d'un mode de gestion institutionnel « de masse » inadapté à la diversité des situations individuelles ou être la conséquence d'un manque de dialogue encore fréquent entre l'institution et ses « usagers ».

3.1. La gestion des parcours de carrière

Dans son rapport sur l'année 2024, la médiatrice soulignait les efforts qu'il reste à faire pour mieux accompagner les personnels dans leurs projets d'évolution professionnelle, alors même que la mobilité est encouragée et valorisée par l'institution.

Il arrive pourtant que même lorsqu'un accompagnement personnalisé a été mis en place, l'agent soit « rattrapé » par l'argument de « l'intérêt du service », jusqu'à faire ressortir une certaine incohérence institutionnelle, lourde de conséquences individuelles, comme l'illustre l'exemple suivant :

Exemple de saisine

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a été saisie par une professeure certifiée de Lettres qui a exercé près de 30 ans dans cette discipline, en donnant toute satisfaction, y compris dans des zones très difficiles.

Elle a souhaité, pour donner un nouvel élan à son enseignement, effectuer une évolution de carrière en demandant à changer de discipline pour aller vers les Arts plastiques. Elle a été accompagnée et encouragée dans cette démarche par les deux inspections d'origine et d'accueil qui lui ont donné un avis très favorable, et elle a consacré 3 ans à la mise en place de ce projet. Elle a scrupuleusement suivi le protocole ministériel pour changer de discipline, a ainsi, obtenu une licence 3 (avec mention bien) en 2024 tout en travaillant dans son lycée, et suivi les formations pédagogiques proposées par son académie d'exercice. Son « berceau stagiaire » était même prévu pour la rentrée où elle devait accomplir son année probatoire.

Sa demande de détachement dans cette nouvelle discipline a toutefois fait l'objet d'un refus. Il lui a été précisé que la situation régulière de tension que connaissait sa discipline actuelle au regard des enseignements non assurés ne permettait pas d'envisager son changement de discipline.

Cette enseignante a très mal vécu le refus qui lui a été opposé, se disant psychologiquement « effondrée », jusqu'à évoquer « la machine à broyer que semble être devenu ce ministère ».

L'enseignante se sentant « psychologiquement effondrée » a été placée en congé maladie, avant que l'intervention du médiateur ne permette finalement le réexamen de sa demande.

3.2. Le dialogue avec les agents

Au cours des dernières années, la fonction publique française a engagé une transformation importante visant à améliorer la qualité du service aux usagers, en plaçant celui-ci au cœur des politiques de modernisation. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de forte exigence citoyenne, de contraintes budgétaires et de révolution numérique.

Si l'accent a été mis sur l'accompagnement personnalisé à l'égard de l'utilisateur, de nombreuses réclamations reçues par les médiateurs découlent encore d'une communication parcimonieuse de l'administration à l'égard de ses personnels, qui doit pouvoir être améliorée - même si la médiation est consciente que les effectifs des deux ministères, avec 1,3 M d'agents, sont sans équivalents sur le territoire et rendent la tâche extrêmement lourde.

Les nombreuses réclamations montrent en effet que les agents, lorsqu'ils sont eux-mêmes « usagers » de l'administration sont trop souvent confrontés à l'absence de réponse de celle-ci, ou à des réponses obtenues tardivement, parfois incomplètes, qui peuvent être source d'une grande anxiété. Ces interruptions dans la communication s'expliquent parfois aisément par la complexité de la question posée, par la multiplicité des services amenés à intervenir.

Par ailleurs, ce n'est pas seulement le silence de l'administration, mais parfois les lacunes ou l'incertitude des messages émis par celle-ci qui peuvent être source d'anxiété et peuvent avoir pour effet de décourager les agents de poursuivre leur carrière au sein de l'Éducation nationale.

Tel est le cas d'une professeure agrégée de lettres modernes qui s'est engagée dans un projet de reconversion pour devenir psychologue de l'Éducation nationale, consacrant du temps et des moyens financiers à la formation conduisant au diplôme national de master de psychologie. Ayant essuyé un refus à sa demande de détachement dans les corps des psychologues de l'Éducation nationale, hypothèse pourtant envisagée dans une circulaire ministérielle de 2025, sans explications compréhensibles, l'enseignante envisage son départ.

La médiatrice recommande :

- Dès la construction d'un projet professionnel, anticiper les étapes de validation du projet et formaliser un document approuvant la démarche entreprise ;
- En cas de conflit entre le projet de l'agent et les besoins immédiats de l'institution, donner à l'agent des perspectives en année N+1 ou N+2 pour réaliser ce projet.
- Encourager la mise en place systématique d'accusés de réception avec les coordonnées du gestionnaire référent pour le traitement du dossier de l'agent. Lorsque les procédures impliquent l'intervention de plusieurs organismes, donner de la visibilité au processus de traitement de la demande, via une feuille de route adressée à l'agent, figurant les étapes et délais probables.
- Expliquer les réponses négatives, même quand il n'existe pas d'obligation juridique de le faire.

LE COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Le médiateur, à travers les réponses qu'il apporte aux réclamations individuelles des usagers et des personnels, cherche à faire émerger du dialogue et de la concertation des solutions inédites, équitables et durables, qui, plus largement, ouvrent une voie d'apaisement aux tensions qui traversent aujourd'hui le système éducatif.

Au-delà de son rôle pour favoriser le dialogue au sein de l'institution, le médiateur a également pour mission, en prenant appui sur ses observations et ses analyses, de formuler des recommandations visant à « améliorer le fonctionnement et la qualité du système éducatif ».

Le suivi des recommandations du médiateur donne lieu à des échanges réguliers, tout au long de l'année scolaire, avec l'ensemble des directions de l'administration centrale, qui sont réunies sept mois après la publication du rapport, lors du comité de suivi, en présence des directeurs de cabinet des ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Si les recommandations du rapport précédent sont toujours analysées à cette occasion, d'autres, plus anciennes, peuvent également être reprises pour poursuivre et approfondir la réflexion lorsque le médiateur le juge opportun.

Le comité de suivi constitue ainsi un véritable levier de transformation du système éducatif, issu de la concertation et du dialogue sur des sujets essentiels soulevés dans le rapport annuel. Il est aussi l'occasion de mettre en avant les avancées réalisées et les dispositifs mis en place par l'administration des ministères et des académies.

Les pages qui suivent présentent une synthèse des réponses apportées par les directions des deux ministères aux recommandations du rapport précédent, *Éviter les ruptures, faciliter les transitions*, ainsi qu'à quelques recommandations des rapports antérieurs.

**Médiatrice de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur**
110 rue de Grenelle
75 357 Paris CEDEX 07 SP
01 55 55 39 87
mediateur@education.gouv.fr