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

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

SOMMAIRE

ÉDITO . . . . . p. 5

INTRODUCTION . . . . . p. 7

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION . . . . . p. 16

L'ACTIVITÉ 2025 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES . . . . . p. 26

1. Les saisines . . . . . p. 26
2. L'origine des saisines . . . . . p. 28
3. Les domaines de saisines . . . . . p. 32
4. Le délai d'intervention des médiateurs . . . . . p. 39
5. L'action des médiateurs et son résultat . . . . . p. 40

CHAPITRE 1. PRÉSERVER L'ÉQUILIBRE PSYCHIQUE DES ÉLÈVES . . . . . p. 45

1. Une École encore en difficulté face aux élèves en souffrance . . . . . p. 50
2. L'évaluation, un sujet constant d'anxiété . . . . . p. 56
3. Le stress persistant de l'orientation . . . . . p. 63
4. Récapitulatif des recommandations du chapitre . . . . . p. 70

CHAPITRE 2. REPÉRER LES FRAGILITÉS DES ÉTUDIANTS POUR MIEUX ACCOMPAGNER LEURS PROJETS D'ÉTUDES . . . . . p. 73

1. Un sentiment d'incertitude sur la réalisation du projet de formation . . . . . p. 78
2. Des procédures administratives mal comprises et génératrices de mal-être . . . . . p. 84
3. Des spécificités de la vie étudiante qui prédisposent au mal-être . . . . . p. 87
4. Récapitulatif des recommandations du chapitre . . . . . p. 93

CHAPITRE 3. HUMANISER LA GESTION ADMINISTRATIVE. Mieux répondre au mal-être des personnels . . . . . p. 95

1. Des agents en manque d'accompagnement et de suivi par l'institution . . . . . p. 98
2. Des outils et des procédures peu adaptés à la situation des contractuels . . . . . p. 106
3. Des modes de fonctionnement qui produisent eux-mêmes de la souffrance psychique . . . . . p. 113
4. Récapitulatif des recommandations du chapitre . . . . . p. 119

CHAPITRE 4. LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION . . . . . p. 121

1. Synthèse des recommandations 2025 . . . . . p. 122
2. Suivi des recommandations antérieures . . . . . p. 132

AU SUJET DES MÉDIATEURS . . . . . p. 172

1. Les textes instituant les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur . . . . . p. 172
2. La charte du club des médiateurs de services au public . . . . . p. 177
3. Les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi . . . . . p. 180
4. Le réseau des médiateurs . . . . . p. 183

ÉDITO

« L'activité de l'année 2025 a été particulièrement intense pour les médiateurs. 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 tout en répondant à une demande croissante d'écoute, de considération et d'explications de la part des usagers comme des personnels, souvent inquiets, vulnérables et exigeants vis-à-vis de leur administration.

Les mutations sociétales et le contexte international créent, par ailleurs, chez les jeunes en particulier, beaucoup d'anxiété, entraînant une souffrance psychique et un sentiment d'insécurité. Ce constat largement partagé, qui s'est aggravé depuis la crise sanitaire, a fait de la santé mentale des élèves, des étudiants et des personnels une question prioritaire pour les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Qu'il s'agisse de renforcer la prévention, de faire de la santé mentale un objet d'éducation et de formation ou de promouvoir le bien-être à tous les niveaux du système éducatif, le sujet ne fait plus débat dès lors que l'équilibre psychique et la qualité de vie au travail sont reconnus comme des enjeux à fort impact sur les apprentissages et la réussite de tous.

« L'éducation à la santé, les campagnes de prévention des risques, l'identification des souffrances et la mise en œuvre des soins, s'inscrivent dans le projet national de justice et d'égalité des chances porté en grande partie par l'École républicaine. »

Marie-Rose Moro et Jean-Louis Brison, 2016[1]

Enfin, une part de plus en plus importante des réclamations adressées aux médiateurs fait état de violences ou d'atteintes aux droits, à la dignité ou à la sécurité des enfants, dans leur établissement d'enseignement, ou à proximité. Les saisines mettent parfois en évidence des défaillances ou des insuffisances dans leur prise en charge, leur protection ou leur suivi, entamant la confiance des familles à l'égard de l'institution scolaire. Ce bilan a conduit à la création récente, par le ministre de l'Éducation nationale, d'un poste de déléguée à la protection des enfants à l'école placée au côté de la médiatrice, qui a vocation à venir en appui au réseau des médiateurs académiques déjà fortement mobilisés sur toutes les questions relevant de la défense des droits des enfants.

Dans ce contexte, se fait sentir plus que jamais la nécessité de développer et de faire vivre l'esprit et les valeurs de la médiation. L'impartialité, l'indépendance et la juste distance du médiateur par rapport aux autorités sollicitées, doivent lui permettre de contribuer pleinement au rétablissement de la confiance et à l'instauration d'un climat d'étude serein s'appuyant sur le dialogue et le respect réciproque de tous les acteurs de la communauté éducative.

Catherine Becchetti-Bizot
Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

[1] Marie-Rose Moro, psychiatre d'enfants et Jean-Louis Brison, IA-IPR, dans leur rapport *Plan d'action en faveur du bien-être et de la santé des jeunes* remis au président de la République en novembre 2016, proposaient des mesures concrètes pour fonder une nouvelle alliance éducative et thérapeutique et bâtir une école soucieuse aussi bien des apprentissages que de l'épanouissement individuel des élèves.

INTRODUCTION

« Toutes ces vulnérabilités sont autant de risques supplémentaires d'atteinte aux droits et c'est ce qui doit motiver l'attention particulière que nous leur portons. Ma conviction est que la médiation par l'écoute et le dialogue peut être un des leviers de la reconnaissance de ces vulnérabilités et conduire les administrations à porter une attention particulière à ces situations. »

Claire Hédon[1]

Éducation nationale et enseignement supérieur : chiffres clés 2025

12 579 800
le nombre d'élèves des premier et second degrés

3 012 800
le nombre d'étudiants

1 398 110
le nombre de personnels dont **852 772** enseignants des premier et second degrés

28 450
le nombre de saisines traitées par le médiateur

[1] Introduction au colloque « 50 ans de médiation dans la République - Les relations entre l'usager et l'administration », 23 janvier 2023.

EN 2025, LA HAUSSE DES SAISINES S'EST ACCÉLÉRÉE

Au terme de l'année 2025, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (15 collaborateurs de la médiatrice et près de 100 médiateurs académiques) a traité **28 450 saisines**, soit 4 750 demandes de plus qu'en 2024, une progression encore plus rapide que les années précédentes (**+20 % en un an**, contre +16 % en 2024 et +12 % en 2023).

Si le volume des requêtes connaît une croissance toujours plus rapide, il doit être relativisé quand on le rapporte au nombre total d'usagers (15 592 600 élèves et étudiants) et de personnels (1 398 110 agents). Cette augmentation est sans doute pour partie liée au renforcement de la visibilité des médiateurs dans la période récente. Elle traduit également un besoin constant, de la part des usagers comme des personnels, d'être écoutés, bien informés, accompagnés et conseillés dans leurs démarches auprès de l'administration.

Elle peut être interprétée également comme le symptôme ou l'expression d'une anxiété ou d'un mal-être croissants liés aux grandes mutations de la société qui bouleversent en profondeur le système éducatif. D'un côté, les membres de la communauté éducative, familles et professionnels, ressentent et expriment des peurs et des attentes nouvelles issues de ces transformations. De l'autre, le système éducatif s'adapte progressivement, mais peut-être trop lentement, pour apporter des réponses à des besoins multiples (de sécurité, de transparence, de proximité, de reconnaissance et d'humanité).

La médiation, qui s'efforce d'être réactive et évolutive, affine chaque année son organisation et les outils d'analyse qu'elle met à la disposition des médiateurs afin de les aider à mieux répondre aux demandes des requérants. Tous les médiateurs ont à cœur d'expliquer leur mission aux publics et services concernés et de leur en faire comprendre les enjeux : amélioration de la qualité de service, simplification, gestion de proximité des personnels, en particulier.

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

La répartition des saisines selon leur origine est stable.

76 % des saisines émanent des usagers, comme en 2024 (dont 16 % concernent des écoliers, 51 % des collégiens et lycéens et 33 % sont adressées par des étudiants). Les saisines concernant le premier degré sont en très forte augmentation sur cinq ans (+93 % pour l'enseignement public) ; l'année 2025 se traduit par un rebond à la hausse de l'enseignement supérieur public (+54 % contre +26 % sur cinq ans).

24 % proviennent des personnels. Parmi elles, la part qui a le plus augmenté est celle des non titulaires (+173 % depuis cinq ans, dont +42 % en un an) et en particulier, celle des **contractuels non enseignants**, qui a augmenté plus de 6 fois plus vite que celle des titulaires (+335 % en cinq ans).

93 % des saisines reçues ont été traitées et clôturées avant le 31 décembre.

92 % des demandes ont pu être traitées dans un délai inférieur ou égal à trois mois, et en moins d'un mois pour 74 % d'entre elles.

17 % des réclamations relèvent de demandes d'information, d'écoute ou de conseil. Ce pourcentage, relativement élevé, montre que le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute. En lien avec les services du ministère, des rectorats ou des établissements, il s'efforce d'apporter à chaque requérant une information constructive et adaptée à sa situation, ou de l'orienter vers le service compétent ou un interlocuteur de proximité.

81 % des saisines sont des réclamations au sens strict, portant sur des décisions de l'administration ou des actes au sein des écoles et des établissements d'enseignement.

58 % de ces réclamations ont été appuyées ou ont fait l'objet d'une sollicitation de l'administration par le médiateur afin d'apporter une réponse adaptée. **Dans 78 % des cas, l'intervention du médiateur a été conduite avec succès, améliorant la situation ou la compréhension du réclamant.**

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

• **39 % concernent la vie quotidienne et les conflits en établissements**, domaine qui suit une rapide progression : +136 % sur cinq ans. Cette évolution peut s'interpréter comme le signe d'une dégradation des relations au sein de la communauté éducative, dans l'enseignement scolaire comme dans le supérieur[2]. On notera que **les questions relatives aux situations de harcèlement ou de violence sont en forte hausse** (de 275 en 2020, elles sont passées à 970 saisines en 2025), alors que le harcèlement relève soit de dispositifs spécifiques à l'éducation nationale, soit de procédures pénales (voire des deux à la fois). En principe, le harcèlement n'a pas vocation à être traité directement par les médiateurs, mais ces derniers peuvent être des vigies et faire le lien entre différents niveaux de responsabilité. En outre, les questions ayant trait à la discipline et au comportement des élèves représentent 16 % des réclamations. La médiation privilégie une approche qui se concentre sur le respect et la défense des droits de l'enfant – droit à l'éducation, droit de s'exprimer et d'être entendu, droit à la protection contre toutes les formes de violences – et sur la nécessité de trouver des réponses rapides et adaptées à chaque cas.

• **28 %** des saisines des usagers portent sur **l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire** : inscriptions, orientation, affectations. Elles sont liées, pour la plus grande part, aux contestations d'**affectation** en lycée public (21 % en lycée d'enseignement général et technologique, 9 % en lycée professionnel), en collège public (16 %) et dans l'enseignement supérieur (17,5 %). Le nombre de **saisines concernant Parcoursup** augmente en 2025 mais **il reste globalement faible** (environ 300 saisines). Les réclamations sur **l'entrée en master**, contenues depuis 2022 (moins de 200 saisines), progressent en dépit des adaptations de la plateforme Mon Master qui doit permettre d'améliorer l'orientation et la répartition des étudiants entre les différents parcours de formation.

• **17 %** des saisines touchent à des **questions financières ou sociales** (frais de scolarité, bourses, allocations, cantine). Si le nombre de ces demandes avait baissé entre 2017 et 2022, elles progressent à nouveau sensiblement depuis trois ans. Globalement, sur les cinq dernières années, on observe **une hausse de 57 %** des réclamations dans ce domaine, plus rapide que l'évolution des saisines des usagers (+ 46 %). 74 % d'entre elles sont liées au coût des études : **65 % des demandes ont trait à des difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses de l'enseignement supérieur**, soit une hausse de 7 points par rapport à 2024 que peut expliquer la mise en place d'un nouveau logiciel ayant entraîné des retards de paiement ou des contrôles sur les calculs des droits.

[2] La rubrique intègre aussi les réclamations de l'enseignement supérieur relevant de la vie des établissements.

• **16 %** des demandes concernent **les examens et concours**. Sur les cinq dernières années, la tendance est à la baisse (-15 %) depuis le pic des réclamations lors du Covid (3 900 saisines en 2020 contre 3 320 en 2025), même si la dernière année est marquée par une nouvelle hausse (+17 %). En particulier, 40 % des réclamations relèvent de l'enseignement supérieur public, soit une hausse de la part de ce dernier de 8 points. Dans l'enseignement scolaire, le baccalauréat général et technologique est à l'origine de 29 % des réclamations.

Quel que soit le niveau de formation – enseignement scolaire et enseignement supérieur confondus –, la principale cause de réclamations dans ce domaine ressortit à la contestation des notes et des résultats (51 %).

ZOOM

LES SAISINES DES ÉTUDIANTS

Le nombre de saisines présentées par les étudiants, qui avait commencé à baisser en 2022, poursuit sa hausse constatée l'an passé. Ainsi, les sollicitations (6 500 saisines) ont augmenté de 46 % en 2025 et de 30 % sur les cinq dernières années.

La hausse est deux fois plus rapide pour le privé que pour le public (voir le chapitre consacré à l'enseignement supérieur privé du rapport 2022 de la médiation). Le cadre législatif et réglementaire est appelé à être revu à l'issue de la discussion parlementaire engagée sur le projet de loi relatif à la régulation de l'enseignement supérieur privé[3].

L'augmentation des saisines d'étudiants n'est pas liée à l'orientation post-bac, **le nombre de requêtes concernant Parcoursup restant faible**. Cependant, comme chaque année, la procédure continue à susciter en amont les angoisses des familles au moment crucial des choix d'orientation vers l'enseignement supérieur. L'effort de clarification des attendus et des critères d'évaluation mis en place par les commissions d'examen des candidatures doit se poursuivre. **L'éducation à l'orientation** doit être conçue au niveau du lycée comme un accompagnement humain, progressif et rassurant, ouvrant à une diversité de choix, plutôt que comme un système de sélection anxiogène. La part importante des notes de contrôle continu et de l'épreuve anticipée de français (EAF) dans l'évaluation des dossiers a eu un effet perceptible sur l'augmentation des saisines liées aux examens et aux résultats scolaires des lycéens (voir les chapitres sur l'enseignement scolaire et l'enseignement supérieur du présent rapport 2025).

De même, les réclamations portant sur **l'entrée en master** ont été contenues depuis 2022 avec la mise en place de la plateforme Mon Master qui a amélioré l'information et les conditions d'orientation des titulaires d'une licence.

Pour autant, l'accès au master reste un sujet sensible et les candidats évoquent une très forte pression au moment de la préparation des dossiers, comme ils expriment un sentiment d'incompréhension et d'injustice lorsqu'ils ne réussissent pas à obtenir le master de leur choix.

La hausse observée du nombre de saisines concerne principalement **deux sujets : les questions financières et sociales** (bourses et logements des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires [Crous]), qui représentent 43 %, notamment en raison des problèmes liés à l'installation d'un nouveau logiciel de gestion des bourses, et celles relatives à **la vie universitaire**, pour 12 % de saisines (évaluation, notation en cours d'année, réalisation de stages en entreprise, conflits relationnels, aménagements de scolarité notamment).

[3] Le projet de loi a été adopté en première lecture par le Sénat le 1er juin 2026 et a été transmis à l'Assemblée nationale.

Les examens et concours d'entrée dans les établissements d'enseignement supérieur restent un sujet important de saisine pour les médiateurs : 24 % des réclamations des étudiants portent sur des contestations de résultats ou sur des problèmes d'inscription, d'aménagement d'épreuves, ou de reconnaissance de diplôme ou de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Les domaines de saisines des personnels restent comparables aux autres années, à l'exception notable de la hausse de la part des réclamations sur les questions financières :

• **43 %** des saisines, soit 8 points de plus qu'en 2024, portent sur des **questions financières**. Ce domaine, qui était déjà depuis plusieurs années le premier sujet de sollicitation de la médiation par les personnels, avant même les questions de carrière et de mobilité, a connu une augmentation en nombre et en pourcentage de **200 % en cinq ans** (+ 50 % en 2025). S'y ajoutent des réclamations relevant d'autres domaines de saisines qui ont un effet sur la situation financière des agents : les promotions, les mobilités (avec les difficultés liées au logement, à la garde des enfants, aux soins à apporter aux parents, etc.), les congés de longue durée ou encore le chômage ou les pensions de retraite.

• **15 %** des saisines concernent le déroulement de carrière et les questions statutaires. Ces questions, qui sont passées devant les mutations ou affectations depuis 2021, 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**. La progression de 63 % de ce domaine sur cinq ans en fait désormais le deuxième champ d'intervention de la médiation concernant les agents.

• **11 %** des demandes concernent **les questions de recrutement**. Elles augmentent de 14 % en 2025 (soit + 51 % depuis 2020). Les réclamations des candidats aux concours ont augmenté de 5 % en un an. Mais ce sont les **questions liées au recrutement et au renouvellement des contractuels** qui représentent la part la plus importante (60 %).

• **11 %** portent sur **les relations professionnelles**, entre pairs ou hiérarchiques : organisation et conditions de travail, présomption de harcèlement ou de discrimination, etc. Ce domaine a augmenté de 28 % en cinq ans, le rythme de croissance ralentissant par rapport aux années antérieures (+ 11 % en 2025).

• **10 %** des saisines concernent les **affectations et mutations** et ont souvent trait à des situations familiales particulièrement difficiles (éloignement et séparation des familles) qui entravent le parcours professionnel des requérants. Loin d'être résiduel, ce domaine d'intervention de la médiation a cependant crû moins vite que l'ensemble des saisines des personnels (+ 9 % depuis 2020), restant parfaitement stable en 2025.

• **7 %** des saisines portent sur 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 s'être ralentie (+ 54 % sur les cinq dernières années).

• Enfin, **3 %** des réclamations concernent **les pensions et les retraites** : calcul, validation, réversion. Après une rapide progression (**+ 20 % en 2024**), l'année 2025 se caractérise par une progression de 15 %, soit une hausse de 36 % en cinq ans, deux fois moins rapide que l'ensemble des saisines par les personnels (78 %). 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.

ZOOM

LE COMITÉ DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Les recommandations du médiateur donnent lieu, tout au long de l'année scolaire, à des échanges réguliers avec l'ensemble des directions de l'administration centrale. Elles sont réunies sept mois après la publication du rapport, lors du comité de suivi, qui rassemble les 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 autant de fois que le médiateur le juge nécessaire.

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

Une synthèse des échanges avec les directions est présentée dans le chapitre « La médiation, force de proposition[4] » du présent rapport.

LES THÈMES DU RAPPORT

Cette année, la médiation s'est intéressée à **la santé mentale des élèves, des étudiants et des personnels**. Il ne s'agit pas, bien entendu, de faire un bilan des dispositifs mis en place dans le cadre du Plan santé mentale du gouvernement, qui vise à améliorer la prise en charge des troubles psychologiques, chez les jeunes notamment[5], mais de mettre 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 ou de traitement qui, au lieu d'assurer le bien-être et la qualité de vie au travail des usagers et des agents, peuvent provoquer ou aggraver leur mal-être, alors qu'ils sont déjà vulnérables ou en souffrance. En effet, une gestion administrative parfois complexe, s'attachant moins à l'objectif poursuivi qu'à l'application stricte de la réglementation, peut, dans certaines situations, avoir des conséquences graves sur les parcours scolaires, universitaires ou de carrière, entraînant une dégradation de l'état de santé de personnes déjà fragilisées et compromettant leur réussite, leurs relations avec les autres comme leur équilibre personnel[6].

• **Concernant les élèves**, la médiation s'est attachée à des difficultés de communication entre les membres de la communauté éducative lorsque des familles, par exemple, n'arrivent pas à faire reconnaître et prendre en considération la situation spécifique de leur enfant souffrant de troubles psychiques. Elle a également mis en évidence le stress lié à la notation et la pression des évaluations tout au long du parcours scolaire, qui suscitent beaucoup de défiance et de désaccords, ainsi qu'au processus d'orientation et aux conséquences qu'il peut avoir sur la santé mentale des élèves. Les recommandations de la médiatrice vont dans le sens d'une meilleure formation des personnels pédagogiques, éducatifs et administratifs

[4] Chapitre « La médiation, force de proposition », Suivi des recommandations antérieures p. 132.

[5] La santé mentale a été déclarée Grande cause nationale pour 2026.

[6] La santé mentale ne doit pas être entendue ici uniquement dans le sens médical (d'absence de pathologie), mais selon la définition de l'Organisation des Nations unies qui la présente comme « 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. »

pour garantir un accompagnement humain spécifique, indispensable à la situation particulière de ces jeunes. Elles visent à assurer la compréhension du fonctionnement du système éducatif, de l'évaluation et de la notation, comme la construction partagée des projets d'orientation.

• **Les saisines des étudiants** témoignent, comme celles des élèves, de la vulnérabilité d'une partie importante des jeunes inscrits dans l'enseignement supérieur, *a fortiori* lorsqu'ils sont porteurs de handicap ou souffrent de problèmes psychologiques – notamment dans les moments de transition ou lorsque des décisions ou procédures pédagogiques engendrent du stress et de l'insécurité. Les recommandations de la médiation appellent à une proximité et à un accompagnement humain renforcés afin d'apporter des réponses adaptées aux situations particulières de ces étudiants vulnérables.

• Enfin, **pour les personnels**, dans un contexte où l'expression du mal-être augmente depuis plusieurs années, à travers des saisines relatant des situations de conflit ou de harcèlement au travail notamment, mais aussi des difficultés financières ou des parcours professionnels mal accompagnés, la question de la santé mentale est tout autant d'actualité. Les saisines des médiateurs témoignent de nombreux incompréhensions et découragements face aux décisions et à certains modes de fonctionnement de l'administration. Ce constat concerne particulièrement **la gestion des contractuels** dont le nombre de saisines a considérablement augmenté, les outils de gestion, en matière de protection sociale ou financière, n'étant pas toujours adaptés aux situations spécifiques de ces personnels. Les recommandations de la médiation invitent à une gestion plus humaine de ces agents, répondant de manière plus attentive aux situations de souffrance telles qu'elles sont exprimées. La qualité de la réponse aux agents et la prise en compte de la spécificité des contractuels constituent autant d'axes de progrès pour améliorer le bien-être et la réussite des acteurs du système éducatif.

Séminaire du réseau des médiateurs – France Éducation international.

HOMMAGE

Nous avons eu la grande tristesse d'apprendre, au mois de mars 2026, le décès de notre collègue Francis Picci, ancien médiateur académique de Lille.

Souffrant depuis quelques années de graves problèmes de santé, il s'est battu avec beaucoup de courage, de ténacité et de dignité contre la maladie. Il avait souhaité mettre fin à ses fonctions en décembre 2025.

Nous tenons à le remercier collectivement pour son engagement sans faille au service des personnels et des usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur durant toute sa carrière.

Francis Picci était devenu membre du réseau des médiateurs en avril 2013. Il était un médiateur exemplaire pour tous ses collègues et successeurs. Très engagé dans sa mission, il l'effectuait avec une grande loyauté et une hauteur de vue reconnues de tous. Son courage dans la maladie comme dans les épreuves de la vie, sa droiture, son altruisme et son grand sens de l'humour, resteront gravés dans notre souvenir.

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION

LE NOMBRE DES SAISINES CONTINUE D'AUGMENTER

Près de 28 500 saisines ont été traitées en 2025, ce qui correspond à une hausse en un an de 20 %, et de près de 60 % en 5 ans.

Confrontés à des problématiques sociétales et familiales de plus en plus complexes, qui rendent les parents d'élèves, les étudiants et les personnels souvent inquiets et exigeants vis-à-vis de leur administration, les médiateurs, tout en respectant le cadre de leur mission de pacification et de résolution amiable des litiges, sont amenés à répondre à une demande croissante d'informations, d'explications et de formation.

UN ENGAGEMENT CROISSANT EN FAVEUR DE LA PROTECTION DES ENFANTS

Une part de plus en plus importante des réclamations fait état de violences ou d'atteintes aux droits, à la dignité ou à la sécurité des enfants, dans leur établissement d'enseignement, ou à proximité. Ces saisines mettent parfois en évidence des défaillances ou des insuffisances dans leur prise en charge, leur protection ou leur suivi. Au-delà du harcèlement entre pairs, qui fait l'objet d'une attention particulière dans chaque rapport du médiateur, les saisines relatives à des maltraitances subies par des élèves, déjà estimées en 2023 et en 2024 à 400 dossiers par an, ont progressé sensiblement en 2025. Le nombre de 400 réclamations de ce type était atteint dès la mi-mai ; il culmine à **1 000 demandes en décembre 2025** (70 % de violences commises par des élèves ou des étudiants sur leurs pairs, et 30 % par des adultes sur des élèves ou des étudiants).

Ce constat a conduit à la création, par le ministre de l'Éducation nationale, d'un poste de **délégué(e) à la protection des enfants à l'école, adjoint(e) à la médiatrice**. **Cristelle Gillard** a été nommée dans cette nouvelle fonction le 15 avril 2026.

À la suite d'une recommandation du rapport 2023 visant à **la clarification des programmes sur l'éducation à la vie affective, relationnelle, et à la sexualité (Evar/Evars)**, la médiation a participé au suivi de la mise en œuvre des nouveaux textes et à des formations sur ce sujet qui avait fait l'objet de vives contestations. Elle est notamment intervenue lors du Plan national de formation (PNF) organisé par la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco), en mettant l'accent sur la question de la communication entre l'École et les familles et sur l'importance d'une alliance éducative.

UNE EXPERTISE TRÈS SOLLICITÉE

Dans le prolongement de recommandations formulées dans ses rapports successifs, la médiation est régulièrement **sollicitée par des acteurs institutionnels**.

L'Inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche (IGÉSR) a interrogé la médiatrice dans le cadre de plusieurs missions, sur les thèmes suivants :

• **« Climat scolaire, gestion de classe et temps effectif d'apprentissage des élèves dans le premier degré de l'enseignement scolaire »** ;
• **« La mobilité des enseignants du premier et du second degré »** ;
• **« Être secrétaire général d'établissement aujourd'hui »** ;
• **« Les usages du numérique dans la relation École-familles »** ;
• dans le cadre d'une mission conjointe avec l'**Inspection générale des affaires sociales (IGAS)** portant sur **le « rôle et [les] missions des accompagnants des élèves en situation de handicap (AESH) dans l'École inclusive, aujourd'hui et demain »**.

Les parlementaires ont également sollicité l'expertise de la médiation sur plusieurs sujets d'actualité :
• **à l'Assemblée nationale,** dans le cadre de l'enquête sur **« les modalités de contrôle par l'État et de la prévention des violences dans les établissements scolaires »** conduite par la Commission des affaires culturelles et de l'éducation ;
• **au Sénat**, lors d'une audition par les membres de la Commission de la culture, de l'éducation, de la communication et du sport, dans le cadre d'un groupe de travail portant sur **« la lutte contre les violences sexuelles à l'école »** ;
• **au Sénat** également, lors d'une audition dans le cadre d'une **proposition de loi relative à l'encadrement de l'enseignement supérieur privé à but lucratif**, sujet d'un chapitre de son rapport 2022.

La médiatrice a répondu à plusieurs **demandes d'entretien de la Cour des comptes** pour :
• une évaluation sur **« Le temps d'enseignement perdu par les élèves au collège »** ;
• une enquête portant sur **Parcoursup** ;
• une enquête sur les **classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE)**.

DES ÉCHANGES RÉGULIERS AVEC LA DÉFENSEURE DES DROITS ET DIFFÉRENTS PARTENAIRES DE LA MÉDIATION

La médiation a répondu à des sollicitations de la **Défenseure des droits**, dont elle est la correspondante pour les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Elle a apporté sa contribution au rapport du Défenseur des enfants sur **« le droit des enfants à une justice adaptée »**.

Elle a participé à la réflexion sur le sujet des **« discriminations fondées sur l'origine chez les jeunes de 15 à 26 ans »**, qui a débouché sur la publication d'un **rapport de la Défenseure des droits en février 2026**.

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION

Dans un contexte de recours croissant aux différents dispositifs institutionnels de médiation, la médiatrice participe régulièrement aux échanges du **Club des médiateurs de services au public (CMSP)**. Ce club regroupe des médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités dont la mission est d'aider à la résolution amiable des différends ou des conflits qui opposent les citoyens, clients ou usagers, aux services de ces entreprises ou de ces institutions.

La médiatrice a participé au **jury du prix Jeunesse et Médiations organisé par le Conseil national de la médiation (CNM)**. Avec le soutien du ministère de la Justice et du ministère de l'Éducation nationale, ce prix récompense des projets menés au sein des écoles et des établissements afin de **promouvoir la culture de la médiation et de la gestion amiable des conflits entre les enfants dès le plus jeune âge**.

Le président de l'**Association des membres de l'Ordre des palmes académiques (Amopa)**, **Claude Tran**, a interviewé la médiatrice en vue de la publication, dans la revue de l'Amopa, d'un article et d'une vidéo présentant le rôle, les missions et l'évolution de la médiation au sein du système éducatif et d'enseignement supérieur.

UN RÉSEAU DE MÉDIATEURS ACADÉMIQUES RENFORCÉ

Quatorze médiateurs académiques ont souhaité mettre un terme à leur mission en 2025 et au cours du premier trimestre 2026 :
- **Geneviève Ovinet**, médiatrice académique d'Aix-Marseille depuis mars 2022 ;
- **Jean-Charles Brunet**, médiateur académique de Grenoble depuis janvier 2024 ;
- **Marie Marangone**, médiatrice académique de Grenoble depuis juin 2014 ;
- **Yves Mannechez**, médiateur académique de La Réunion depuis janvier 2018 ;
- **Francis Picci**, médiateur académique de Lille depuis avril 2013 ;
- **Jean-Pierre Batailler**, médiateur académique de Lyon depuis janvier 2021 ;
- **José Vazquez**, médiateur académique de Lyon depuis janvier 2024 ;
- **Viviane Henry**, médiatrice académique de Lyon depuis janvier 2024 ;
- **Françoise Boisseau**, médiatrice académique de Poitiers depuis janvier 2022 ;
- **Annie Mathieu**, médiatrice académique de Poitiers depuis janvier 2023 ;
- **Marie-Claire Ruiz**, médiatrice académique de Reims depuis janvier 2020 ;
- **André Cabanis**, médiateur académique de Toulouse depuis janvier 2016 ;
- **Marc Laborde**, médiateur académique de Toulouse depuis janvier 2023.

Après des années d'engagement et de dévouement au sein de leur académie, ils ont été remplacés respectivement par **Pierre Duclosson, Thierry Dourthe, Frédérique Tognarelli, Thierry Lallemand, Bernard Henon, Dominique Fazeli, Philippe Grand, Jacques Guillaumat, Christian Barrault, Josiane Meillat, Laurent Marecheau, Christian Bribet, Jean-François Labat**.

Neuf nouveaux postes de médiateurs académiques ont été créés, sur lesquels ont été nommés :
• **Philippe Le Coz** à Créteil ;
• **Pascale Niquet-Petipas** à Dijon ;
• **Viviane Henry** à Grenoble ;
• **Patrick Novella** à Lyon ;
• **Ali Souf** à Mayotte ;
• **Christophe Mollet** en Normandie ;
• **Hervé Gateau** à Orléans-Tours ;
• **Jean-Michel Labbay** à Rennes ;
• **Pascal Freund** à Strasbourg.

Par ailleurs, **Gilles Bal**, qui avait exercé dans un premier temps au sein du pôle national, puis occupé la fonction de médiateur académique de Paris, depuis mars 2018, a mis un terme à sa mission au mois d'avril 2026.

DÉPARTS ET ARRIVÉES DE NOUVEAUX COLLABORATEURS AU PÔLE NATIONAL

Plusieurs membres du **pôle national** ont quitté l'équipe :
• **Charlotte Avril**, adjointe à la médiatrice depuis 2020, a fait valoir ses droits à la retraite ;
• **Franck Jarno**, qui était déjà membre du pôle national, lui a succédé en qualité d'adjoint à la médiatrice en décembre 2025 ;
• **Colette Damiot-Marcou**, chargée de mission qui avait rejoint la médiation en 2003, a fait valoir ses droits à la retraite.

De nouveaux chargés de mission ont rejoint le pôle national :
• **Sophie Decker-Nomicisio**, attachée d'administration hors classe, précédemment directrice des affaires juridiques au Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES) ;
• **Judikaël Regnaut**, administrateur de l'État, précédemment conseiller de coopération et d'action culturelle au ministère de l'Europe et des Affaires étrangères et ancien sous-directeur à la Délégation aux relations européennes et à la coopération (Dreic) au ministère.

Enfin, la médiation a eu le plaisir d'accueillir et de former de jeunes collaborateurs comme :
• **Titouan Muntzer**, étudiant en philosophie à l'ENS, en année de césure, pendant 3 mois en 2025 ;
• **Louise Pelloile**, étudiante en master de droit public, en stage depuis mars 2026 pour une durée de 6 mois.

COORDONNER ET PROFESSIONNALISER LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

Les nouveaux médiateurs reçoivent une formation dès leur prise de fonction à l'**IH2EF**.

En outre, pour **coordonner, animer et renforcer l'ensemble du réseau**, la médiatrice réunit deux fois par an les 99 médiateurs académiques avec les chargés de mission du pôle national, **pour un séminaire de trois jours**.

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION

LA FORMATION DES NOUVEAUX MÉDIATEURS

La promotion 2025 a bénéficié d'une **formation** spécifique de quatre jours en février 2025.

Les nouveaux membres du réseau ont pu s'approprier les outils et les démarches de la médiation (processus, postures, écoute active, approche de la médiation administrative et institutionnelle). La formation méthodologique a été assurée par **Natacha Waksman**, médiatrice et formatrice au Cnam.

Une **table ronde** a permis de réfléchir aux caractérisiques de la **médiation institutionnelle**, en bénéficiant des éclairages de **Marie-Pierre Muller**, médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur, et de **Raphaël Matta-Duvignau**, maître de conférences en droit public à l'université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines.

Tout au long de ces journées de formation, les nouveaux médiateurs étaient encadrés par des pairs, médiateurs académiques expérimentés, et des chargés de mission du pôle national.

LES SÉMINAIRES DES MÉDIATEURS ADADÉMIQUES

Les séminaires de mars et de novembre ont été l'occasion de travailler sur la question de **la santé mentale et du bien-être des élèves, des étudiants et des personnels**, grande cause nationale en 2025 et 2026, et sujet évoqué de plus en plus fréquemment dans les saisines adressées aux médiateurs. Plusieurs intervenants sont venus présenter les démarches mises en œuvre dans les académies et impulsées par les deux ministères :

• **Claire Bey**, cheffe du bureau de la santé et de l'action sociale (Direction générale de l'enseignement scolaire - Dgesco);
• **Céline Rousselet**, infirmière conseillère technique de l'académie de Besançon;
• **Emmanuel Padioleau**, infirmier conseiller technique de la rectrice de Nantes;
• **Charlotte Boineau**, cheffe du département de la qualité de la vie étudiante (Direction générale

de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle - Dgesip), notamment, ont abordé les questions liées à la santé des élèves et des étudiants.

• **Philippe Diaz**, secrétaire général de l'académie de Nantes ;
• **Nathalie Sandra**, cheffe du Sapap (service d'accompagnement des personnes) de l'académie de Versailles ;
• **Fiona Bahi-Dubois**, responsable du pôle RH de proximité de l'académie de Versailles, sont venus échanger avec les médiateurs académiques sur la gestion des **ressources humaines de proximité**, notamment pour les personnels qui décident ou subissent des transitions professionnelles.

• **Syam Gehmri**, IA-IPR dans l'académie de Créteil, chargée de mission auprès du Conseil des Sages de la laïcité et des valeurs de la République, est venue échanger avec les médiateurs sur le sujet des « contestations d'enseignement » par les familles.

• **Jean-François Barle**, directeur académique chargé des lycées et de la liaison avec l'enseignement supérieur dans l'académie de Paris ;
• **Anne Gascher**, IEN-IO, dans l'académie de Créteil ;
• **Agnès de Barsac**, proviseure adjointe dans l'académie de Poitiers, ont débattu sur les questions d'orientation et d'affectation des élèves.

Une table ronde sur **les grands défis et les nouveaux enjeux du système éducatif français** a réuni **William Marois**, recteur honoraire, **Jean-Charles Ringard**, inspecteur général honoraire, et **Aziz Jellab**, inspecteur général.

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION

DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA MÉDIATION À TOUS LES NIVEAUX DU SYSTÈME ÉDUCATIF

FORMER POUR MIEUX FAIRE CONNAÎTRE L'ACTION DES MÉDIATEURS

Comme les années précédentes, une **session de formation a été réalisée à destination des cadres de l'administration centrale des ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur** pour présenter les missions, les moyens d'action et la démarche du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

La médiation a organisé trois sessions à l'IH2EF dans le cadre de la **formation statutaire des personnels d'encadrement**, personnels de direction et corps d'inspection des premiers et second degrés.

Les médiateurs répondent également à **des demandes de formation en académies** : ils sont intervenus devant les personnels d'encadrement du bassin de Neuilly-sur-Seine dans l'académie de Versailles et, à la demande du doyen, devant le collège des inspecteurs pédagogiques de l'académie de Paris.

SE FORMER POUR MIEUX RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES DEMANDES

Afin de consolider leurs compétences juridiques, comme chaque année, plusieurs collaborateurs de l'équipe nationale ont suivi la **formation proposée par le Club des médiateurs de services au public** portant sur « la médiation sous l'angle juridique » et sur « l'actualité de la médiation administrative ».

➡ **Le développement de la médiation dans le cadre du code de Justice administrative** rend de plus en plus nécessaire la participation des membres de l'équipe à ce type de formation et de collaboration.

DES LIENS RÉGULIERS AVEC LES DIRECTIONS DE L'ADMINISTRATION CENTRALE

L'équipe de la médiation échange régulièrement avec les différentes directions de l'administration centrale et participe à leur réflexion pour **faire avancer la mise en œuvre de ses recommandations** dans plusieurs domaines :

• la prévention et la sensibilisation au harcèlement ainsi que la lutte contre les violences en milieu scolaire ;
• la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), la promotion de la qualité de vie et du bien-être au travail ;
• l'amélioration des relations entre l'administration et ses usagers (Services Publics+) ;
• les politiques publiques en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la diversité et la lutte contre les discriminations grâce à sa contribution à la démarche de certification Afnor du ministère ;
• l'accompagnement des élèves, des étudiants et des personnels en situation de handicap.

Ainsi, la médiation a participé en décembre 2025 au **Comité national de suivi de l'École inclusive (CNSEI)**, instance centrale du dialogue entre l'État, les collectivités, les professionnels, les associations et les familles.

Des réunions d'échange et d'information ou des visoconférences sont régulièrement organisées avec la **Dgesip**, notamment avec la sous-direction de la réussite et de la vie étudiante sur les politiques ministérielles mises en œuvre, associant le réseau des médiateurs académiques.

En mars 2026, elle a participé aux **Journées nationales du réseau handicap** à l'invitation de la Dgesip.

De même, la médiation a pu échanger avec **Bénédicte Durand, présidente du Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous)**, à propos des saisines sur l'attribution de bourses sur critères sociaux, le logement et la restauration et pour évoquer les actions mises en œuvre par le Cnous destinées aux étudiants.

Un webinaire est organisé une à deux fois par an avec **Jérôme Teillard, chef de projet Réforme de l'accès à l'enseignement supérieur (Parcoursup)** à l'intention des médiateurs académqiues.

La médiatrice est depuis plusieurs années membre du **jury national du concours Non au harcèlement (NAH)**, action emblématique du programme pHARe dédié à la prévention du harcèlement et du cyberharcèlement à l'école.

En 2025, la médiatrice a désigné une de ses proches collaboratrices comme experte pour les travaux de la **cellule d'écoute** de l'administration centrale, **dispositif d'écoute, de recueil et de traitement des signalements des actes de violence,**

TEMPS FORTS 2025 DE LA MÉDIATION

de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes mis en place au bénéfice des personnels de l'administration centrale de nos ministères.

Enfin, la médiation contribue régulièrement aux réflexions de la **Dgesco** sur les questions d'accessibilité et d'aménagements de la scolarité et des examens pour les élèves en situation de handicap.

UNE AUTRE COMPÉTENCE : LES LANCEURS D'ALERTE

Le décret n° 2022-1284 du 3 octobre 2022 relatif aux procédures de recueil et de traitement des signalements émis par les lanceurs d'alerte, a désigné le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur comme **autorité externe** pour les ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, afin de **recevoir et de traiter les signalements émis par les lanceurs d'alerte**.

Le nombre de signalements est passé de 11 en 2024 à **65 en 2025**.

La médiatrice a adressé à la Défenseure des droits un **rapport sur le fonctionnement de sa procédure de recueil et de traitement des signalements**, comme prévu par l'article 3 de la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte et par l'article 13 du décret du 3 octobre 2022 précité.

La saisine du médiateur en tant qu'autorité externe doit s'effectuer, soit par courrier postal en ayant recours au système de la double enveloppe, soit par téléphone sécurisé en laissant un message vocal au 01 55 55 32 52.
La procédure de saisine est en ligne sur le site du ministère[1].

LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MÉDIATION SE POURSUIT

L'amélioration des outils d'analyse des saisines se poursuit. Les médiateurs utilisent une **base de données, « Média2 »,** qui leur permet d'enregistrer, de suivre et de qualifier les réclamations selon une nomenclature définie. Ainsi, les demandes relevant du Code de justice administrative (médiation à l'initiative des parties, médiation à l'initiative du juge, médiation préalable obligatoire) sont identifées et quantifiées. Par ailleurs, la base de données permet de suivre les réclamations par catégorie et par domaine de saisines et intégre des dimensions transversales. Par exemple,

[1] www.education.gouv.fr/procedure-lanceurs-d-alerte-380316

des analyses spécifiques sur des aspects contextuels comme le harcèlement, les situations de handicap, de discrimination, la dimension relationnelle, les problèmes liés au numérique, la dimension européenne ou internationale sont repérables par le médiateur. En 2026 une nouvelle mention « protection de l'enfant » a été ajoutée, permettant de mieux identifier les saisines relatives à ce sujet.

UNE AUGMENTATION DES SAISINES À DIMENSION INTERNATIONALE

Dans un contexte continu de tensions et de conflits sur le plan international, **près de 450 saisines comportaient une dimension internationale ou européenne**, soit une augmentation de 36 % par rapport à l'année 2024.

La très grande majorité des saisines provient des usagers (86 %). 40 % d'entre elles concernent l'enseignement supérieur public et 35 % relèvent du second degré public. La part la plus importante des demandes porte sur les problèmes d'inscriptions (30 %), les examens (29 %), les questions financières (21 %) et la vie scolaire (20 %). Pour ce qui est du domaine financier, les saisines concernent principalement des étudiants étrangers présents en France et des familles scolarisant leurs enfants dans l'enseignement français à l'étranger (contestations liées à l'attribution de bourses).

La collaboration avec les acteurs du réseau de la coopération et de l'enseignement français à l'étranger (EFE) s'est enrichie au fil des ans, tant sur le plan quantitatif que sur le plan qualitatif, avec une professionnalisation accrue contribuant efficacement à l'apaisement des tensions, notamment en période d'examens.

Grâce à France Éducation International (FEI), la médiation a pu répondre à un nombre important de saisines d'étudiants en **mobilité internationale** qui souhaitaient obtenir la reconnaissance de leurs diplômes obtenus à l'étranger afin de poursuivre leurs cursus en France.

Dans l'objectif de **promouvoir et diffuser l'action et les valeurs de la médiation**, des rencontres sont organisées avec des délégations étrangères. Cette année, des membres de l'équipe nationale ont rencontré **une délégation d'universitaires chinois** pour échanger sur les missions de la médiation et leur faire découvrir l'existence d'un service à destination des personnels et des usagers au sein d'un ministère.

L'expertise de la médiation a été sollicitée pour une **intervention lors du colloque européen** InclEdu[2] (Inclusive education for all needs: European Sectoral Social Partners in Education promoting inclusion of persons with special needs in education).

[2] www.csee-etuce.org/en/projects/136:incledu4allneeds.

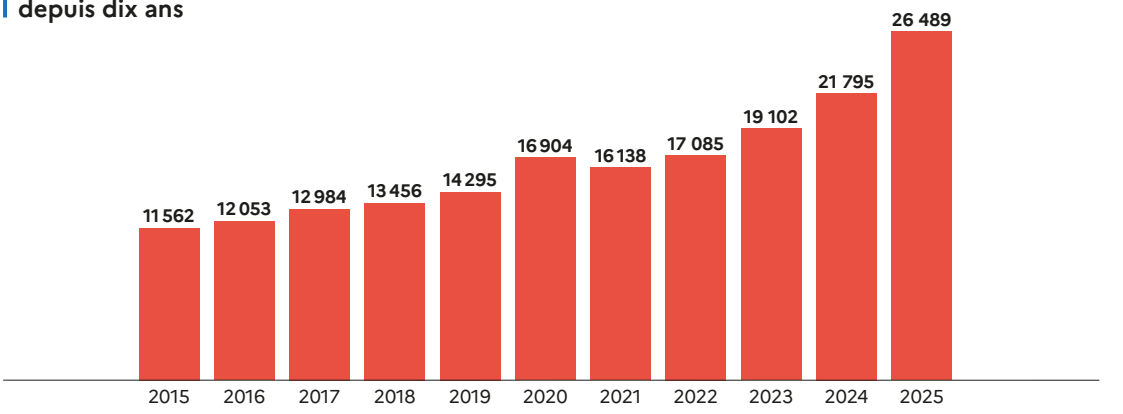
L'ACTIVITÉ 2025 DES MÉDIATEURS EN CHIFFRES

LES SAISINES

Le nombre de saisines traitées en 2025

	Nombre de saisines	En % des saisines reçues	En % des saisines traitées	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 5 ans
Saisines reportées des années antérieures (au 1er janvier 2025)	1 953		7 %		
Saisines reçues en 2025	**26 489**	**100 %**	**93 %**	**+ 22 %**	**+ 57 %**
Dont saisines reçues par les médiateurs académiques	*24 822*	*94 %*	*87 %*	*+ 22 %*	*+ 59 %*
Dont saisines reçues par le médiateur national	*1 667*	*6 %*	*6 %*	*+ 15 %*	*+ 33 %*
Saisines traitées en 2025	**28 442**		**100 %**	+ 20 %	+ 51 %
Saisines clôturées en 2025	**26 440**		**93 %**	**+ 24 %**	**+ 53 %**
Saisines reportées, non clôturées au 31 décembre 2025	**2 002**		**7 %**	**- 16 %**	**+ 34 %**
Dont saisines en attente de réponse de l'administration	*549*		*2 %*	*+ 17 %*	*- 19 %*
Dont saisines en cours d'instruction	*1 453*		*5 %*	*- 24 %*	*+ 77 %*

L'évolution du nombre de saisines reçues depuis dix ans

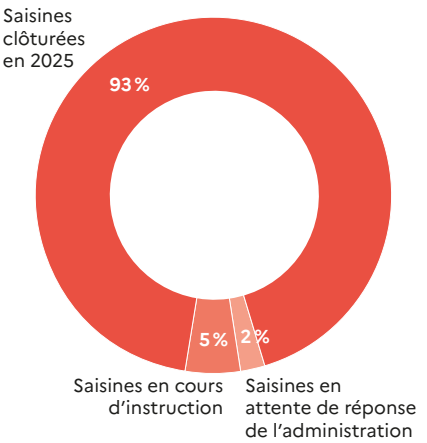


Au terme de l'année 2025, **les médiateurs ont traité près de 28 500 saisines** – dont 26 500 reçues en 2025 et 2 000 restées en cours de traitement à la fin de l'année 2025.

Le nombre de saisines continue de progresser, avec **une hausse de 20 % entre 2024 et 2025** (contre une hausse de 16 % entre 2023 et 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.

Bien qu'une grande partie des demandes transitent d'abord par le pôle national, qui les oriente vers le pôle académique compétent en apportant parfois une analyse, un appui opérationnel ou des éclairages juridiques, **94 % des saisines reçues relèvent des médiateurs académiques**. En effet, les litiges examinés par le réseau concernent majoritairement des décisions prises par les services des rectorats, les services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) ou des établissements scolaires et universitaires.

L'état des saisines traitées en 2025



93 % des saisines reçues avant le 31 décembre 2025 ont pu être clôturées à cette date (soit une augmentation de 3 points par rapport à 2024), ce qui témoigne de la capacité de la médiation à gagner en efficience.

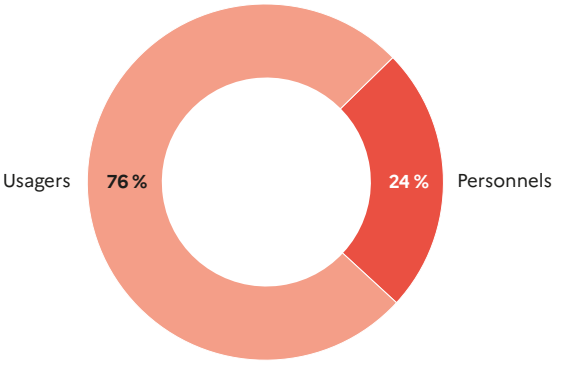
Au 31 décembre 2025, 5 % des dossiers restaient en cours d'instruction par les médiateurs et 2 % en attente d'une réponse de l'administration ; ces saisines seront reportées dans le bilan de l'année 2026.

L'ORIGINE DES SAISINES

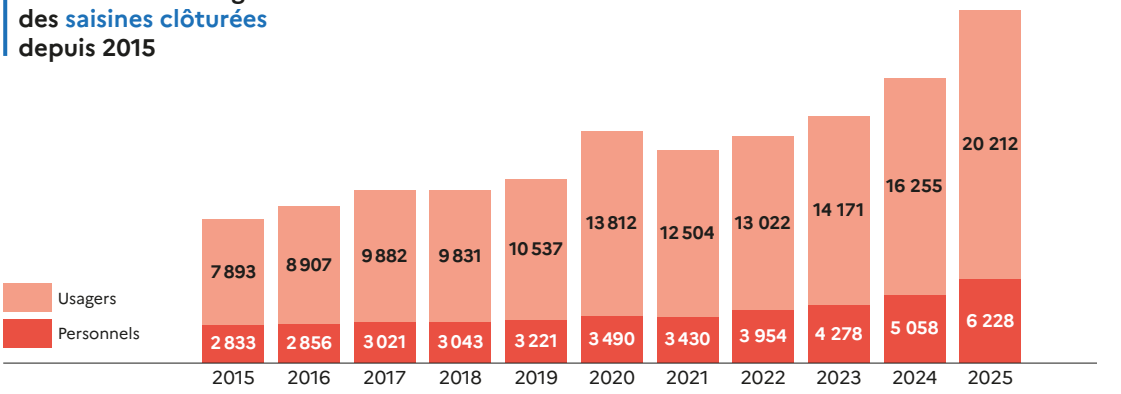
L'origine des saisines clôturées en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 5 ans
Personnels		**24 %**		
Personnels non titulaires	2 484	40 %	+ 42 %	+ 173 %
Dont enseignants stagiaires 1er et 2d degrés du public	*209*	*3,5 %*	*- 15 %*	*+ 24 %*
Dont enseignants contractuels du public	*641*	*10,5 %*	*+ 14 %*	*+ 75 %*
Dont non enseignants	*1 634*	*26 %*	*+ 73 %*	*+ 335 %*
Personnels titulaires non enseignants	702	11 %	+ 5 %	+ 53 %
Dont personnels administratifs et ITRF catégories A, B et C*	*383*	*6 %*	*- 1 %*	*+ 46 %*
Dont personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	*104*	*2 %*	*+ 14 %*	*+ 17 %*
Dont personnels d'inspection et de direction	*84*	*1 %*	*+ 2 %*	*+ 147 %*
Dont personnels social et santé	*131*	*2 %*	*+ 21 %*	*+ 77 %*
Personnels titulaires enseignants	2 854	46 %	+ 16 %	+ 49 %
Dont 1er degré public	*744*	*12 %*	*+ 10 %*	*+ 54 %*
Dont 2d degré public	*1 652*	*27 %*	*+ 19 %*	*+ 49 %*
Dont supérieur public	*138*	*2 %*	*+ 16 %*	*+ 28 %*
Dont privé sous contrat	*320*	*5 %*	*+ 14 %*	*+ 48 %*
Enseignants du privé hors contrat	13	< 1 %	- 19 %	+ 8 %
Candidats à un concours de recrutement	175	3 %	+ 13 %	- 10 %
Total personnels	**6 228**	**100 %**	**+ 23 %**	**+ 78 %**
Usagers		**76 %**		
Enseignement du 1er degré public	2 932	14,5 %	+ 8 %	+ 93 %
Enseignement du 2d degré public	9 575	47,5 %	+ 20 %	+ 55 %
Enseignement supérieur public	5 786	29 %	+ 54 %	+ 26 %
Enseignement privé sous contrat	840	4 %	+ 14 %	+ 64 %
Enseignement privé hors contrat	105	0,5 %	+ 25 %	- 9 %
Enseignement supérieur privé	715	3,5 %	+ 3 %	+ 55 %
Enseignement privé divers (formation professionnelle, etc.)	259	1 %	- 17 %	- 41 %
Total usagers	**20 212**	**100 %**	**+ 24 %**	**+ 46 %**
Saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**	**+ 24 %**	**+ 53 %**

* Ingénieurs et personnels techniques de recherche et de formation.



L'évolution de l'origine des saisines clôturées depuis 2015



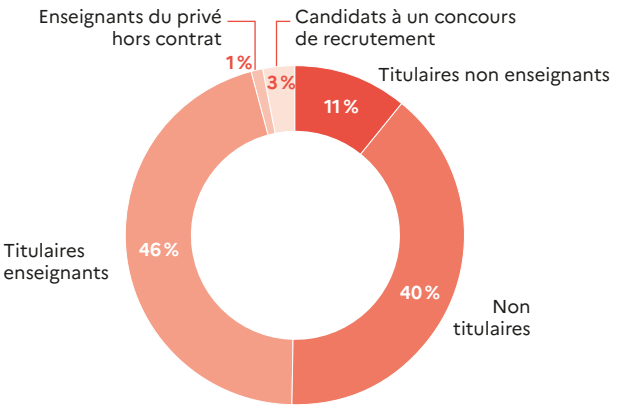
La répartition des saisines entre « personnels » et « usagers » de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur n'a pas évolué en valeur relative : **la part des usagers demeure la plus importante, puisque 76 % des demandes, soit 20 200 saisines, proviennent des élèves, des parents et des étudiants.** En valeur absolue, entre 2024 et 2025, **le nombre de saisines provenant des personnels, qui s'élève à 6 228, a autant progressé (+ 23 %) que le nombre de saisines provenant des usagers (+ 24 %)**. En revanche, depuis 2020, l'évolution du nombre de saisines provenant des personnels est beaucoup plus rapide (+ 78 %) que celle du nombre de saisines provenant des usagers (+ 46 %).

L'engagement de la médiation dans l'accompagnement de la souffrance au travail et en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap pourrait expliquer cette constante progression. Chaque année, la médiation formule des recommandations pour l'amélioration du bien-être des personnels et la prévention des discriminations.

Au moment de sa création, en 1998, la médiation était saisie principalement par les personnels ; les dossiers des usagers ne représentaient alors que 31 % du total des demandes. Ces proportions se sont inversées aux alentours de 2005.

La médiation a gagné en visibilité au fil des ans. Son organisation évolue, les médiateurs académiques parviennent à mieux faire connaître leur action et à en expliquer les enjeux et modalités auprès du public, mais aussi de ses partenaires : services RH de proximité et d'inspection des rectorats, référents académiques (violence, harcèlement, valeurs de la République, etc.), délégués du Défenseur des droits, médiateurs des collectivités territoriales, services sociaux, bénévoles de l'Autonome de solidarité laïque, etc.

L'origine des saisines des personnels en 2025



Parmi les saisines adressées par les personnels, ce sont celles des non titulaires qui augmentent le plus rapidement : +173 % sur les cinq dernières années et +42 % entre 2024 et 2025, soit près de 2 500 demandes clôturées en 2025.

Le nombre des dossiers clôturés envoyés par des enseignants contractuels continue d'augmenter, mais moins rapidement : +75 % depuis 2020 et +14 % par rapport à 2024.

Les deux tiers de ces 2 500 saisines proviennent de non enseignants. Leurs demandes ont augmenté de 335 % en cinq ans et de 73 % en un an (presque deux fois plus vite que la croissance des demandes de non titulaires), ce qui représente 1 634 saisines en 2025. **Parmi ces 1 634 demandes, 70 % sont directement liées à des questions financières** (+11 points en un an), soit 1 170 dossiers clôturés, ce qui constitue une augmentation de 863 % sur cinq ans, et plus qu'un doublement entre 2024 et 2025.

ZOOM

DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES POUR LES AESH

Les AESH sont à l'origine de 80 % des saisines de non titulaires non enseignants portant sur des questions financières, soit 930 demandes de médiation. La grande majorité des demandes des AESH a d'ailleurs porté sur ce domaine. En tout, 1 110 saisines d'AESH ont été clôturées en 2025, dont 85 % portaient sur des questions indemnitaires.

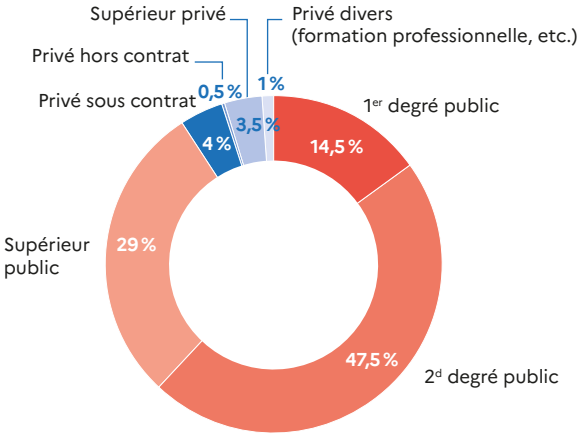
Cette masse de dossiers à traiter émanant des AESH est principalement due au délai de résolution d'un litige qui a opposé ces agents à l'administration : un litige relatif, dans un premier temps, à leur éligibilité à **l'indemnité REP/REP+** puis, dans un deuxième temps, à la possibilité d'obtenir **le versement rétroactif de cette indemnité** pour ceux des AESH qui s'en étaient vu refuser le bénéfice. Le Conseil d'État s'est prononcé sur cette dernière question en juillet 2025. La définition par le ministère des modalités de traitement a pris quatre mois, si bien qu'un grand nombre d'AESH n'avaient pas encore obtenu satisfaction au 31 décembre 2025. Les réclamations de ceux qui, dans cette situation, avaient saisi la médiation, ne pourront donc être clôturées qu'en 2026.

Ces dossiers ont eu un impact significatif sur l'activité des médiateurs académiques, saisis à divers titres, soit dans le cadre de la médiation institutionnelle, soit dans le cadre de la médiation préalable obligatoire (MPO), par renvoi de quelques tribunaux administratifs. Ainsi les médiateurs académiques ont-ils été sollicités en amont de l'instruction, notamment pour l'application des décisions du Conseil d'État, ou ensuite, lors de sa mise en œuvre, que ce soit sur l'attribution des montants, le délai de traitement des demandes ou l'application de la prescription quadriennale.

Le nombre de saisines qui proviennent d'agents titulaires non enseignants reste stable par rapport à l'an dernier (+5%), mais a augmenté de 53% depuis 2020.

Les enseignants titulaires sont à l'origine de la part la plus importante des demandes des personnels (46% des saisines). Leurs demandes ont augmenté de 49% en cinq ans. Les professeurs du second degré de l'enseignement scolaire public ont adressé plus de 1 650 saisines en 2025, soit 27% du total des demandes des personnels. Sur cinq ans, ce sont toujours les demandes des professeurs des écoles qui augmentent le plus rapidement parmi les demandes des enseignants rémunérés par l'État (+54%).

L'origine des saisines des usagers en 2025



Parmi les saisines adressées par les usagers, près de la moitié proviennent d'élèves ou de parents d'élèves inscrits dans les établissements publics du second degré. Cette catégorie a augmenté de 55% en cinq ans.

Les demandes concernant des élèves du premier degré augmentent toujours rapidement : +93% sur cinq ans, mais +8% sur un an, soit trois fois moins vite que les saisines par l'ensemble des usagers.

Les près de 5 800 demandes adressées par les étudiants de l'enseignement supérieur public représentent presque 30% des demandes d'usagers, soit la deuxième catégorie la plus représentée. Une baisse avait été constatée en 2021 et en 2022, mais elle ne s'est pas poursuivie en 2023 et en 2024, et les demandes ont encore progressé en 2025, pour atteindre une augmentation de 26% sur les cinq dernières années.

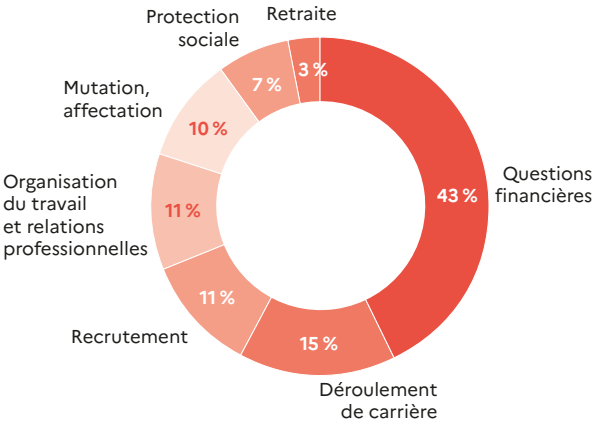
Les demandes relatives à l'enseignement privé (scolaire et supérieur) continuent d'augmenter, mais leur croissance en 2025 est moins rapide que celle des demandes de l'ensemble des usagers. **Les demandes provenant des élèves inscrits dans les établissements scolaires privés sous contrat représentent moins de 5% des saisines des usagers**, et leur nombre a crû de 64% sur les cinq dernières années pour s'établir à 840 demandes. **Les étudiants des établissements de l'enseignement supérieur privé** ont fait l'objet d'un chapitre spécifique dans le rapport 2022 de la médiatrice et de développements sur les mobilités internationales dans le rapport 2023. Le nombre de leurs demandes continue à croître, mais bien moins rapidement : elles ont augmenté de 55% en cinq ans.

LES DOMAINES DE SAISINES

Les domaines de saisines clôturées en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 5 ans
Personnels	**6 228**	**24 %**	**+ 23 %**	**+ 78 %**
Questions financières	2 670	43 %	+ 50 %	+ 201 %
Déroulement de carrière	933	15 %	+ 7 %	+ 63 %
Recrutement	673	11 %	+ 14 %	+ 51 %
Organisation du travail et relations professionnelles	672	11 %	+ 11 %	+ 28 %
Mutation, affectation	651	10 %	- 2 %	+ 9 %
Protection sociale	441	7 %	+ 13 %	+ 54 %
Retraite	188	3 %	+ 15 %	+ 36 %
Usagers	**20 212**	**76 %**	**+ 24 %**	**+ 46 %**
Enseignement et vie dans l'établissement	7 937	39 %	+ 21 %	+ 136 %
Inscription et orientation	5 556	27,5 %	+ 23 %	+ 28 %
Questions financières et sociales	3 406	17 %	+ 45 %	+ 57 %
Examens et concours d'entrée dans les écoles	3 313	16,5 %	+ 17 %	- 15 %
Saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**	**24 %**	**53 %**

Les domaines de saisines des personnels en 2025



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

• **43 % de leurs demandes de médiation portent sur des questions financières** proprement dites : traitements, salaires, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop perçus, etc. Le nombre des réclamations au seul titre des questions financières a augmenté de 50 % entre 2024 et 2025 et de plus de 200 % en cinq ans. Ce domaine au sens strict est, depuis plusieurs années, **le premier sujet de saisine de la médiation par les personnels**.
Il faut y ajouter des réclamations relevant d'autres domaines qui peuvent avoir un effet direct sur la situation financière des agents : l'avancement d'échelon, la promotion de grade, l'affectation et la mobilité (avec les difficultés liées au logement, à la garde des enfants, aux soins à apporter aux parents, etc.), les pensions de retraite, les congés de longue durée ou le chômage, par exemple.

• **15 % des saisines présentées par les agents concernent le déroulement de leur carrière et les questions statutaires :** avancement d'échelon ou promotion de grade, évaluation, détachement, disponibilité, congé de formation, réintégration, procédure disciplinaire, rupture conventionnelle, licenciement, etc. Le nombre de ces demandes augmente encore lentement cette année, mais **il a progressé de 63 % en cinq ans**. Ces questions de carrière sont passées devant les questions de mutation et d'affectation depuis 2021. Elles concentrent beaucoup d'animosité parce qu'elles mettent en jeu la transparence des décisions et surtout **la reconnaissance de l'engagement et du travail des agents**.

• **11 % des demandes des personnels concernent les questions de recrutement :** concours externes et internes, examens professionnels, stages, recrutements ou renouvellements de contrat, etc. Ces demandes augmentent encore en 2025, mais moins rapidement qu'en 2024, après la baisse de 2023 : **on compte 14 % de demandes supplémentaires entre 2024 et 2025** et 51 % entre 2020 et 2025. Alors que les personnels non titulaires non enseignants et les enseignants contractuels de l'enseignement public totalisent 30 % des demandes tous domaines confondus, ces deux catégories adressent près de 60 % des 673 saisines portant sur le recrutement (et sur le renouvellement, pour les agents non titulaires). Les réclamations des candidats aux concours augmentent pour la seconde année consécutive pour atteindre le même niveau qu'en 2020 : 26 % des questions de recrutement.

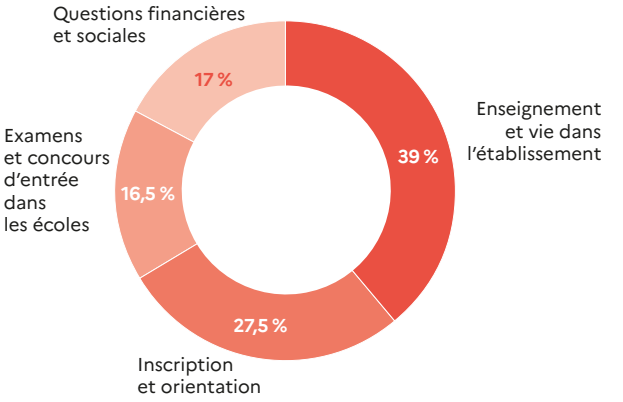
• **11 % des saisines présentées par les personnels concernent l'organisation du travail et les relations professionnelles** (relations entre pairs ou hiérarchiques, conditions de travail, présomptions de harcèlement ou de discrimination, demandes de protection juridique, etc.). Le nombre de ces demandes augmente plus lentement cette année (+ 11 % par rapport à 2024, + 28 % depuis 2020). Ce type de demandes est souvent corrélé avec d'autres types de difficultés et nécessite une analyse plus détaillée.

• **10 % des demandes des agents concernent les affectations et les mutations** (inter et intra-académiques, postes à profil, etc.). Le nombre de ces demandes stagne cette année et **n'a progressé que de 9 % en cinq ans**. Pour autant, ces réclamations restent relativement nombreuses (651 saisines) et conflictuelles. En particulier durant l'été, elles occupent beaucoup les médiateurs, qui tentent de faire prendre en compte des situations familiales et humaines souvent difficiles.

• **7 % des saisines adressées par les personnels concernent des sujets de protection sociale :** arrêts de travail, congés de longue durée, congés de longue maladie, accidents du travail, prises en charge du handicap, demandes d'allégement de service, de temps partiel, mise à la retraite pour invalidité, etc. Le nombre de ces réclamations avait augmenté rapidement entre 2016 et 2021 (+ 93 %), mais **l'augmentation tend à ralentir** (+ 54 % entre 2020 et 2025).

• **3 % des demandes des agents concernent les pensions et les retraites :** validation de services, modalités de calcul, réversion, etc. Ce domaine croît régulièrement : + 36 % sur les cinq dernières années. Les affaires portent sur des situations souvent complexes, qui sont source d'une forte anxiété chez les réclamants, et nécessitent un traitement sur le temps long de la part des médiateurs. La durée moyenne de traitement de ces dossiers est ainsi d'un mois et trois semaines, soit presque le double de celle de l'ensemble des réclamations, qui sont résolues en moins d'un mois.

Les domaines de saisines des usagers en 2025



Les domaines des saisines présentées par les usagers se répartissent de la façon suivante.

• **39 % des demandes de médiation des usagers concernent la vie quotidienne dans les établissements d'enseignement scolaire**. Avec près de 8 000 saisines, ce domaine connaît à nouveau une rapide progression : + 21 % entre 2024 et 2025 et + 136 % sur cinq ans.
La médiation alerte depuis plusieurs années sur la rapide augmentation de ces demandes. Elles peuvent être le signe, au-delà d'une situation personnelle évoquée par le cas de telle ou tel élève, d'une dégradation plus profonde du lien entre les membres de la communauté éducative[1]. Ainsi, en 2025, parmi ces près de 8 000 saisines :

– **23 % concernent des conflits entre parents d'élèves et établissement ;**
– 18 % sont des contestations liées au fonctionnement de l'établissement ;
– 16 % portent sur des problèmes de discipline ou de comportement ;
– 12,5 % ont trait aux élèves à besoins éducatifs particuliers : aménagement de scolarité pour près de 10 %, et non-respect des notifications d'AESH pour près de 3 % ;
– 9,7 % contestent la notation et l'évaluation, part en lente augmentation ;
– 5 % sont liées à des absences de professeurs ;
– 3 % concernent les stages en entreprise.

Une analyse plus détaillée des **saisines traitant de situations de harcèlement** montre qu'elles sont passées de 275 en 2020[2] à 970 en 2025. En tout état de cause, le médiateur demeure particulièrement attentif lorsque les faits dont il est informé révèlent des violences ou des maltraitances, et plus largement une atteinte aux droits ou à la dignité d'un enfant.

[1] La communauté éducative est définie, depuis la loi n° 89 486 du 10 juillet 1989 d'orientation sur l'éducation, comme le « dialogue entre les parents d'élèves, les enseignants et les autres personnels » (article L. 111-4 du Code de l'éducation).

[2] Au cours de l'année 2020, le système d'informations qui permet d'enregistrer les saisines des médiateurs a évolué pour ajouter un « contexte » de la saisine, quel que soit son objet principal, en plus du « harcèlement » comme « objet » unique de la saisine.

ZOOM

LES VIOLENCES CONTRE LES ENFANTS À L'ÉCOLE

Le recensement des demandes de médiation évoquant des violences contre les enfants à l'école, reçues en 2023 et 2024, permet d'en estimer le nombre à 400 par an au-delà du harcèlement. Toutefois, **l'année 2025 marque une progression sensible de ce type de réclamations** : en appliquant aux saisines reçues en 2025 les mêmes critères qu'en 2023 et en 2024, on atteignait 400 réclamations évoquant des violences dès la mi-mai, pour arriver à **1 000 réclamations** sur l'ensemble de l'année, soit une multiplication de leur nombre par presque deux et demi. Parmi ces demandes :

- **70 % évoquent des violences commises par des élèves ou des étudiants sur leurs pairs ;**
- **30 % évoquent des violences commises par des adultes sur des élèves ou des étudiants.**

Les violences commises par un adulte

Lorsqu'un adulte est l'auteur de violence, c'est un agent public dans 85 % des cas.

- **Dans 145 situations, un professeur est précisément identifié** comme responsable, avec **violence sexiste ou sexuelle (VSS) dans environ 3 % des cas.**
- **Dans 45 situations, c'est le « système éducatif » qui est mis en cause**, sans précision sur la personne mise en cause, avec **violence sexiste ou sexuelle (VSS) dans 9 % des cas**.

Les violences entre pairs

700 réclamations évoquent des violences commises par des élèves ou des étudiants sur leurs pairs. Dans ce cas, le médiateur est presque toujours saisi de défaillances ou d'insuffisances des dispositifs mis en place par l'École en termes de prévention, de traitement ou de suivi des situations.

- **Dans 70 % des cas de violences entre pairs, soit dans 500 réclamations, le médiateur constate que le « système éducatif » est mis en cause, avec violence à caractère sexiste ou sexuel identifié dans plus de 5 % des cas.** Parmi ces 500 réclamations, 150 voient le médiateur remercié pour l'utilité de son action.
- **Dans 13 % des cas de violences entre pairs, le médiateur précise que l'élève sanctionné ou sa famille reproche la sévérité de la sanction** prononcée après la violence dont il est l'auteur, avec **9 % de situations de VSS**.
- À l'inverse, **dans près de 12 % des réclamations, c'est la victime qui craint que l'insuffisance ou l'inexistence de la sanction** n'accroisse encore son insécurité, avec plus de **5 % de situations de VSS**.

Les violences dans les établissements d'enseignement privés

Quel que soit l'auteur de la violence, **l'enseignement privé représente en moyenne 10 % des 1 000 réclamations étudiées**. Pour rappel, l'enseignement privé sous contrat scolarise 16,7 % des élèves. Seules les réclamations qui évoquent une sanction trop forte relèvent à 15 % de l'enseignement privé.

- **27,5 % des demandes des usagers portent sur l'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire :** inscriptions, orientation, affectations, etc. Avec près de 5 600 demandes en 2025, c'est une hausse de 28 % par rapport à 2024, après la baisse de 7 % constatée entre 2022 et 2023. **Ces saisines sont liées, pour leur plus grande part, aux contestations d'affectation en lycée public** (21 % en lycée d'enseignement général et technologique, 9 % en lycée professionnel) **et en collège public** (16 %). **Quant à l'accès à l'enseignement supérieur, il représente 17,5 %**

de ces près de 5 600 demandes, Parcoursup ayant permis une amélioration notable des affectations post-bac. Malgré les améliorations de la plateforme Mon Master, la tendance est inverse pour les demandes relatives à l'accès au master : leur nombre est en effet passé de 200 à 300 entre 2022 et 2025.

• **17 % des saisines adressées par des usagers en 2025 sont liés à des questions financières ou sociales :** frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité, cantine, etc. Si le nombre de ces demandes avait baissé entre 2017 et 2022, il progresse à nouveau. **Sur les cinq dernières années, la tendance générale est à la hausse :** +57 %, soit plus de 10 points de plus que l'augmentation du nombre total de saisines par des usagers sur la même période (+46 %). **74 % de ces 3 406 demandes ont trait au coût supporté par les familles dans l'enseignement supérieur public :** plus de 65 % des demandes sont liées aux seules difficultés dans l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur, soit une augmentation de 7 points par rapport à 2024. Elle peut s'expliquer en partie par les conséquences sur les étudiants des difficultés que plusieurs Crous ont rencontrées dans la mise en œuvre d'un logiciel nouveau. Les demandes portant sur le logement étudiant (plus de 8 %) repartent à la hausse cette année : +24 %, après une stagnation en 2023 et en 2024. Le tassement constaté entre 2017 et 2022 sur ces sujets ne s'est donc pas poursuivi cette année. Le taux de progression depuis cinq ans est repassé à 52 %.

• **16,5 % des demandes des usagers concernent les examens et concours**, soit 3 313 saisines, dont 47 % pour l'enseignement public du second degré et 40 % pour l'enseignement supérieur public (+8 points par rapport à 2024). 29 % concernent le diplôme du baccalauréat général et technologique, 20 % celui du brevet de technicien supérieur (BTS) et 14 % les universités publiques. Il s'agit de :

– contestations de notes et de résultats (51 %) ;
– problèmes d'inscription à l'examen (16 %) ;
– demandes de délivrance de diplôme (14 %) ;
– contestations de refus d'aménagement d'épreuves (9 %) ;
– divers autres sujets comme les demandes de copies ou de procès-verbaux, la validation des acquis de l'expérience (VAE), la reconnaissance de diplômes étrangers, les suspicions de fraudes (2 %).

La crise sanitaire avait donné lieu à un pic de 3 900 saisines relatives aux examens et concours clôturées en 2020, dont plus de 1 700 contestations de notes et de résultats (44 %). Depuis lors, les évolutions annuelles du nombre de ces deux séries de réclamations oscillent entre augmentation et diminution. Ainsi, concernant les examens et concours et sur les cinq dernières années, la tendance est à la baisse (-15 %), mais bien à la hausse sur quatre ans (+18 %), comme sur six ans (+64 %). Parmi les demandes concernant les examens et concours, celles relatives aux notes ou résultats ont atteint le niveau de 2020 en 2025, augmentant plus rapidement que le domaine auquel elles appartiennent sur quatre ans (+59 %), comme sur six ans (+77 %), mais moins rapidement que l'ensemble des demandes clôturées sur quatre ans (+66 %), comme sur six ans (+92 %).

ZOOM

L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Les étudiants

Avec 6 500 demandes (près de 5 800 pour l'enseignement supérieur public, auxquelles il convient d'en ajouter plus de 700 pour les établissements privés), les demandes des étudiants représentent 32 % (+5 points) des demandes des usagers. Leur augmentation s'accélère : +46 % en un an, +30 % en cinq ans.

Ces saisines se répartissent de la manière suivante :

• **43 % (+2 points par rapport à 2024) concernent des questions financières et sociales.** Parmi elles, 80 % portent sur les demandes de bourses, 10 % sur les questions de logement et 9 % sur les frais d'inscription ou de scolarité.

• **24 % (-3 points par rapport à 2024) sont relatives aux examens et concours d'entrée dans les écoles.** Pour la plupart, ce sont des contestations de résultats aux examens (56 %), les autres portant sur des problèmes d'inscription, d'aménagements d'épreuves, de reconnaissance de diplômes, de consultation de copies ou de comptes rendus d'épreuve orale, ou encore de VAE.

• **21 % concernent l'inscription et l'orientation dans les formations du supérieur.** Parmi elles, 43 % ont trait à de pures questions d'inscription et d'orientation, 22 % concernent l'orientation post-bac, 19 % l'accès au master et 16 % l'enseignement à distance. La question de l'accès au master demeure un sujet sensible, malgré la mise en place de la plateforme Mon Master.

• **12 % portent sur la vie universitaire.** Parmi elles, les demandes concernant l'évaluation et la notation en cours d'année (29 %) occupent la même place que celles liées au fonctionnement de l'établissement (29 %). Toutefois, celles ayant trait à la réalisation de stages en entreprise (15 %, soit 2 points de moins qu'en 2024), à la discipline (11 %, soit 2 points de plus qu'en 2024), aux aménagements de scolarité, principalement pour les étudiants en situation de handicap (8 %), et directement à du harcèlement (22 saisines, dont 2 dans des établissements privés) font toujours l'objet d'une vigilance permanente des médiateurs.

Les personnels

Les demandes émanant des personnels de l'enseignement supérieur public sont proportionnellement plus rares que celles des étudiants, mais souvent très complexes et chronophages pour les médiateurs. Ainsi la durée de traitement de ces dossiers est-elle supérieure à deux mois : plus de deux fois plus longue que la durée moyenne de l'ensemble des réclamations, qui sont majoritairement résolues en un mois.

Plus de 130 demandes adressées par des enseignants ont été clôturées en 2025, soit 14 % de plus qu'en 2024 (et un ralentissement de 6 points par rapport à l'augmentation entre 2023 et 2024). À ces quelque 130 saisines, il convient d'ajouter plus de 60 dossiers (+25 % par rapport à 2024) clôturés concernant des personnels administratifs identifiés comme œuvrant dans l'enseignement supérieur.

Les demandes provenant d'enseignants se répartissent ainsi :

• 34 % émanent de maîtres de conférences (MCF) ;

• 24 % de vacataires, soit une augmentation de 50 % en valeur absolue par rapport à 2024 ;

• 19 % d'enseignants du second degré affectés dans le supérieur, soit une diminution de 25 % en valeur absolue par rapport à 2024 pour ces professeurs agrégés (Prag) et certifiés (PRCE) ;

• 18 % de professeurs des universités (PU) ;

• 6 % d'attachés temporaires d'enseignement et de recherche (Ater).

Les plus de 130 réclamations d'enseignants portent essentiellement sur :

• les questions financières (38 %), pour la plupart des problèmes de rémunération ou d'indemnités ;

• le recrutement (20 %) ;

• le déroulement de carrière (15 %) : évaluation annuelle ou refus de décharge de service.

Les autres dossiers portent sur le calcul de la pension de retraite (6 dossiers), les mutations et affectations (3 dossiers) et la protection sociale (3 dossiers).

ZOOM

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES OUTILS D'ANALYSE DES SAISINES

Les médiateurs partagent une base de données « Média » qui leur permet d'enregistrer, de suivre et de qualifier les réclamations selon une nomenclature commune.

Les demandes relevant du Code de justice administrative

Dès 2018, Média a permis d'identifier les médiations régies par le Code de justice administrative (CJA). **Entre 2024 et 2025, le nombre de médiations prévues par le CJA a augmenté de 140 %.** Ainsi, on constate en 2025 :

- 20 médiations à l'initiative des parties (comme en 2024) ;
- 80 médiations à l'initiative du juge (50 en 2024) ;
- 550 médiations préalables obligatoires (MPO) aux recours contentieux formés par certains personnels à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle (210 en 2024).

Le nombre de MPO, qui obéissent à des règles inchangées depuis le 1er décembre 2022, a augmenté de près de 160 % entre 2024 et 2025. Celles liées aux rémunérations représentent désormais presque 80 % (+ 30 points) des MPO. Viennent ensuite les MPO relatives aux refus de disponibilité (6 %) ou de détachement (5 %), celles liées à l'aménagement des conditions de travail pour les agents en situation de handicap (4,5 %) et celles relatives à la formation professionnelle tout au long de la vie (3 %).

La contextualisation des demandes

En 2020, un menu « contexte » a été ajouté dans Média pour préciser le ou les contextes transversaux qui « colorent » une demande, au-delà de son classement dans une catégorie de réclamant et dans un domaine.

Le nombre de dossiers clôturés que les médiateurs inscrivent dans un « contexte » augmente chaque année depuis 2020 (hormis une stagnation en 2023) : près de + 120 % entre 2020 et 2025 et + 33 % entre 2024 et 2025, avec quelque 8 % de dossiers qui indiquent plus d'un contexte en 2025.

Parmi les demandes clôturées et contextualisées :

- 40 % comportent **une « dimension relationnelle »** (quelque 2 470 dossiers) ;
- 34 % ont trait à **une situation de handicap** (2 100 dossiers) ;
- 14 % concernent **une situation de harcèlement** (820 dossiers, auxquels il convient d'ajouter 145 dossiers, mal contextualisés), que ce soit à l'encontre d'usagers (plus de 92 %) ou de personnels (8 %) ;
- 7 % ont **une dimension internationale ou européenne** (450 dossiers) ;
- 3 % sont liées à **une difficulté avec le numérique** (170 dossiers) ;
- 2 % font état d'**une situation de discrimination** (140 dossiers).

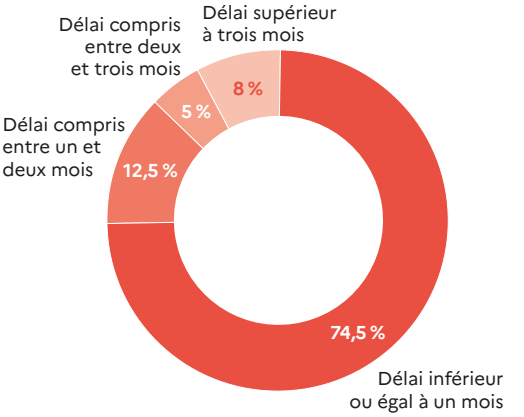
Si les problèmes liés au numérique et aux discriminations s'estompent et demeurent faibles en nombre, **ceux relatifs à des situations de harcèlement voient en revanche leur nombre croître très rapidement : + 171 % depuis 2020 et + 6 % depuis 2023**.

En 2026, le constat sur l'augmentation des sujets relatifs à des violences sur les enfants à l'École a conduit à ajouter un élément au menu contextuel, intitulé « protection des enfants » ; il vise à mieux repérer et caractériser les saisines sur ce sujet.

LE DÉLAI D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

Le délai de règlement définitif des saisines en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées	En % cumulés des saisines clôturées
Total des saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**	
Délai inférieur ou égal à un mois	19 681	74,5 %	74,5 %
Délai compris entre un et deux mois	3 290	12,5 %	87 %
Délai compris entre deux et trois mois	1 350	5 %	92 %
Délai supérieur à trois mois	2 119	8 %	100 %



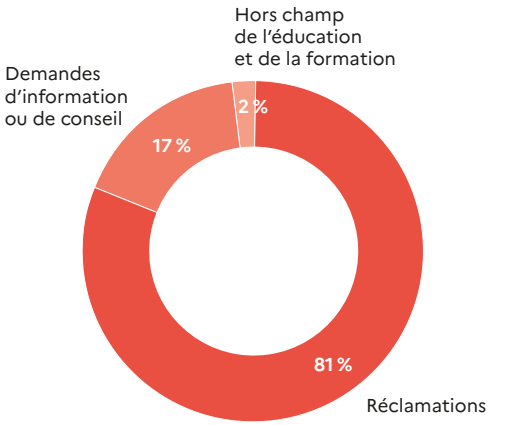
Pour les dossiers clôturés en 2025, le délai de règlement a été inférieur à trois mois dans 92 % des cas. Ce taux varie peu d'une année à l'autre.

Le médiateur réalise un traitement différencié de la demande qui lui arrive en fonction des caractéristiques de cette dernière et des éléments portés à sa connaissance par le réclamant ou par l'administration lors de l'instruction. Chaque demande est enregistrée dans Média et donne lieu à un accusé de réception.

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT

La nature des saisines en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées
Total des saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**
Hors champ de l'éducation et de la formation	568	2 %
Demandes d'information ou de conseil	4 419	17 %
Réclamations	21 453	81 %



2 % des demandes sont « hors champ », c'est-à-dire qu'elles n'entrent pas dans le périmètre de compétence du médiateur. Le médiateur instruit toutes les saisines qui entrent dans le champ de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation. Si une saisine n'entre pas dans ce périmètre, il essaie de réorienter le réclamant vers les bons interlocuteurs, notamment vers d'autres médiateurs institutionnels.

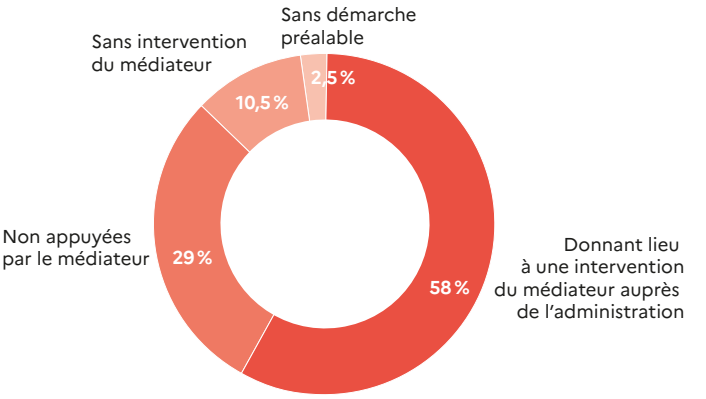
17 % des demandes ne sont pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt des demandes d'information, d'écoute ou de conseil. C'est un pourcentage élevé parce que **le médiateur est perçu comme un interlocuteur facilement accessible, disponible et à l'écoute**. Cette situation pourrait être considérée comme insatisfaisante, mais elle doit plutôt être lue comme un besoin croissant d'explications et de transparence, qui s'exprime au sein d'un système qui se complexifie. Le médiateur ne dispose pas toujours d'une information complète et actualisée et **il doit veiller à ne pas se substituer aux services administratifs ou aux acteurs du système scolaire et universitaire**. Son rôle est ici davantage d'accorder de l'attention à un besoin (qui peut révéler dans certains cas une difficulté plus profonde), d'apporter un premier conseil, une première réponse, même sommaire, aux personnes qui le saisissent, ou de les rassurer et de les orienter soit vers un service compétent, soit vers une structure dédiée, voire de les alerter sur certaines procédures et délais à respecter, le cas échéant.

De fait, derrière une demande de conseil peut se cacher une difficulté ayant trait à une décision insatisfaisante (dont on cherche à vérifier le bien-fondé) ou à un litige (pour lequel le réclamant recherche une issue non contentieuse). **Faire en sorte d'éviter que ce litige se transforme en conflit ou en contentieux judiciaire relève bien de la mission du médiateur.**

81 % des demandes sont des « réclamations » proprement dites. Ces réclamations contestent une décision prise par l'administration ou signalent un problème lié au fonctionnement du système éducatif. L'action de la médiation, lorsqu'elle est saisie d'une « réclamation » proprement dite, varie selon son contenu ou le contexte dans lequel elle s'inscrit.

Le traitement des réclamations par le médiateur en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées	En % des réclamations
Total des saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**	
Dont réclamations	**21 453**	**81 %**	**100 %**
Sans démarche préalable	564	2 %	2,5 %
Sans intervention du médiateur (car rendues inutiles)	2 281	8,5 %	10,5 %
Non appuyées par le médiateur (avec explications apportées à l'intéressé)	6 227	23,5 %	29 %
Donnant lieu à une intervention du médiateur auprès de l'administration	12 381	47 %	58 %



2,5 % des réclamations n'ont pas donné lieu à une démarche préalable. Dans le cas où le réclamant s'adresse au médiateur pour contester une décision prise par l'administration, il doit avoir effectué une première démarche (demande d'explication ou contestation de la décision) auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision. Ce principe posé par le Code de l'éducation permet au médiateur de demander au réclamant d'effectuer, dans la mesure du possible, cette première démarche, en laissant à ce dernier la possibilité de revenir vers lui si sa démarche n'a pas abouti. 2,5 % des réclamations ont été adressées avant une première démarche et clôturées sans que le réclamant revienne vers le médiateur.

Néanmoins, dans des cas d'urgence (échéance imminente d'un délai, mise en danger de la personne, de sa santé ou de sa vie professionnelle ou familiale), le médiateur accepte de traiter une affaire sans attendre, même en l'absence de démarche préalable, voire il adresse lui-même le recours à l'administration concernée, ce qui peut permettre un gain de temps.

Près de 11 % des réclamations ont vu l'intervention du médiateur devenir inutile, selon trois cas de figure :

- le médiateur a été informé par le réclamant ou l'administration que l'affaire s'était réglée peu de temps après la réception du dossier, et avant même son intervention ;

- l'intéressé a expressément abandonné sa réclamation ;

- le réclamant n'a pas répondu aux demandes de documents ou d'informations complémentaires qui auraient permis au médiateur d'instruire et de traiter sa demande.

29 % des réclamations n'ont pas été 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 une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, le médiateur n'appuie pas une réclamation auprès de l'administration. Toutefois, **il s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de cette position**. En effet, il arrive assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication claire et suffisante : les explications fournies par le médiateur permettent ainsi aux personnes concernées de comprendre les raisons d'une décision et de mieux accepter la position de l'administration. Dans ce dernier cas de figure, le médiateur est souvent amené à solliciter quand même l'administration pour obtenir les éléments d'explication nécessaires.

58 % des réclamations ont été estimées « recevables » et ont fait l'objet d'une intervention du médiateur. Le nombre de ces réclamations a augmenté de 30 % entre 2024 et 2025 : près de 12 400 en 2025, contre 9 500 en 2024. L'instruction d'une réclamation peut conduire le médiateur à estimer qu'il se trouve en présence :

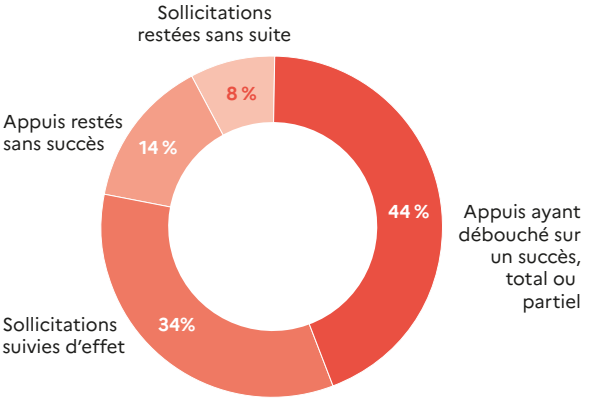
- soit d'une erreur d'appréciation ou de gestion de l'administration ;

- soit d'une situation humaine particulière à prendre en considération.

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 sa décision ou une modification de son appréciation, voire de ses pratiques. Cet appui peut déboucher sur une recommandation dans le rapport du médiateur. Ces interventions ont des résultats plus ou moins positifs pour le réclamant.

Le résultat de l'intervention du médiateur auprès de l'administration en 2025

	Nombre de saisines clôturées	En % des saisines clôturées	En % des réclamations	En % des interventions
Total des saisines clôturées en 2025	**26 440**	**100 %**		
Dont réclamations donnant lieu à une intervention du médiateur auprès de l'administration	**12 381**	**47 %**	**58 %**	**100 %**
Sollicitations restées sans suite	1 003	4 %	5 %	8 %
Appuis restés sans succès	1 700	6,5 %	8 %	14 %
Sollicitations suivies d'effet	4 207	16 %	19,5 %	34 %
Appuis ayant débouché sur un succès, total ou partiel	5 471	20,5 %	25,5 %	44 %



La répartition des quatre types de résultats de l'intervention du médiateur auprès de l'administration varie peu d'une année sur l'autre, malgré la hausse du nombre de saisines clôturées.

Lorsque le médiateur est intervenu auprès de l'administration pour appuyer une réclamation, son appui a débouché sur un succès total ou partiel dans 78 % des cas :

- 34 % des sollicitations de l'administration par le médiateur ont reçu une réponse utile ;
- 44 % des sollicitations ont conduit l'administration à modifier sa décision, selon 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. **Dans un certain nombre de situations toutefois, l'administration n'apporte aucune réponse à la demande du médiateur** : celui-ci considère alors que ce silence vaut rejet tant de ses demandes, que de ses recommandations (8 %) et l'explique au requérant.

CHAPITRE 1

Préserver l'équilibre psychique des élèves

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

Santé scolaire : agir pour les élèves, au cœur de l'École, ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, mai 2025

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*[1]. »

Depuis quelques années, et notamment après la pandémie de Covid, de nombreuses études et enquêtes, largement relayées dans les médias, mettent en évidence une dégradation préoccupante de la santé mentale des enfants et des jeunes. Selon une étude conjointe de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) et de Santé publique France, les adolescentes et jeunes femmes sont davantage concernées par les syndromes anxio-dépressifs et les pensées suicidaires depuis 2020[2]. L'origine de ce mal-être est très controversée. Il résulte sans doute de facteurs divers pour une grande part extérieurs à l'École, d'événements anxiogènes ou de phénomènes sociétaux survenus durant ces dernières décennies (attentats, Covid-19, guerres aux portes de l'Europe, changement climatique, addictions, usages dévoyés du numérique et des réseaux sociaux, etc.). Mais, d'une part, ces troubles psychiques peuvent avoir d'importantes répercussions sur la scolarité et les apprentissages des élèves[3] si les acteurs de l'École n'y prêtent pas attention et ne mettent pas en place les conditions nécessaires à leur bien-être et à leur santé ; d'autre part, le fonctionnement du système scolaire, du fait de sa complexité, peut lui-même créer du mal-être, en provoquant du stress ou de l'anxiété chez les enfants et les adolescents et en aggravant leurs troubles psychiques, leur sentiment d'isolement et d'insécurité.

« *Les premières années de la vie sont déterminantes pour le développement psychoaffectif des enfants, l'efficacité des apprentissages et leur capacité à s'adapter dans leur future vie d'adulte.*

L'École constitue un déterminant de la santé mentale, au même titre notamment que la famille et les proches. Les enfants y passent 40 % de leur temps d'éveil. Bénéficier d'un environnement scolaire sécurisant, positif et bienveillant, impacte favorablement le bien-être des élèves[4]. »

Les médiateurs sont très rarement sollicités directement sur la santé mentale, mais au travers des saisines qu'ils reçoivent et qu'ils traitent, ils voient fréquemment s'exprimer des difficultés qui révèlent un mal-être, une souffrance ou un déséquilibre psychique mal pris en compte.

---

[1] Définition proposée par les Nations Unies.

[2] Étude parue le 5 février 2024 : https://drees.solidarites-sante.gouv.fr.

[3] « Les personnels médico-sociaux intervenant dans les établissements scolaires font état d'une augmentation significative des consultations ayant trait à des troubles psychiques, des symptômes de mal-être, des examens médicaux à la demande pour un projet d'accueil individualisé (PAI), des situations de protection de l'enfance préoccupantes », « Agir pour favoriser la santé mentale et le bien-être des élèves », https://eduscol.education.gouv.fr/5958/agir-pour-favoriser-la-sante-mentale-et-le-bien-etre-des-eleves#:~:text=Les%20personnels%20de%20sant%C3%A9%20et,m%C3%A9dicaux%20%C3%A0%20la%20demande%20pour

[4] *Ibidem*.

Le ministère de l'Éducation nationale s'est fortement mobilisé depuis deux ans pour apporter des réponses adaptées à cette problématique, à tous les niveaux de la scolarité. Dans le cadre de la Grande cause nationale 2026 et à la suite des Assises de 2025, des dispositifs pour renforcer la prévention, former les équipes et promouvoir le bien-être à l'École ont été mis en place. La démarche École promotrice de santé[5] intègre ces enjeux au cœur des établissements, notamment *via* le développement des compétences psychosociales.
De nombreux professionnels de terrain (cadres, enseignants, personnels médico-sociaux, etc.), soutenus par le plan Santé mentale lancé par le gouvernement[6], font d'ores et déjà un travail remarquable pour répondre à cet enjeu majeur.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le ministère de l'Éducation nationale a développé et mis à disposition des équipes des ressources clés en main :

- un protocole santé mentale (1er et 2d degrés) qui vise à mobiliser l'ensemble de la communauté éducative autour de la santé mentale et à formaliser le rôle de chacun, du repérage à la prise en charge ;
- un parcours de formation en ligne afin de renforcer la compréhension des enjeux de la santé mentale en milieu scolaire et favoriser l'identification des signes de souffrance psychique chez les élèves pour mieux les soutenir.

Il prévoit de former des personnels « repères en santé mentale » dans chaque établissement ou circonscription du premier degré. Il engage également les établissements à s'inscrire dans la démarche École promotrice de santé. Le label Édusanté aide au pilotage de cette démarche qui « vise la mise en place d'environnements scolaires, matériels et relationnels favorables à la santé, le développement de comportements et d'habitudes influant positivement sur la santé et une meilleure littératie en santé. » Le développement des compétences psychosociales est l'un des éléments de cette démarche[7].

Le présent chapitre ne prétend pas dresser un bilan ni un état des lieux de la santé mentale des élèves, question qui outrepasse largement le champ de compétence du médiateur. **Il vise à mettre en lumière un certain nombre de sujets particuliers de tension, liés au fonctionnement du système éducatif, qui cristallisent l'anxiété des élèves et de leurs familles et peuvent soit provoquer, soit amplifier des troubles psychiques latents ou des pathologies déjà existantes.**

[5] https://eduscol.education.gouv.fr/5925/s-engager-dans-la-demarche-ecole-promotrice-de-sante.

[6] Plan Santé mentale, déclinaison pour l'éducation nationale, page dédiée sur le site de l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF).

[7] « Agir pour favoriser la santé mentale et le bien-être des élèves », https://eduscol.education.gouv.fr/5958/agir-pour-favoriser-la-sante-mentale-et-le-bien-etre-des-eleves ; « Les compétences psychosociales, de quoi parle-t-on ? », www.santepubliquefrance.fr/competences-psychosociales/les-competences-psychosociales-de-quoi-parle-t.

L'analyse de la base de données de la médiation permet d'établir un certain nombre de constats :

• les réclamations évoquant une situation de mal-être psychique relèvent pour la plus grande part (65 %) du domaine « Enseignement et vie dans l'établissement » (domaine qui représente lui-même 39 % des saisines adressées par les usagers aux médiateurs, parmi lesquelles on retrouve les sujets comme l'organisation de la scolarité et des enseignements, les conflits relationnels entre pairs ou avec les professeurs, dont le harcèlement et les violences, les questions de discipline et les sanctions, les conflits École-familles, ainsi que les questions relatives à la prise en charge du handicap ou de problèmes de santé, phobies scolaires, troubles comportementaux, etc.) ;

• le deuxième domaine fortement concerné par l'anxiété et le mal-être des élèves (et également de leurs familles) est celui de l'orientation et des affectations dans les établissements (20 % du domaine) ;

• enfin, la question des notes et des évaluations, en cours de formation ou lors des examens, est aussi un sujet de forte pression et de stress, qui donne lieu à des réclamations parfois virulentes ou désespérées, exprimant beaucoup d'incompréhension et un sentiment d'injustice, en particulier pour les élèves qui souffrent par ailleurs de problèmes de santé ou sont porteurs de handicap.

Le nombre de saisines comportant une mention relative au « mal-être » approche les **450 saisines** en 2025 pour la catégorie des usagers – qui comprend les élèves des 1er et 2d degrés de l'enseignement public, privé sous contrat et privé hors contrat, ainsi que les étudiants de l'enseignement supérieur public ou privé.

Si ce nombre peut sembler faible, il ne prend pas en compte ce qui est porté à la connaissance des médiateurs au cours du traitement de la saisine et qui n'est pas toujours reporté dans la case « analyse » décrivant la nature des réclamations – ce qui laisse supposer qu'il est beaucoup plus important dans la réalité. On note par ailleurs que ce nombre connaît une augmentation continue et significative au cours des quatre dernières années : + 66 % dans le 1er degré et + 48 % dans le second degré. Le nombre reste faible dans le premier degré, mais la santé mentale et le bien-être des élèves se dégradent sensiblement durant le collège, puis au lycée, notamment en classe de 4e et de 1re.

Dans le chapitre qui suit, on s'arrêtera en premier lieu sur des **difficultés de communication entre les familles et les équipes pédagogiques**, et aux incompréhensions qui s'ensuivent dans la gestion des conséquences de troubles psychiques sur le déroulement de la scolarité d'un élève au sein de l'établissement.

On reviendra, dans un second temps, sur le **stress lié aux examens**, qu'il s'agisse de la procédure d'inscription, des choix de spécialités et d'options, de la notation ou de la pression liée aux évaluations tout au long de la formation (contrôle continu), qui suscitent beaucoup de défiance et de désaccords de part et d'autre, *a fortiori* pour les enfants les plus vulnérables ou souffrant de problèmes de santé.

On s'intéressera enfin au **processus d'orientation** et au besoin de temps, de compréhension et de sérénité nécessaires pour que chaque élève puisse construire un parcours d'orientation choisi et cohérent.

UNE ÉCOLE ENCORE EN DIFFICULTÉ FACE AUX ÉLÈVES EN SOUFFRANCE

DES INTERLOCUTEURS INSUFFISAMMENT PRÉPARÉS AUX PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

Une des premières difficultés auxquelles sont confrontées les familles d'enfants souffrant de troubles psychiques est de réussir à en parler et à communiquer sereinement avec les responsables de l'établissement scolaire. Dans un contexte souvent douloureux, les incompréhensions se développent et il arrive que des familles ne parviennent pas à faire reconnaître par l'institution scolaire la spécificité de la situation de leur enfant.

> **EXEMPLE DE SAISINE**
>
> Une mère vit seule avec son enfant. Elle saisit le médiateur pour un conflit qui s'envenime avec l'établissement scolaire en raison de l'absentéisme important de l'élève. Ce dernier est suivi pour des troubles anxieux par un service de psychiatrie. Ces troubles 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 joint par la famille ne suffit pas à convaincre l'établissement de la réalité de la phobie scolaire. L'établissement considère que la mère manque d'autorité, que l'enfant joue la comédie à la maison, car lorsqu'il se rend à l'école, il semble heureux et bien intégré. 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 car la mère, dépassée par la situation, établit des lettres d'excuses considérées comme complaisantes. L'établissement saisit le directeur académique des services de l'éducation nationale (Dasen) pour absentéisme injustifié et rédige une information préoccupante. La mère craint qu'on lui enlève son enfant.

Il n'est pas toujours facile pour les personnels d'un établissement scolaire d'appréhender le fait qu'un comportement d'absentéisme récurrent peut être révélateur d'une phobie scolaire due à un trouble mental, anxieux ou dépressif. Les familles, face à cette souffrance, mettent parfois du temps à parler avec des soignants à même de les aider à caractériser l'anxiété scolaire et à fournir des éléments médicaux attestés à destination des équipes pédagogiques.

C'est pourquoi les précédents rapports du médiateur[8] ont mis l'accent sur la nécessité, pour les membres de la communauté éducative, de bénéficier d'une formation initiale et continue

[8] Rapport 2023 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Faire alliance, redonner confiance*, chapitre 1 : « Prendre en considération la vulnérabilité des personnels », p. 51 à 80; rapport 2024 *Éviter les ruptures, faciliter les transitions*, chapitre 2 : « Mieux accompagner les parcours scolaires : simplifier les démarches, faciliter les transitions », p. 73 à 100.

spécifique. Celle-ci est indispensable pour leur permettre d'être initiés au repérage des signaux faibles susceptibles d'annoncer un problème de santé mentale. Les professionnels peuvent ainsi mieux accompagner les familles dans la prise de conscience et la démarche nécessaire vers les professionnels de santé, mais aussi mieux accueillir les diagnostics afin de soutenir la scolarité de l'enfant.

Dans la situation relatée ci-dessus, le rôle du médiateur a été de permettre aux parents et à l'équipe pédagogique de se réunir et de renouer le dialogue. Ainsi, l'alliance éducative et la confiance mutuelle étant restaurées, sous l'égide du principal du collège, un projet d'accueil individualisé (PAI[9]) a pu être mis en place pour éviter la déscolarisation de cet enfant qui aurait certainement pu entraîner une aggravation de son état de santé mentale.

Dans d'autres cas, malgré sa connaissance de la situation, l'administration peut tarder à la prendre en considération.

Le père d'une candidate individuelle au baccalauréat écrit à la médiation en décembre 2025 :

« EXTRAIT DE SAISINE

« Ma fille s'était inscrite avec mon aide sur la plateforme Cyclades le 18 octobre 2025, dans les délais prévus. Cependant, son inscription a été annulée au motif que les pièces justificatives (carte d'identité et confirmation d'inscription signée) n'avaient pas été téléversées avant le 23 novembre 2025, date limite indiquée [...].

En effet, ma fille n'a jamais eu connaissance des relances électroniques adressées *via* Cyclades, celles-ci étant automatiquement classées dans le dossier "courrier indésirable" de sa messagerie. Nous n'avons découvert la radiation de son dossier que plusieurs jours plus tard, à réception d'un courrier postal reçu le 5 décembre. »

Il ajoute :

« L'année scolaire 2024-2025 a été extrêmement difficile pour ma fille, qui a connu une fragilité importante sur le plan de la santé mentale (suivi psychologique, isolement social, déscolarisation de plusieurs mois). Son échec au baccalauréat est dû à son incapacité à affronter l'épreuve du grand oral : devant la porte de l'examen, elle a fait demi-tour et est rentrée chez elle.

Je sollicite humblement que soit réexaminée la possibilité de réintégrer ma fille parmi les candidats libres à la session 2026.

Je comprends la nécessité d'un cadre administratif rigoureux et équitable mais sa démarche d'inscription en candidate libre représentait une étape essentielle de reprise de confiance et de reconstruction personnelle.

L'annulation de son inscription, intervenue sans contact humain préalable ni possibilité de régularisation rapide, constitue pour elle un nouveau coup dur et une source de grande détresse. Et ce d'autant plus que cette annulation supprime aussi ses notes de contrôle continu en première, en terminale ainsi que ses notes aux épreuves anticipées [...]. »

Les parents avaient signalé les troubles de santé mentale importants de leur fille. Cependant, le souci de respecter « l'égalité de traitement » entre les candidats ainsi que le manque de temps lié à la prise en charge d'un nombre important de dossiers, n'ont pas permis à l'administration de prendre en compte la spécificité de cette situation. À l'inverse, un accueil individualisé par des personnels formés, avertis sur son problème

[9] Cf. « PPRE, PAI, PAP, PPS : en quoi consistent les différentes possibilités d'appui à la scolarisation ? », www.monparcourshandicap.gouv.fr/scolarite/ppre-pai-pap-pps-en-quoi-consistent-les-differentes-possibilites-dappui-la-scolarisation.

de santé mentale, aurait sans doute permis d'adapter rapidement la réponse de l'administration et d'éviter ainsi des souffrances supplémentaires à cette élève et sa famille.

La médiation a fait valoir que les conséquences subies par cette candidate dans une situation personnelle douloureuse étaient plus que « disproportionnées » par rapport à l'erreur commise qui consistait à ne pas avoir lu les messages placés dans les spams. L'administration a fini par l'autoriser à s'inscrire en candidate individuelle pour lui laisser une meilleure chance de se reconstruire.

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 considérablement fragilisés par leur maladie. Leurs familles le sont également. Pour éviter de faire naître un sentiment de double peine lorsqu'ils rencontrent des difficultés pour s'inscrire à un examen, ou pour toute autre démarche liée à la poursuite de leur parcours scolaire, *a fortiori* si elle est dématérialisée, ils devraient pouvoir être accueillis ainsi que leur famille afin de faire reconnaître et prendre en considération leur situation particulière. Si cet accueil individualisé, humain, est à privilégier au sein de l'établissement pour renforcer l'alliance éducative, il peut aussi, selon la situation, les parcours ou pour certaines démarches, être réalisé par l'administration.

BONNES PRATIQUES

Pour préparer et accompagner le retour en établissement d'élèves absents, notamment en raison de problèmes de santé mentale, le département du Tarn a construit un guide commun à disposition de ses cadres. Celui-ci permet d'organiser l'action de chacun afin de répondre aux besoins spécifiques de l'élève et d'assurer un suivi adapté et régulier. Il est signé par :

- l'élève, ses parents ou son tuteur légal ;
- le directeur d'école ou le chef d'établissement et son référent éducation nationale ;
- le service médical, infirmier et social de l'éducation nationale ;
- le service de soins dont dépend le jeune.

En plus des informations administratives nécessaires, il spécifie :

- le mode de scolarisation et les adaptations arrêtées ;
- les aides à la scolarité prévues ;
- l'articulation des prises en charge médicales avec la fréquentation scolaire ;
- les référents pour l'éducation nationale et pour le soin ;
- la fréquence et le calendrier des temps de suivi du contrat entre les référents ;
- la fréquence et le calendrier des bilans intermédiaires avec l'ensemble des parties.

Ces rendez-vous réguliers favorisent le partage d'informations sur l'évolution de la situation de l'élève et la prise en compte des contraintes administratives (évaluation, orientation, inscriptions, examens, etc.).

Les établissements privés sous contrat de plusieurs départements des Pays de la Loire ont développé le dispositif Parcours pour la réussite afin de mieux répondre aux besoins des élèves repérés par les professionnels ou de ceux qui en font la demande. L'objectif est la mise en place d'une constellation de soutien visant à prendre en compte l'ensemble des dimensions nécessaires pour remettre l'élève en confiance, éviter le décrochage et le ramener progressivement vers un parcours d'apprentissage.

Les élèves qui en bénéficient signent un contrat d'engagement mutuel avec l'équipe pluridisciplinaire. Ils disposent alors dans un espace dédié :

- d'entretiens individualisés, y compris pour, le cas échéant, construire leur parcours d'orientation ;
- de pratiques artistiques et sportives ;
- d'appuis spécifiques pour reconstruire un rapport apaisé aux enseignements ou au groupe ;
- de modalités de travail adaptées sur les fondamentaux.

UNE COMPLEXITÉ ADMINISTRATIVE QUI ACCROÎT L'INCOMPRÉHENSION DES FAMILLES ET CRÉE UN SENTIMENT D'INJUSTICE

Pour ces familles qui sont souvent extrêmement fragilisées par la situation de santé de leur enfant, le besoin d'appuis stables et sûrs est décuplé. À l'inverse, chaque difficulté ou changement qui viennent ébranler les précaires équilibres construits peuvent être ressentis de manière exacerbée.

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. »

La famille explique que son établissement a voulu accompagner au mieux cette élève alors que la dégradation de sa santé mentale ne lui permettait plus de poursuivre son année scolaire de terminale. En accord avec ses médecins, cette jeune fille, qui souffrait de phobie scolaire, a interrompu son année pour se consacrer à une mission humanitaire à l'étranger. Comme sa famille, cette élève a retenu des échanges avec son établissement qu'elle pourrait reprendre son parcours en terminale l'année suivante sans préjudice scolaire. Cependant, à l'inverse de ce qu'elle avait compris et alors qu'elle était à l'étranger, elle a appris par la division des examens qu'elle devait passer ses épreuves du baccalauréat de terminale sous peine de perdre les acquis de son parcours (les notes de français de première notamment), du fait de cette interruption de scolarité. La jeune fille, étant dans l'incapacité de se présenter aux examens, s'effondre à cette nouvelle. Les parents informent le médiateur qu'elle a essayé de mettre fin à ses jours.

Ainsi, nonobstant le renforcement par le ministère des outils à destination des professionnels et des familles, la complexité même de la réglementation peut parfois conduire à transmettre des informations ambiguës ou divergentes à destination de l'élève et de sa famille. Leur incompréhension est alors totale et les conséquences majeures sur la santé mentale de l'élève.

Le médiateur a pris le temps d'entendre la souffrance exprimée par cette jeune fille et sa famille. Il a entrepris un travail de clarification avec l'administration afin d'apporter des réponses argumentées et stables, en cherchant des points d'appui dans la réglementation

pour garantir la suite de son parcours scolaire. *In fine*, il est apparu que seul un redoublement pouvait lui permettre la conservation de ses notes et donc les meilleures chances de réussite à l'examen. La réponse personnalisée et humaine qui a pu être apportée en concertation avec les différents services a permis de rétablir la confiance et de construire une issue acceptée.

Pour certaines familles, la faible maîtrise de la langue et des applications numériques risque également de fragiliser la communication et d'avoir des conséquences disproportionnées qui peuvent accentuer les problèmes de santé mentale de leur enfant.

Ainsi, la médiation a reçu une réclamation concernant une élève de première qui n'avait pas pu se présenter aux épreuves anticipées de français du baccalauréat car elle était hospitalisée. Face à l'urgence, et soucieux de soutenir cette élève particulièrement fragile mais néanmoins volontaire, le proviseur saisit la médiation en ces termes :

> **« EXTRAIT DE SAISINE**
>
> « Vous comprendrez que la situation est extrêmement difficile, que le passage des épreuves de français en septembre pour cette jeune fille constitue un mince espoir de se rétablir au mieux et que c'est la raison pour laquelle nous avons souhaité accompagner au mieux cette famille. »

Cette élève, qui espérait pouvoir présenter les épreuves de remplacement à l'écrit et à l'oral, a en effet découvert qu'elle n'est convoquée que pour l'une des deux. Depuis l'hôpital, elle a écrit au service des examens qui a rejeté sa demande. L'analyse conduite par la médiation permet de comprendre pourquoi l'administration n'a accordé que l'une des deux épreuves de remplacement.

L'un de ses parents étant également hospitalisé, l'autre parent s'est chargé de saisir dans Cyclades une demande d'épreuves de remplacement pour son enfant hospitalisé. Le parent disponible, maîtrisant mal la langue ainsi que l'outil numérique, a formulé une seule demande, pensant qu'elle vaudrait pour les deux épreuves. L'administration n'avait donc pas compris clairement la demande pour la seconde épreuve. De plus, le certificat médical fourni précisait la date d'entrée à l'hôpital (correspondant à la première épreuve) mais n'indiquait pas que l'hospitalisation serait poursuivie au-delà de la seconde épreuve. Lorsque l'élève a signalé son incompréhension et explicité sa demande de bénéficier des deux épreuves de remplacement, l'administration a donné une suite défavorable estimant ne pas disposer des justificatifs nécessaires et que la demande était hors délai.

En prenant le temps d'échanger avec l'établissement et le parent, le médiateur a obtenu les documents administratifs permettant d'attester de la situation. La médiation a permis de porter à la connaissance du service décisionnaire la situation particulière de cette élève, la bonne foi du parent, mais aussi les difficultés spécifiques de la famille (compréhension et numérique). Le médiateur a insisté sur l'importance de ces épreuves dans le processus de reconstruction de l'élève et, à l'inverse, sur les conséquences qu'un refus risquerait d'entraîner. Le service des examens a reconnu ces éléments et est finalement revenu sur sa décision. Cette élève a pu passer les deux épreuves de remplacement en septembre.

Ces deux exemples illustrent la nécessité de **renforcer la qualité de la communication à destination des élèves les plus fragiles et de leurs familles, afin de ne pas ajouter de troubles ou d'obstacles à des parcours déjà particulièrement difficiles**. Une telle orientation va dans le sens des préconisations sur lesquelles plusieurs précédents rapports avaient mis l'accent[10].

[10] Rapport 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, chapitre : « L'affectation des élèves dans les écoles, collèges et lycées », p. 41 à 58 ; rapport 2023 *Faire alliance, redonner confiance*, chapitre 2 : « Offrir aux candidats de meilleures conditions de réussite aux examens », p. 83 à 118 ; rapport 2024 *Éviter les ruptures, faciliter les transitions*, chapitre 2 : « Mieux accompagner les parcours scolaires, simplifier les démarches, faciliter les transitions », p. 73 à 100.

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[11].
- 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, inscription aux examens, publication des résultats, etc.).
- Intégrer dans une nouvelle « mallette des parents », disponible en ligne y compris pour le réseau des établissements français de l'étranger[12], un volet spécifique les informant sur :

– les coordonnées des interlocuteurs académiques en cas de problème ;

– les règles et critères de l'évaluation et le plan local d'évaluation ;

– la réglementation des examens sous une forme simplifiée et compréhensible par tous (dont l'inscription, la conservation des notes, l'étalement des épreuves, etc.) ;

– les plans et ressources permettant l'accompagnement de toutes les étapes clés du parcours scolaire de leur enfant[13] ;

– la santé mentale, en facilitant l'accès aux outils adaptés proposés par le ministère.

[11] Cf. l'exemple présenté dans l'encart Bonnes pratiques p. 52, qui permet d'identifier clairement les interlocuteurs et leur rôle (famille, personnels de l'éducation nationale et de soin), et d'anticiper les étapes scolaires clés (évaluations, orientation, procédures d'affectation, inscription aux examens).

[12] Cette mallette serait traduite dans plusieurs langues pour les familles non francophones en y intégrant les particularités liées à l'EFE (académie de rattachement en France, inscription en candidat libre pour les élèves des établissements hors AEFE et MLF, etc.).

[13] Notamment pour l'inscription, l'affectation, l'orientation, comme cela sera évoqué dans la suite de ce chapitre.

L'ÉVALUATION, UN SUJET CONSTANT D'ANXIÉTÉ

> *« La passation des examens et des concours constitue un important foyer d'anxiété et de conflictualité pour les familles et donne lieu chaque année à de multiples contestations et réclamations. Les rituels et les ambitions qui y sont associés, l'attachement des familles aux principes d'équité et d'égalité de traitement semblent encore plus importants dans ce domaine que partout ailleurs[14]. »*

L'anxiété des familles s'est accrue en particulier avec la mise en place, pour le baccalauréat général et technologique, d'évaluations en cours de formation (contrôle continu) qui sont prises en compte pour les résultats à l'examen et pour la constitution du projet de poursuite d'études dans l'enseignement supérieur. Conscient de cette réalité, le ministère tente de réduire la pression en développant des outils d'accompagnement et de clarification[15] comme, notamment, la publication d'un *vademecum* relatif au projet d'évaluation[16] dont l'objectif est d'harmoniser les modalités de mise en œuvre des évaluations des élèves et de garantir :

- la représentativité des résultats obtenus par chaque élève ;
- la transparence des objectifs, méthodes et critères d'évaluation ;
- l'équité de l'évaluation au sein de l'établissement.

Malgré ces efforts, comme en témoignent différents articles, on observe une évolution importante de l'anxiété des élèves et une hausse des situations de refus scolaire anxieux, liées notamment au caractère continu de l'évaluation dès l'école primaire. Cette pression et ses effets sont particulièrement marqués de la classe de 3e à la terminale, alors que l'incidence des notes sur les choix d'orientation se développe.

> *« D'une certaine façon, si [ma] fille en était là, si tous ces gosses en étaient là, c'était peut-être à cause de la pression diffuse qui pèse sur leurs épaules et qu'on leur impose, tout le temps, sans même s'en rendre compte, tous, nous tous[17]. »*

Ainsi le refus scolaire anxieux a pu être comparé à un véritable « burn-out » et la responsabilité d'un système scolaire français très axé sur la compétition est souvent mise en avant. « En France, aujourd'hui, les élèves sont évalués sans arrêt, ce qui est une folie à mon sens. Ce fonctionnement les met dans un stress continu tout au long de l'année, ce qui n'était pas le cas il y a dix ou vingt ans », estime François Jubert, médecin psychiatre[18].

---

[14] Rapport 2020 de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, chapitre « Faire diminuer la pression liée aux examens, apprendre à gérer l'incertitude », p. 102 à 117.

[15] Voir également la recommandation ReMedia 2020-26 : « Rédiger un guide des évaluations en cours d'année, s'étendant à tous les examens, à toutes les disciplines et à tous les types d'épreuves, en tenant compte des différences de statut des établissements (public ou privé sous contrat et hors contrat, dispensant une formation initiale ou continue, en présence ou à distance, centres de formation d'apprentis, établissements français de l'étranger, etc.) ».

[16] Cf. note de service relative au projet d'évaluation au lycée général et technologique, www.education.gouv.fr/bo/2025/Hebdo32/MENE2523744N.

[17] Citation extraite du livre de Mathieu Persan, *Le Passage*, roman graphique qui décrit le difficile et périlleux compagnonnage entre un parent et son enfant atteint de trouble psychique, Hachette, 2026.

[18] « Comment surmonter le stress du contrôle continu ? », *L'Express*, n° 3882, 27 novembre 2025, Stéphanie Benz.

UN ACCÈS AUX EXAMENS PEU ADAPTÉ AUX ÉLÈVES SOUFFRANT DE PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE

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 (écrit le 13/06 et oral le 26/06) 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 réponses.

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. »

Cette saisine illustre les effets d'une anxiété généralisée sévère sur la capacité à se présenter aux examens malgré un suivi médical et une scolarisation au Cned. Dans ce contexte, le médiateur académique a joué un rôle essentiel pour envisager, avec l'accord des différentes parties, des solutions adaptées, permettant autant que possible de concilier passation effective des épreuves et besoins particuliers de l'élève.

En juin 2025, cette élève n'a pu se présenter aux épreuves anticipées de français, saisie par un état d'angoisse aigu né de l'obligation de rejoindre un centre d'examen fort éloigné de son domicile. En effet, elle est scolarisée au Cned en raison de troubles anxieux sévères, attestés et faisant l'objet d'un suivi régulier. Ce mode de scolarisation lui permet de poursuivre ses apprentissages et de maintenir un parcours scolaire cohérent, tout en tenant compte de sa situation de santé.

La demande formulée par la famille auprès du service des examens, afin que les épreuves de remplacement puissent être passées en visioconférence ou selon des modalités compatibles avec l'état de santé de leur fille, a fait l'objet d'un refus. L'argument avancé par l'administration reposait sur le cadre réglementaire : seule l'hospitalisation de l'élève permettrait la mise en place d'un dispositif d'examen à distance.

Cette réponse a placé la famille devant une situation paradoxale : alors même que cette jeune fille est engagée, avec le soutien de ses proches et des équipes soignantes, dans un processus visant précisément à éviter une hospitalisation grâce à une prise en charge ambulatoire, l'accès à un aménagement des épreuves supposait, réglementairement, une hospitalisation attestant ainsi de son incapacité à se rendre physiquement à l'épreuve à laquelle elle était convoquée. Dans ce contexte, la famille a saisi la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Pour cette famille, l'essentiel a été de pouvoir s'adresser à un interlocuteur humain, attentif aux troubles de santé mentale, en mesure de comprendre et de prendre en compte la situation particulière de leur fille. Les premiers échanges ont permis d'entendre les arguments de la famille et de reconnaître le sentiment d'incompréhension et d'injustice ressenti face à une décision perçue comme strictement administrative, ne prenant pas en compte les efforts entrepris pour stabiliser l'état de santé de l'élève.

Dans un premier temps, le médiateur a rappelé le cadre réglementaire en précisant les marges d'interprétation possibles dans des situations particulières, notamment lorsqu'elles concernent des troubles psychiques durables.

En second lieu, il a engagé un dialogue avec les services concernés pour rechercher une solution pragmatique. Par un travail de reformulation et d'explicitation, il s'est agi de mettre en lumière les enjeux de cette situation si particulière : concilier les contraintes réglementaires avec la nécessité d'éviter une rupture dans le parcours scolaire de l'élève et de ne pas compromettre les objectifs thérapeutiques poursuivis.

À l'issue de la médiation avec l'administration, le choix a été laissé *in fine* à l'élève de passer :

- soit une épreuve de remplacement en septembre mais dans une salle individuelle avec possibilité en amont de venir avec son parent faire une reconnaissance des lieux ;

- soit une épreuve en juin de son année de terminale avec l'engagement de l'administration de la convoquer le plus près possible de chez elle.

Malgré les difficultés liées au passage de l'épreuve un an après, sans cours, en même temps que la préparation nécessaire de toutes les autres épreuves, la jeune fille a choisi cette dernière option.

La solution trouvée dans le cadre de la médiation a eu le mérite de préserver la possibilité, pour l'élève, de passer son examen en lui laissant le choix entre deux scénarios. Pour autant, cette solution ne peut être considérée comme entièrement satisfaisante : en reportant sur la jeune fille la responsabilité d'arbitrer entre deux options, toutes deux porteuses d'importantes contraintes eu égard à sa pathologie, elle ne prend que partiellement en compte la spécificité de ses troubles et laisse subsister des difficultés significatives, notamment le décalage temporel et la charge de préparation supplémentaire en même temps que la passation concomitante de nombreuses épreuves de terminale.

Ce cas met en lumière **les limites du cadre réglementaire qui intègre difficilement des situations individuelles complexes**. Il révèle également **les difficultés persistantes à prendre en compte les handicaps invisibles, notamment les troubles psychiques, dans l'organisation des examens nationaux**.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Dans le rapport portant sur l'année 2020, à la suite de la crise sanitaire, la médiatrice avait fait une recommandation pour élargir les possibilités d'organisation des épreuves d'examen en visioconférence. Cette recommandation pourrait être élargie pour des élèves empêchés, du fait de troubles psychiques attestés, de se déplacer pour passer leurs examens.

ReMedia 2020-25 :

- Développer les modalités d'évaluation à distance.

- Développer les possibilités d'organiser des épreuves par visioconférence afin de permettre aux candidats éloignés géographiquement des centres d'examen, ou dans l'impossibilité de se déplacer, d'être évalués.

• Développer la mise en place de solutions sécurisées de contrôle à distance (*proctoring*) pour renforcer la fiabilisation des évaluations à distance, comme c'est le cas déjà dans l'enseignement supérieur, notamment pour les élèves et étudiants du Cned.

DES INCOMPRÉHENSIONS POUVANT PROVOQUER DES TROUBLES PSYCHIQUES

EXTRAIT DE SAISINE

« Je me permets d'insister sur la situation très particulière de ma fille, qui est aujourd'hui profondément déstabilisée par sa note. Depuis la publication des résultats, elle se sent abattue, démotivée et sans confiance en elle, alors qu'elle a toujours été une élève sérieuse et investie. Cette épreuve a eu un impact moral et psychologique réel, d'autant plus qu'elle vise un parcours exigeant en médecine et qu'elle s'était énormément investie dans cette épreuve. »

Il arrive régulièrement que des élèves ressentent un profond sentiment d'incompréhension, voire d'injustice, face aux résultats de leurs évaluations. Eu égard à l'importance qu'ils accordent aux notes, au poids qu'ils leur attribuent dans leur projet d'orientation, à la pression qu'ils éprouvent quant à l'accès aux filières auxquelles ils prétendent, les « contre-performances » auxquelles ils font face parfois sans en comprendre les raisons peuvent provoquer des effondrements personnels et mettre en péril la suite de leur parcours. Les médiateurs sont de plus en plus souvent saisis sur ce sujet qui traduit une défiance croissante, voire inquiétante, des familles vis-à-vis des correcteurs.

Ce climat de défiance et de suspicion pèse plus fortement encore sur les élèves qui composent sur ordinateur en compensation d'un handicap reconnu. Ainsi la médiation a été saisie pour des suspicions de fraude qui ont affecté des élèves déjà fragilisés par leur situation et leurs besoins particuliers. Les doutes portés par les correcteurs sur leur copie sont très mal vécus car ils mettent en cause leur honnêteté.

EXTRAIT DE SAISINE

« Je vous contacte afin d'obtenir des renseignements sur une suspicion de fraude ayant été établie à mon encontre lors de la correction des épreuves du baccalauréat général. À savoir que la suspicion émise est très probablement associée à l'un des aménagements dont je bénéficie du fait de l'illisibilité de mon écriture manuscrite (je suis autorisé à utiliser un ordinateur personnel lors des épreuves officielles).

J'ai donc reçu un mail automatique stipulant qu'un procès-verbal de suspicion de fraude avait été établi à mon encontre. Cette nouvelle est d'autant plus surprenante que je n'ai pas fait l'objet d'une procédure de suspicion lors des épreuves écrites [...].

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 (et les surveillants peuvent en témoigner). Quoi qu'il soit tout naturel que les copies numériques fassent l'objet d'une attention particulière, et qu'il est certain que le ou les correcteurs aient pu signaler de bonne foi mes productions, le fait est qu'elles ont été rédigées de façon licite et qu'elles sont semblables, sur le fond comme sur la forme, aux autres copies que j'ai pu rédiger cette année dans les mêmes matières (là encore, mes professeurs peuvent en témoigner). Les résultats que j'ai obtenus durant toute ma scolarité dans le secondaire font également foi du niveau que j'ai pu acquérir et qui est tout à fait à la hauteur des copies certainement suspectées.

Au reste, cette situation, encore inexpliquée, gêne mon inscription administrative [dans l'enseignement supérieur]. Sans vouloir inférer aucunement dans le bon déroulement de la procédure légale, je souhaiterais connaître le ou les motifs pour lesquels je suis inquiété, ce qui est certainement dans mon bon droit étant donné que les suspicions établies le jour de l'épreuve sont quant à elles connues de l'élève. Ce droit semble d'autant plus légitime que, n'ayant pas fraudé le jour J et n'ayant pas même conscience de ce que serait ma faute, je ne puis ni l'identifier ni la comprendre et encore moins saisir les raisons de la procédure dont je fais pourtant l'objet. »

La médiation a contribué à dénouer cette situation, comme d'autres situations similaires, et à restaurer la confiance et l'estime de soi nécessaires à la poursuite sereine du parcours des élèves concernés.

Dans d'autres cas, même si aucune suspicion de fraude n'est énoncée, certains élèves peuvent avoir tout de même le sentiment d'en être victimes et cette conviction les plonge dans une réelle détresse et provoque des décisions préjudiciables pour la suite de leur parcours.

Ainsi un médiateur a-t-il été saisi par la famille d'un candidat qui a passé les épreuves de français du baccalauréat. Passionné de littérature, il avait déjà passé ces épreuves à la session précédente et obtenu d'excellentes notes à l'écrit comme à l'oral, conformes à celles obtenues tout au long de l'année dans cette discipline. Comme il était dans une procédure de reconnaissance de handicap, un redoublement avait été décidé par lui et sa famille afin de lui permettre d'avoir de meilleurs résultats en contrôle continu dans l'ensemble des matières, avec l'appui des compensations auxquelles il pouvait prétendre, cela afin de renforcer ses chances d'accès aux classes préparatoires visées. Cette nouvelle année de 1re lui a permis d'atteindre ses objectifs en contrôle continu. Cependant, lors des épreuves anticipées du baccalauréat, s'il obtient une excellente note à l'oral, une note très basse lui a été attribuée à l'écrit. L'accès à sa copie ne lui permet pas de comprendre cette contre-performance. Ses enseignants partagent son incompréhension. La famille saisit donc le service des examens. Celui-ci rejette leur demande, aucune erreur matérielle ou de droit n'étant constatée. La famille saisit alors la médiation, très inquiète s'agissant des répercussions prévisibles sur la suite du parcours de l'élève et de ses chances de réussite à l'examen.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Aujourd'hui, les conséquences de cette note, posée par un seul correcteur, sont catastrophiques, elle vient détruire tout ce que nous avions mis en place pour l'inclusion de notre fils.

Nous sommes désemparés en l'absence de réponse personnalisée et devant une opacité totale du côté de de l'administration, suite à notre demande de recours gracieux. La copie n'a même pas été relue, finalement beaucoup d'énergie pour simplement obtenir comme réponse qu'il n'y a pas d'erreur matérielle. […]

Cette note de français oblige déjà notre fils à avoir moins de prétention pour Parcoursup et aura des conséquences pour son avenir.

Vu le problème avec sa copie de français, il a de plus fait le choix de ne bénéficier d'aucun aménagement pour le bac cette année, afin de ne pas se mettre en risque à nouveau, car il est convaincu que le nœud du problème est là, que le correcteur a été suspicieux devant ce travail réalisé sur ordinateur. »

Face à l'inquiétude de la famille et avec son accord, le médiateur a pris l'attache de l'établissement. Le chef d'établissement atteste de l'excellence de cet élève dans la discipline et, tout en souhaitant préserver la souveraineté du jury, exprime son grand étonnement devant la note obtenue. Les échanges avec la famille et l'analyse de la copie ne permettent pas au médiateur de repérer une potentielle erreur matérielle ou de droit sur laquelle solliciter l'attention de l'administration. Le médiateur a tout de même présenté la requête au service concerné en argumentant sur un possible biais de correction (suspicion de fraude) allant à l'encontre de tous les efforts déployés pour l'inclusion de cet élève qui avait peut-être joué en sa défaveur, et en insistant sur les conséquences spécifiques au regard de son profil, de sa fragilité de santé psychique et de ses besoins particuliers. L'administration a toutefois maintenu sa position en s'appuyant sur la réglementation qui définit les seules conditions de recours, et cet élève n'a pas pu bénéficier d'une nouvelle correction. De fait, il a maintenu sa décision de renoncer à ses aménagements pour la suite des épreuves, pour lesquelles sa motivation est fortement altérée puisqu'il pense ne plus pouvoir prétendre au parcours qu'il souhaitait réaliser.

En réaction à ces refus qui se justifient réglementairement, certaines familles expriment, parfois avec colère, leur profond désarroi, évoquant une rupture de confiance envers l'institution.

“ EXTRAIT DE SAISINE

« Pour mon fils c'est perdu. Mais je compte bien me manifester (cabinet ministériel, médias) pour expliquer que la note de français repose sur un unique correcteur (et non « un jury ») qui peut faire ce qu'il veut et qu'il n'existe aucun recours pour faire réévaluer la correction (dans quel autre domaine, les recours n'existent pas ? Aucun à ma connaissance).

Donc LA note capitale pour l'avenir de nos enfants (on ne cesse de nous le répéter) est entre les mains d'une seule personne et aucun recours n'est possible.

Toute-puissance et maltraitance. »

Il n'est pas rare que les médiateurs soient confrontés à des témoignages de cette intensité, exprimant une défiance qui semble s'accentuer entre les familles et l'institution.

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[19].

- 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.
- Afin de restaurer la confiance, permettre aux chefs d'établissement, dans des cas spécifiques, de porter à la connaissance de la présidence des jurys, lors des examens, les situations manifestement incohérentes, signalées par l'équipe pédagogique, concernant des copies dont la note est sans rapport avec le niveau habituel de l'élève et les notes du livret scolaire, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.

[19] Cf. par exemple, arrêté du 10 mars 2014 fixant les conditions et modalités de recours à des moyens de communication audiovisuelle pour la tenue à distance d'épreuves et de réunions de jurys du baccalauréat, Légifrance, www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000028711160.

LE STRESS PERSISTANT DE L'ORIENTATION

« La question de l'orientation est indissociable de la santé mentale[20] »

Au même titre que l'évaluation, l'orientation peut constituer un sujet majeur d'anxiété pour les élèves. Des ressources sont régulièrement publiées et mises à jour par le ministère pour accompagner ce processus, qui commence assez tôt dans la scolarité, dans le but de permettre aux élèves de construire progressivement un parcours cohérent, adapté aux aspirations et aux talents de chacun, et de doter les professionnels d'outils pour les accompagner[21]. À cet égard, la communication avec les familles, l'alliance éducative et le partage des informations tout au long du parcours sont des éléments essentiels de réussite de l'élève.

UN DÉFAUT D'EXPLICITATION PEU PROPICE À LA CONSTRUCTION DE CERTAINS PARCOURS ADAPTÉS

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. »

La médiation est saisie par les parents d'une jeune fille porteuse de handicap et psychologiquement vulnérable[22]. Ils ne comprennent pas les réticences de l'établissement pour que leur enfant présente le diplôme national du brevet (DNB) et n'acceptent pas le projet d'orientation proposé par l'équipe pédagogique à l'issue du conseil de classe du 3e trimestre. En effet, au regard des résultats scolaires de la jeune fille, un redoublement est envisagé alors que les parents souhaiteraient un passage en 2de professionnelle conforme au projet de poursuite d'études de leur fille qui ambitionne d'être créatrice de mode.

Dans ce cas particulier, le médiateur a eu de nombreux échanges avec les parents d'une part, et la direction de l'établissement d'autre part, chaque partie défendant l'intérêt de l'élève

[20] Sylvie Amici, association des psychologues de l'éducation nationale, AEF info, 12 novembre 2025, Emmanuel Fontaine.

[21] Cf. note de service relative à la mise en œuvre du plan Avenir à partir de l'année scolaire 2025-2026 : www.education.gouv.fr/bo/2025/Hebdo27/MENE2519127N.

[22] Cette vulnérabilité est due à une atteinte à son intégrité physique, révélée tardivement dans l'instruction de la saisine, dont l'élève aurait été victime à l'école primaire.

de son propre point de vue. Pour l'établissement, un passage en classe supérieure ne pouvait pas lui être bénéfique compte tenu de ses difficultés scolaires, mais l'aurait au contraire fragilisée davantage. De même, son niveau scolaire ne permettait pas d'envisager une réussite au DNB. Pour les parents en revanche, le passage en 2de professionnelle était la garantie de son épanouissement et découlait naturellement des appréciations laudatives portées par l'ensemble des enseignants dans les bulletins scolaires, qui justifiaient également selon eux la présentation de l'examen du brevet.

Le médiateur a commencé par analyser les documents de suivi de l'élève (livret scolaire, bulletin et GEVA-sco) afin de comprendre l'écart entre les positions des deux parties. Dans les bulletins, les commentaires formulés par les enseignants, soucieux de soutenir l'élève, insistaient sur la qualité de son comportement mais ils ne mentionnaient pas de manière explicite les écarts entre les connaissances et compétences requises en fin de troisième et celles de l'élève. À l'inverse, ces points étaient soulignés dans le GEVA-sco, s'agissant notamment d'une acquisition encore très fragile de la lecture et de l'écriture. Ce GEVA-sco précisait que le niveau scolaire était en décalage trop important avec les exigences du DNB pour envisager une réussite et insistait sur la nécessité de préparer un projet d'orientation adapté aux besoins particuliers de l'élève et à son niveau de maîtrise des savoirs académiques.

La famille, appuyant son argumentaire sur les appréciations des bulletins, balayait les éléments d'analyse portés dans le GEVA-sco. L'alliance éducative fondée sur un travail commun entre les parents et les différents professionnels intervenant autour de l'élève n'était visiblement pas effective. L'avis de l'établissement quant au DNB et le refus de l'orientation demandée ne pouvaient donc pas être compris par les premiers intéressés, qui les vivaient comme une discrimination.

Dans le cas présenté, les parents, souhaitant de bonne foi la réussite de leur fille, ne mesuraient pas qu'un parcours inadapté à son niveau réel de connaissances et compétences pouvait être contreproductif, voire la mettre en danger en accentuant ses difficultés et en aggravant possiblement son état mental déjà fragilisé par le harcèlement qu'elle avait subi en début de scolarité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le harcèlement entre élèves est l'une des principales sources de mal-être et de souffrance psychologique chez les enfants et les adolescents. Même si la plupart des enquêtes de victimation[23] montrent qu'environ 9 élèves sur 10 déclarent se sentir « bien » ou « tout à fait bien » dans leur établissement scolaire, elles mettent en évidence l'existence, à tous les niveaux d'enseignement, d'élèves confrontés à des atteintes répétées relevant du harcèlement. Ces situations sont directement corrélées à un sentiment d'insécurité, entravent fortement la scolarité des victimes et laissent de profondes empreintes psychologiques.

Les travaux de Nicole Catheline et de Jean-Pierre Bellon ont largement montré que les violences répétées entre pairs – moqueries, mises à l'écart, humiliations, cyberharcèlement – fragilisent durablement l'équilibre émotionnel des jeunes. Elles peuvent entraîner anxiété, perte de confiance en soi, décrochage scolaire, troubles dépressifs, voire conduites suicidaires.

L'activité de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur rend compte également de l'ampleur du phénomène. Chaque année, près de 800 saisines concernent des situations de harcèlement entre élèves, traduisant les difficultés persistantes rencontrées par les familles et les établissements pour y répondre efficacement, malgré le déploiement du programme pHARe[24].

[23] « Une École engagée en faveur du climat scolaire », https://eduscol.education.fr/976/une-ecole-engagee-en-faveur-du-climat-scolaire.

[24] Mis en place depuis 2021, généralisé aux écoles et collèges à la rentrée 2022, le programme pHARe est étendu aux lycées depuis la rentrée 2023 : www.education.gouv.fr/non-au-harcelement/phare-un-dispositif-de-lutte-contre-le-harcelement-l-ecole-323435.

Le médiateur a pris le temps nécessaire pour permettre à la famille de comprendre la distinction entre les différents documents, en explicitant leur différence de nature, pour les conduire à dissiper leur incompréhension. Ainsi a-t-il pu reformuler les exigences académiques attendues pour l'obtention du DNB et pour un passage en 2de professionnelle et conduire les parents à mieux appréhender et accepter la décision du collège.

Les GEVA-sco ou les livrets scolaires ne sont pas toujours faciles à comprendre pour des parents peu familiarisés avec le système scolaire. Il est important que l'équipe éducative prenne le temps de « traduire » ces différents documents pour éviter les mauvaises interprétations et les faux espoirs.

Dans le cas évoqué, après plusieurs échanges avec le médiateur, la direction de l'établissement et l'enseignante référente de L'École pour tous ont organisé une réunion d'équipe de suivi de scolarité à laquelle les parents ont été conviés. Cette réunion a permis d'expliciter le niveau de compétences et de connaissances de la jeune fille, et d'engager une réflexion en commun sur les perspectives possibles à l'issue du redoublement de 3e, tout en tenant compte de ses capacités, de ses souhaits et de ses appétences.

UNE ANXIÉTÉ PERSISTANTE MALGRÉ LES EFFORTS DES ÉQUIPES ET LES DISPOSITIFS MIS EN PLACE

> « *Dans une économie de la connaissance, […] préserver la santé psychologique n'est pas une contrainte mais une condition de possibilité de l'excellence*[25]. »

Alors qu'ils sont confrontés à des incertitudes et des questionnements majeurs sur leur futur, les jeunes doivent aussi faire face à une pression de plus en plus précoce pour la construction de leur projet d'orientation. La question de la « compétence à s'orienter » fait l'objet de nombreux plans et projets de l'éducation nationale pour mieux outiller les élèves.

LE SAVIEZ-VOUS ?

LE PLAN AVENIR ET LE PLAN PLURIANNUEL D'ÉDUCATION À L'ORIENTATION

L'orientation n'est plus conçue comme une simple succession de choix ponctuels, mais comme un apprentissage continu, structuré et progressif de la classe de 5e à la terminale. Au cœur de cette transformation, le Plan pluriannuel d'éducation à l'orientation (PPO)[26] constitue un cadre de pilotage collectif permettant aux équipes pédagogiques de formaliser des objectifs adaptés aux besoins réels des élèves de chaque établissement.

Pour lever le stress lié aux échéances, l'éducation nationale mise sur le développement de la « compétence à s'orienter », étroitement liée aux compétences psychosociales (CPS). En apprenant à mieux se connaître, à s'informer et à verbaliser ses expériences, l'élève est censé renforcer son pouvoir d'agir et maintenir un meilleur état d'équilibre psychique face à un avenir perçu comme incertain.

[25] Matthieu Poirot, in *Psychologie des organisations et régulation stratégique des situations sensibles* : « Bâtir une stratégie de gestion des risques psychosociaux en 2026 », https://psychologiepositiveautravail.blogspot.com/2025/12/batir-une-strategie-de-gestion-des.html.

[26] Le Plan pluriannuel d'éducation à l'orientation (PPO) est un document stratégique élaboré dans tous les établissements scolaires, collèges et lycées, sous la responsabilité du chef d'établissement. Il vise à organiser de manière cohérente et pluriannuelle l'ensemble des actions d'accompagnement à l'orientation mises en œuvre au sein de l'établissement, afin de favoriser l'acquisition progressive par les élèves des compétences nécessaires pour s'orienter tout au long de leur parcours, de la 6e à la terminale.

Ce dispositif s'appuie sur des leviers concrets pour sécuriser les parcours :

- quatre demi-journées annuelles dédiées à l'orientation pour découvrir les métiers et les formations, sur le temps d'enseignement ;
- la plateforme Avenir(s) et l'outil MonProjetSup, qui permettent de construire un portfolio numérique et d'explorer les possibles sans autocensure ;
- une alliance éducative renforcée associant les familles[27], comme en témoigne la mesure 3 : les familles, partenaires clés de l'orientation.

Cette approche vise à transformer l'éducation à l'orientation, souvent vécue comme une source d'anxiété majeure, en un véritable levier d'émancipation et de justice sociale.

Cependant, *a contrario* des objectifs visés par ces nouveaux dispositifs, de plus en plus d'élèves connaissent au lycée des problèmes de santé mentale qui viennent fragiliser leurs projets. Le soutien et l'accompagnement de l'établissement sont alors essentiels pour éviter les ruptures.

Prises sans concertation, les décisions pour l'orientation et le parcours de ces jeunes peuvent avoir des conséquences dramatiques alors même que chacun œuvre au mieux, et avec les meilleures intentions. Ainsi, le médiateur a été alerté par la famille d'une élève en ces termes :

EXTRAIT DE SAISINE

> « [la décision que vous avez prise] 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 ».

À l'issue du conseil de classe, un passage en terminale a été décidé pour cette élève dont l'année de 1re a été marquée par de graves problèmes de santé mentale. La jeune fille a été soutenue et accompagnée par l'équipe pédagogique de l'établissement qui a voulu l'encourager en actant ce passage. Les professionnels voulaient ainsi valoriser ses efforts malgré les lacunes accumulées du fait de ses problèmes de santé. Cependant l'élève, de son côté, espérait redoubler afin de se reconstruire, en assurant des bases solides pour la suite de son parcours. Elle en avait parlé avec ses professeurs en cours d'année. Elle comptait sur cette nouvelle année de première pour constituer un dossier Parcoursup robuste, plus à même de lui permettre d'accéder au parcours de son choix.

Devant l'urgence de la situation décrite par les parents, le médiateur a pris contact avec l'équipe de direction qui a expliqué ses intentions et motivations. En parallèle, l'élève a adressé à la direction de son établissement un courrier exprimant sa souffrance et son incompréhension :

> « Je vous écris en personne, sans passer par mes parents. J'utilise le peu de force qu'il me reste pour me donner un dernier espoir de m'en sortir.
> J'ai traversé, cette année, une année de première plus que compliquée, mon trouble anxieux généralisé sévère ainsi que ma dépression ont pris le dessus sur ma vie, m'ont volé ma joie et mon envie de vivre.

[27] Pour dédramatiser les procédures (notamment Parcoursup) et construire précocement des « plans B » acceptables.

> L'école a toujours été pour moi une priorité. Cette année, c'est ce qui a été ma seule source de motivation afin de me lever chaque jour pour aller au lycée. Durant cette année, j'ai toujours persévéré, je me suis toujours battue pour mon avenir. J'ai donc demandé en milieu d'année si un redoublement au lycée était envisageable pour moi. Ce qui m'a été dit, c'est : "Oui, si c'est ce que tu veux, on le fera."
> Après avoir été rassurée, […] aurais-je été trahie ? N'aurais-je jamais dû donner ma confiance ?
> Mais quand on n'aurait jamais pensé dépasser ses 17 ans, mais qu'on se bat, pour sa famille, pour ses amis, pour vivre cette vie qui nous a été volée et pouvoir aider des personnes dans le besoin, on se doit de tout faire pour y arriver. Malheureusement quand on se prend ce mur, ce refus si imprévu, qui fait basculer notre seul plan pour y arriver, on semble tomber si bas que la lumière semble inatteignable.
> […] Je ne suis en aucun cas en capacité de passer le baccalauréat l'année prochaine, je n'ai actuellement pas la capacité de tout rattraper, non pas car j'apprends lentement, mais surtout car je suis malade, c'est comme une triple fracture ouverte, mais qui ne se voit pas.
> Cette nouvelle était la seule que je ne pouvais pas entendre. […] J'ai rompu la promesse que j'avais faite à des dizaines de personnes, j'ai avalé une plaquette complète d'antidépresseurs.
> Je me suis retrouvée à l'hôpital, mon père et ma mère en larmes, ils ont cru me perdre.
> Perdre son enfant est la pire peur et la plus grande atrocité qui puisse arriver à des parents.
> Je sais que le manque de place est la principale cause de refus de mon redoublement. Briser les rêves d'une adolescente de 17 ans, briser une vie qui souhaitait sauver des vies, enlever la vie d'une enfant qui ne demandait qu'à être heureuse, sous prétexte que nous sommes en manque d'effectifs. Serait-ce une décision légitime ? Une élève en moins dans la classe pour une vie en moins ?
> Cependant, quand on veut, on peut, la réponse définitive vous appartient. J'espère que vous arriverez à comprendre que oui, ce redoublement est juste vital pour moi. »

Cette élève et sa famille ont pu échanger avec l'équipe de direction qui a expliqué l'intention ayant présidé à cette décision, mais qui a surtout été à l'écoute du souhait de cette jeune fille, qui avait besoin de temps pour mûrir son projet et reprendre pied. Celle-ci a pu redoubler dans son établissement. Mais encore une fois, une communication attentive, en amont, partagée avec l'ensemble des acteurs, aurait permis d'éviter beaucoup de souffrance.

La pression permanente ressentie par les élèves, et ses conséquences sur leur équilibre psychique, trouve son point culminant dans la perception que se font parfois les familles de la procédure Parcoursup.

Dès la troisième, se pose la question de l'affectation dans un lycée qui leur permettra d'accéder aux options visées et de valoriser leur dossier dans la plateforme. Les trois années de lycée sont elles-mêmes marquées par le choix déterminant des spécialités et options dès la fin de seconde, et par les phases d'évaluation, certains élèves ayant l'impression douloureuse de jouer leur avenir en continu, à chaque évaluation pendant deux ans à partir de la première.

Les notes des épreuves anticipées de français, en particulier, en raison de leur importance dans le dossier Parcoursup, cristallisent les attentes et déceptions, ce qui a pour conséquences une hausse notable des contestations de notes reçues par les médiateurs, comme le rappelait le rapport 2023 de la médiation[28], mais aussi des effondrements psychiques provoquant chez certains élèves renoncement et perte de sens.

[28] *Faire alliance, redonner confiance*, chapitre 2, « Offrir aux candidats de meilleures conditions de réussite aux examens », p. 99.

84 % des élèves et 77 % de leurs parents affirment ressentir de l'anxiété face à Parcoursup[29]. Toutes les angoisses se concentrent sur cette procédure. La période des vœux provoque un pic de visites dans les consultations psychiatriques et un regain des troubles anxieux[30]. Chaque élément constitutif du dossier d'accès à l'enseignement supérieur devient sujet de préoccupation, fait naître un sentiment d'injustice, de peur, perceptible dans les réclamations reçues : calcul des points dans certaines disciplines, report des notes et moyennes, appréciation négative d'un enseignant, mention d'aménagements qui témoignent de la présence d'un handicap, accès et fonctionnement de la plateforme entièrement dématérialisés… Si les candidats de la session 2025 interrogés ont estimé la procédure « transparente » à 53 % et « juste » à 34 %, pour leurs parents, c'est respectivement 6 % et 5 %.

Plus que la plateforme elle-même, c'est la question de la concurrence durant la scolarité qui fragilise les élèves et leurs familles, mais aussi celle d'un sentiment d'opacité et d'incertitude sur l'avenir, ainsi que des difficultés de compréhension relatives aux modalités de sélection par les établissements d'enseignement supérieur ; les usagers se sentant dépossédés de leur capacité de choix mais aussi d'appel en cas de décision défavorable. La presse renforce considérablement ce sentiment avec des titres alarmants qui ne favorisent pas une approche sereine par les candidats.

Pourtant la plateforme s'améliore d'année en année pour être de plus en plus ergonomique et informer le mieux possible les candidats. De nombreuses informations sont disponibles pour accompagner les élèves et leurs familles.

Dans la majorité des cas, la médiation répond à des besoins d'information et de conseil pour rassurer des familles dévorées d'angoisse, qui projettent des peurs sur cette étape du parcours de formation de leur enfant, qu'ils perçoivent comme arbitraire et incertaine.

EXEMPLE DE SAISINE

Une famille saisit le médiateur après avoir constaté sur Cyclades que la moyenne annuelle de leur fils dans la matière de spécialité physique-chimie de première au titre de l'année 2024-2025 a baissé de près d'un point. Le coefficient de la matière est important (8) et la famille craint un impact sur le dossier Parcoursup et l'obtention d'une mention au baccalauréat. Elle tente un recours mais la réponse du rectorat est négative. L'élève est méritant et travailleur, cette baisse de note, considérée comme arbitraire et injuste, est très mal vécue avec un impact psychologique délétère sur le jeune et sur le climat familial.

Dans le cas d'espèce, le médiateur a pris le temps d'expliquer le processus d'harmonisation des notes au niveau académique, la famille n'en ayant pas été informée en amont par l'établissement, ou n'ayant pas compris la déclinaison de ses modalités pratiques de mise en œuvre par le rectorat.

Comme pour d'autres cas rencontrés (incompréhension du calcul d'une moyenne en langues vivantes, ou doute sur le report d'une moyenne dans Parcoursup), les familles déplorent le manque de communication ciblée, la difficulté d'accès à l'information concrète et surtout le manque d'interlocuteur disponible, rien ne remplaçant le contact humain dans des situations de grande inquiétude, en particulier pour des élèves présentant une fragilité ou un profil de trouble anxieux.

[29] Sondage réalisé en ligne entre le 30 janvier et le 24 février 2026, auprès de 1 103 personnes issues de parents d'élèves inscrits sur www.letudiant.fr et de membres de la Fédération des conseils de parents d'élèves (FCPE).

[30] « "L'année dernière, j'étais en pleurs" : quand Parcoursup participe à la détresse psychologique des jeunes » : « [la période de saisie des vœux] suscite un regain des troubles anxieux assez saillant. Cela va aggraver en général leurs symptômes, c'est-à-dire des éléments dépressifs, d'anxiété face à l'école, face aux autres, face à l'extérieur en général. Ou simplement d'une angoisse propre », selon Mathias Gorog, reportage France Info, 1er avril 2026.

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, afin d'éviter des malentendus sur le niveau réel de l'élève en créant de faux espoirs et des déceptions.
- 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 :

– clarifier, à l'attention de l'élève et de ses parents, les contraintes d'accès et les attendus ;

– aider à construire très tôt un plan alternatif partagé et acceptable, évitant les déconvenues ;

– organiser un temps de prise en main accompagnée de la plateforme Parcoursup pour en faciliter l'appropriation.

- 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[31] 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, etc.) ;

– doubler le nombre d'infirmières scolaires[32] et déployer des conseillers assistants sociaux pour le 1er degré[33] ;

– déployer, avec l'appui des conseillers techniques récemment mis en place dans les rectorats[34], 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[35].

[31] Ceci suppose, au préalable, de pouvoir recruter davantage de personnels médicaux-sociaux, d'une part, et d'être attractif pour ces personnels. Cf. audition du ministre de l'Éducation nationale, Édouard Geffray, devant la Délégation aux droits de l'enfant : dans l'idéal, il faudrait pouvoir recruter 300, 400 voire 500 postes par an.

[32] Aujourd'hui, 1 infirmière pour 1 600 élèves. L'objectif du ministre serait de parvenir au ratio 1/800.

[33] Ce point est d'autant plus important que l'École est un lieu où se détectent les symptômes de souffrance renvoyant à ce qui se passe dans et hors de ses murs, et dont les élèves peuvent être les victimes.

[34] Lors des assises de la santé scolaire, le 14 mai 2025, Élisabeth Borne, alors ministre de l'Éducation nationale, avait annoncé la nomination de 100 Psy-EN conseillers techniques en santé mentale dès la rentrée 2025.

[35] Aujourd'hui, 1,6 % des personnels sont formés en santé mentale dans les EPLE. Le ministre a précisé dans son audition du 10 février 2026 que la formation en santé mentale n'était pas réservée à l'infirmier ou à l'infirmière, ou au médecin scolaire, mais qu'elle avait vocation à être étendue aux personnels de vie scolaire, professeurs volontaires, etc.

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS DU CHAPITRE

Pour mieux répondre aux besoins des élèves vulnérables

- 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, inscription aux examens, publication des résultats, etc.).
- 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 sur :
  - les coordonnées des interlocuteurs académiques en cas de problème ;
  - les règles et critères de l'évaluation et le plan local d'évaluation ;
  - la réglementation des examens sous une forme simplifiée et compréhensible par tous (dont l'inscription, la conservation des notes, l'étalement des épreuves, etc.) ;
  - les plans et ressources permettant l'accompagnement de toutes les étapes clés du parcours scolaire de leur enfant ;
  - la santé mentale, en facilitant l'accès aux outils adaptés proposés par le ministère.

Pour réduire la pression des évaluations

- 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.

- Afin de restaurer la confiance, permettre aux chefs d'établissement, dans des cas spécifiques, de porter à la connaissance de la présidence des jurys, lors des examens, les situations manifestement incohérentes, signalées par l'équipe pédagogique, concernant des copies dont la note est sans rapport avec le niveau habituel de l'élève et les notes du livret scolaire, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.

Pour permettre aux élèves de construire sereinement leur orientation

- 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, afin d'éviter des malentendus sur le niveau réel de l'élève en créant de faux espoirs et des déceptions.

- 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 :

  – clarifier, à l'attention de l'élève et de ses parents, les contraintes d'accès et les attendus ;

  – aider à construire très tôt un plan alternatif partagé et acceptable, évitant les déconvenues ;

  – organiser un temps de prise en main accompagnée de la plateforme Parcoursup pour en faciliter l'appropriation.

- 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, etc.) ;

  – doubler le nombre d'infirmières scolaires et déployer des conseillers assistants sociaux pour le 1er degré ;

  – 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.

CHAPITRE 2

Repérer les fragilités des étudiants pour mieux accompagner leurs projets d'études

« Cette tranche d'âge souffre d'un paradoxe : elle n'a jamais été confrontée à autant d'incertitudes quant à son travail, à son mode de vie future et à l'équilibre qu'elle y trouvera[1]. »

Anne Muxel, sociologue et politologue

[1] « Le nombre de réorientations sur Parcoursup n'a jamais été aussi haut : pourquoi tant de jeunes peinent-ils encore à trouver leur voie ? », *Le Figaro*, 10 avril 2026.

En 2025, la **santé mentale a été désignée Grande cause nationale**, désignation prolongée en 2026. Les études publiées durant l'année 2025 invitaient en effet à **intensifier la vigilance dans ce domaine**. Ainsi, l'enquête « Bien-être et santé des étudiant·es » de l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE), parue en juillet 2025, montre qu'un tiers des étudiants présente les signes d'une détresse psychologique[2]. Une enquête réalisée par la Mutualité française avec l'Institut Montaigne et l'Institut Terram, publiée en septembre 2025, évalue à 25 % la proportion des 15-29 ans qui souffrent de dépression[3]. Une recension de ces constats a été établie par le Conseil économique, social et environnemental (Cese) dans son rapport du 14 octobre 2025[4].

Les résultats du « Baromètre de la santé mentale des étudiants » Ipsos-BVA, publiés en septembre 2025, dressent un constat tout aussi préoccupant.

QUELQUES CHIFFRES À RETENIR[5]

- En France, moins d'un étudiant sur deux (45 %) estime être en bonne santé mentale.
- 3 étudiants sur 5 présentent une suspicion de souffrance psychologique (60 % *vs* 36 % dans l'ensemble de la population française).
- 63 % des étudiants affirment que leurs difficultés de santé mentale sont pour partie liées à leurs études.
- 6 étudiants sur 10 (57 %) considèrent que leurs problèmes de santé mentale sont un frein pour suivre le rythme de leurs études.
- Plus d'un tiers (38 %) des étudiants envisagent d'arrêter leurs études en raison de problèmes psychologiques.
- Plus de deux étudiants sur cinq (43 %) ont subi au moins un type de violence au cours de leurs études.
- Plus d'un tiers (34 %) des étudiants ont le sentiment que personne ne cherche à les aider.
- Près de six étudiants sur dix affirment qu'en cas de souffrance psychologique, ils se tourneraient vers un psychiatre ou un psychologue (60 %), ou un outil d'IA (58 %).

[2] Cf. l'enquête « Bien-être et santé des étudiant·es » 2024 de l'Observatoire national de la vie étudiante : www.ove-national.education.fr/wp-content/uploads/2024/05/OVE-Reperes-Bien-etre-Sante-2024.pdf

[3] Cf. l'enquête « Santé mentale des jeunes de l'Hexagone aux Outre-mer. Cartographie des inégalités » : www.mutualite.fr/communiques-de-presse/sante-mentale-des-jeunes-de-lhexagone-aux-outre-mer-cartographie-des-inegalites

[4] Rapport du Cese *Santé mentale et bien-être des enfants et des jeunes : un enjeu de société* : www.lecese.fr/sites/default/files/articles/fichiers/2025_18_sante_mentale.pdf

[5] Ces chiffres sont issus du « Baromètre de la santé mentale des étudiants » Ipsos-BVA : www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2025-09/Barometre-Sante-Mentale-des-Etudiantsrapport-complet.pdf

Le baromètre confirme en outre une réalité déjà documentée mais trop souvent ignorée : **la santé mentale des étudiantes est bien plus fragilisée que celle de leurs homologues masculins**. Seules 37 % d'entre elles estiment être en bonne santé mentale, contre 53 % des hommes. Cette vulnérabilité procède pour partie d'une exposition plus importante des jeunes filles aux violences : 30 % des étudiantes déclarent avoir subi plusieurs formes de violences (psychologique, harcèlement, violence sexuelle). Les étudiantes cumulent ainsi fragilité psychologique et violences subies, ce qui appelle sans tarder une réponse spécifique des établissements et des pouvoirs publics.

Si des actes ou des événements extérieurs peuvent fragiliser l'état mental des jeunes, pour lesquels des politiques adaptées sont susceptibles d'apporter une réponse ciblée, il existe aussi des causes intrinsèques à la vie étudiante qui méritent tout autant de faire l'objet d'une vigilance constante afin d'assurer les meilleures conditions de travail possible pour les étudiants.

De fait, 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 incidemment à l'occasion de difficultés, de différends ou d'obstacles rencontrés durant son parcours universitaire** le conduisant à faire appel à la médiation ; seulement 51 saisines, en 2025, font état directement d'un trouble psychique ou d'une souffrance psychologique (contre 3 en 2022).

Dans différentes enquêtes, on constate que l'isolement constitue l'un des premiers facteurs de mal-être, d'autant plus fortement ressenti que l'étudiant vient de quitter le foyer familial. Le baromètre met en lumière un sentiment d'isolement très répandu, particulièrement marqué en première année (57 %), mais qui se poursuit parfois au-delà. Plus d'un tiers des étudiants (34 %) considèrent que personne ne cherche à les aider, et 55 % n'auraient pas recours aux dispositifs proposés par leur établissement en cas de problème psychologique. Ce fossé entre l'offre existante et le besoin réel peut être l'expression d'une crise de confiance sur laquelle il est nécessaire de s'interroger. Le tabou persiste, entretenu par la peur du jugement et le manque de visibilité des solutions existantes[6]. Le sentiment de solitude rend plus difficile l'expression du mal-être et retarde la recherche d'une aide adaptée. Paradoxalement, alors que 64 % des étudiants savent que leur établissement propose des mesures de soutien, la moitié des étudiants déclarent ne pas savoir vers qui se tourner (54 %).

[6] Cf. l'enquête « Bien-être et santé des étudiant·es » 2024 de l'Observatoire national de la vie étudiante, p. 11 : 38 % des étudiants ignorent jusqu'à l'existence des services de santé étudiants, avec des pics jusqu'à 82 % pour les étudiants de CPGE.

La médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur avait attiré l'attention du ministère, dans plusieurs rapports précédents[7], sur **l'enjeu que constituent le bien-être et la santé des étudiants pour la réussite de leur parcours**. De son côté, le ministère chargé de l'enseignement supérieur a bien pris la mesure de cette dégradation depuis 2021 à la suite de la crise sanitaire, amplifiant la dynamique de prévention et d'accompagnement et mobilisant tous les acteurs de l'enseignement supérieur. À titre d'illustration, le dispositif **Santé Psy Étudiant**, créé en 2021 comme mesure d'urgence puis pérennisé, a permis, début 2026, plus de 860 000 consultations (à raison d'un maximum de 12 par an et par étudiant), toutes gratuites, touchant plus de 160 000 étudiants. Ce dispositif et d'autres (comme la Coordination nationale d'accompagnement des étudiantes et étudiants - Cnae, ainsi que les services de santé étudiante dont les missions ont été étendues en 2023 à la santé mentale des étudiants) sont complétés par des initiatives locales, à l'instar du Psytruck.

BONNE PRATIQUE

LE PSYTRUCK

Créé en 2024 grâce à un soutien de 100 000 euros de la Fondation de France, le Psytruck 3.0 est un van aménagé par le CHU de Nîmes qui a pour but de faciliter l'accès des étudiantes et étudiants aux soins en santé mentale, mais aussi de changer l'image des soins en psychiatrie et de repérer précocement les troubles pour mieux les guérir. Il propose des consultations psychiatriques gratuites dans un van itinérant dans Nîmes et ses alentours, pour les jeunes âgés entre 15 et 30 ans. Le Psytruck est accessible tous les mardis, et tourne entre six espaces : le site Vauban, l'UFR de médecine, l'IUT, la Villa Orygen et l'esplanade Charles de Gaulle. À l'issue des consultations, une orientation de soins peut être proposée.

Au 5 février 2026, 600 jeunes avaient pu bénéficier du dispositif depuis sa création, soit en consultation auprès de l'équipe de soins du Psytruck, soit pour s'informer. L'âge moyen des patients (dont deux tiers de patientes) est de 20 ans, dont 20 à 30 % présentent des symptômes de dépression. Les troubles anxieux et les troubles de la personnalité sont également représentés.

[7] À titre d'illustration :
• rapport 2017, *Plus de proximité pour plus d'équité*, dont la deuxième partie, « Étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur », et notamment le chapitre deuxième : Accompagner le parcours d'études au plus près des besoins de l'étudiant en situation de handicap, p. 84 ;
• rapport 2020, *Favoriser le bien-être pour la réussite de chacun*, dont les paragraphes :
– « Le soutien aux étudiants, une question qui reste au cœur de l'actualité », p. 95 ;
– « Faire diminuer la pression liée aux examens, apprendre à gérer l'incertitude », p. 102.

Ces observations, qui rejoignent celles des médiateurs, mettent en évidence **un besoin croissant de présence humaine, d'accompagnement et de disponibilité auprès des étudiants**. À cet égard, même si des acteurs et des dispositifs dédiés concourent déjà à cet objectif consistant à « rassurer et protéger[8] », il conviendrait d'en faire une préoccupation de tous.

Le présent chapitre examinera :

- les moments charnières que constituent l'entrée dans l'enseignement supérieur et les transitions qui le ponctuent, produisant souvent de l'incertitude et du stress ;

- l'aggravation de ces fragilités lorsque les décisions et procédures du parcours pédagogique demeurent incomprises ;

- la singularité de la condition étudiante – entre une autonomie à conquérir et un isolement qui la guette – rendant dès lors indispensable un accompagnement qui prenne en considération ces vulnérabilités.

[8] Formule empruntée à un ouvrage de Jean Delumeau, 1989.

UN SENTIMENT D'INCERTITUDE SUR LA RÉALISATION DU PROJET DE FORMATION

La procédure d'entrée dans l'enseignement supérieur, qui ne saurait se réduire à la plateforme Parcoursup dont 74 % des lycéens estiment qu'elle leur a facilité l'accès à l'enseignement supérieur, continue de créer du stress chez 84 % des lycéens, ainsi que dans leurs familles[9]. Après plusieurs moments de crispation au cours du lycée[10] (temps long de deux années jalonnées d'évaluations prises en compte pour les résultats à l'examen, formulation des vœux au mois de janvier durant la terminale, qui provoquent une recrudescence de consultations « psy » dont les médias se font régulièrement l'écho), le moment culminant de l'anxiété se situe un peu avant l'annonce des premiers résultats en juin de l'année de terminale. De manière paradoxale, au regard 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, on le sait, qui classent les candidats, éventuellement au moyen de leurs propres grilles d'analyse.

Ainsi, malgré l'amélioration continue de la plateforme, avec son abondance d'informations utiles, destinées à libérer et développer la capacité de choix des candidats, Parcoursup continue à susciter de grandes appréhensions qui, en réalité, tiennent moins à l'outil qu'au processus de classement, voire de sélection (notamment pour les classes préparatoires et les STS) par les formations elles-mêmes.

Au-delà de l'entrée dans l'enseignement supérieur, l'environnement qui reste à découvrir pour les néo-étudiants et, bien souvent, la méconnaissance qu'ils ont des règles, d'évaluation et de diplomation notamment, se traduisent également par une anxiété croissante.

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

Un père de famille saisit 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 spécifique santé (Pass) dans une université de province. Or, selon lui, de moins bons profils en termes de mention au baccalauréat ont obtenu leur admission dans l'université de province ardemment souhaitée. Il cherche à comprendre cette situation paradoxale à ses yeux, afin d'éviter que ses autres enfants soient confrontés à ce qu'il considère comme un échec, à tort puisque la jeune fille a par ailleurs été admise en Pass dans une des universités les plus sélectives de Paris. Pour le système éducatif, la question de « confiance », ainsi que l'évoque ce père, est un enjeu primordial.

[9] *Parcoursup : bilan de la procédure d'admission 2025.*

[10] Cf. chapitre « Préserver l'équilibre psychique des élèves » p. 45.

EXEMPLE DE SAISINE

« Vous comprendrez que nous soyons très déçus que cette scolarité quasi exemplaire ne permette pas [à notre fille] d'effectuer ses études où elle le souhaite, c'est-à-dire à la faculté de XXX [...]. Nous sommes très surpris [...], nous aimerions comprendre les raisons de son rang de classement médiocre sur Parcoursup malgré des états de service au lycée vraiment flatteurs. [...]. D'avance merci de tout ce que vous pourrez entreprendre pour que notre fille continue de croire à une méritocratie des études et au pire pour nous donner un éclairage sur les raisons de son mauvais rang de classement vs ses états de services au lycée. »

Le désarroi de ce père de famille se retrouve dans d'autres saisines similaires, et ce type d'incompréhensions, souvent issues de comparaisons approximatives, peut inversement se rencontrer chez des candidats de province ayant postulé dans une université parisienne. La sélectivité de ces dernières est toutefois souvent « intégrée » *a priori* par les représentations collectives et suscite de ce fait moins souvent de contestation.

Inversement, d'autres élèves craignent que les possibilités affichées de mobilité aient un impact sur leurs chances d'obtenir un choix dans leur académie de résidence.

Comme on le voit, ce genre de situation vécue comme paradoxale crée, chez les jeunes comme chez leurs parents, une impression d'opacité ou d'arbitraire leur donnant le sentiment de perdre la maîtrise de leur destin. À partir de là, ils développent des stratégies qui risquent d'être contreproductives, par méconnaissance d'un certain nombre de paramètres qui sortent du strict cadre du dossier pédagogique de l'élève, et interfèrent dans le classement. Le médiateur académique a, dans le cas d'espèce, pris l'attache du requérant afin de lui expliquer, avec le plus de précision et de pédagogie possible, l'économie et la logique générales de Parcoursup.

Un de ces paramètres est l'existence de quotas et, notamment, de quotas de candidatures hors académie.

La règle selon laquelle tout bachelier doit pouvoir obtenir une inscription dans l'académie où il réside, qui existait de façon formelle jusqu'en 2018 et qui constitue une garantie pour les candidats, subsiste, sous forme plus discrète, au V de l'article L. 612-3 du Code de l'éducation, qui prévoit l'existence d'« un pourcentage maximal de bacheliers retenus résidant dans une académie autre que celle dans laquelle est situé l'établissement », fixé par le recteur de région académique.

En substance, le principe de Parcoursup est de « protéger » les candidatures académiques en fixant un plafond pour les « entrants » hors académie. Il s'agit, à la fois, de ne pas brider la mobilité vers des établissements à rayonnement ou attractivité nationale (voire au-delà), mais, en même temps, d'assurer pour ces formations une proximité avec les candidats de l'académie.

Si les fiches de vœux d'inscription précisent, en bas de page sur la plateforme, le pourcentage de candidats hors académie accueillis dans la formation, l'existence de cette limite n'apparaît pas de manière évidente dans l'ensemble du site. Notamment, le conseil n°6 de la rubrique « Nos conseils pour formuler vos vœux » : « élargissez vos horizons, vous pouvez faire des études hors de votre académie de résidence », renvoie aux « règles qui s'appliquent pour la prise en compte du secteur géographique [qui] sont détaillées dans la FAQ/rubrique Formuler ses vœux ». Or, le lien renvoyant à la Foire aux questions (FAQ) n'est pas le bon pour obtenir des précisions sur les quotas géographiques. Il faut recourir au moteur de recherche et cibler le mot « mobilité » pour obtenir ces précisions. Il en résulte que les candidats hors académie peuvent, en restant sur une lecture superficielle des conseils, surévaluer leurs chances d'obtenir un vœu hors académie, faute d'être suffisamment alertés sur les places effectivement disponibles pour eux.

D'une manière plus générale, les critères de recrutement par chaque formation restent, pour une grande part, opaques.

Deux types de propos reviennent régulièrement : la comparabilité des notes d'un établissement à l'autre – argument repris par la saisine présentée ci-dessus, et le poids des différents critères, même si la plateforme Parcoursup fournit un certain nombre d'informations sur ce dernier point.

S'agissant des notes, les interrogations tournent autour de l'équivalence d'une même note entre deux établissements, ou la tendance à une homogénéisation des notes par le haut. Quoi qu'il en soit, il en résulte le sentiment d'un aléa majeur sur le critère de recrutement le plus évident. Il est certainement impossible de revenir à l'organisation d'épreuves de spécialité du bac au mois de mars, qui permettaient de mettre mieux en cohérence le contrôle continu au bac et les critères de recrutement sur la base du dossier scolaire. Le 8e rapport du Comité éthique et scientifique de Parcoursup et Mon Master, se fondant sur l'expérience de la voie professionnelle, propose des évaluations standardisées en cours de formation. Une première étape pourrait être de s'appuyer sur le conseil pédagogique au niveau de l'établissement pour définir des épreuves communes au sein du lycée, premier pas vers une réponse à des divergences qui n'existent pas seulement entre établissements, mais également entre classes au sein d'un même établissement.

Connaître ainsi son positionnement académique au sein de l'établissement et le faire connaître aux formations constitueraient autant d'éléments permettant ensuite de mieux évaluer ses chances de recrutement. Cependant, la diversité des lycées et des formations est telle qu'il semble difficile de résoudre cette équation par la simple introduction d'évaluations en cours de formation selon des normes standardisées. Cette difficulté et cette complexité contribuent à faire de l'opération de classement des candidatures un exercice qui semble aléatoire… La plateforme Parcoursup offre pourtant déjà des éléments robustes en termes de critères de classement, mais ceux-ci sont parfois incomplets, certaines formations se dispensant de présenter leur rapport sur la précédente campagne. Le stress des futurs étudiants à l'approche de juin provient de cet effet « boîte noire », qui peut toutefois être encore réduit par une information toujours plus étendue. Celle-ci exige notamment la publication, par les formations, du rapport d'analyse des candidatures de l'année précédente, demandée notamment par le Comité éthique et scientifique de Parcoursup et Mon Master (rapports 2025 et 2026), mais absent selon ce même comité pour 12 % des formations, avec, par ailleurs, des rapports inégalement détaillés.

L'analyse du cas rapporté ci-dessus invite, en troisième lieu, à regarder l'entrée dans l'enseignement supérieur sous l'angle de la situation géographique.

En effet, comme cette saisine l'illustre, certaines académies sont plus attractives que d'autres. La pression en Île-de-France et la place importante des filières sélectives peuvent conduire à défavoriser les candidats franciliens à l'entrée dans l'enseignement supérieur[11]. La médiation de l'éducation nationale elle-même note la prédominance des réclamations franciliennes dans le total des saisines liées à Parcoursup : environ 40 % du total, ce qui ne reflète pas la part des élèves franciliens parmi l'ensemble des élèves de terminale.

Enfin, ce qui se joue au-delà de ce cas, c'est la question du bien-être des étudiants, intimement lié au principe d'une orientation choisie déterminante pour leur réussite future, en particulier lors de la première année dans l'enseignement supérieur.

Un double constat nous amène à considérer l'entrée dans l'enseignement supérieur comme un moment charnière particulièrement délicat et une priorité majeure :

• les étudiants de première année sont plus exposés aux violences[12] : 33 % déclarent avoir subi des violences psychologiques et 28 % du harcèlement scolaire, contre respectivement 28 % et 23 % pour la totalité des étudiants interrogés. Leur sentiment d'isolement est

[11] Cf. 8e rapport annuel au Parlement du comité éthique et scientifique de Parcoursup et Mon Master, avril 2026.

[12] « Baromètre de la santé mentale des étudiants », Ipsos-BVA, *op. cit.*

également plus marqué : 57 % se sentent seuls et 42 % estiment que personne ne cherche à les aider. Ce cumul de fragilités dès l'entrée dans le supérieur souligne l'importance d'un accompagnement renforcé à ce moment de transition décisif ;

• conséquence du point précédent, mais aussi effet du processus même d'orientation, le risque d'un décrochage et donc d'une perte de compétences futures pour la Nation est réel. 15 % des étudiants environ s'évaporent en L1[13] et, plus globalement, le nombre de ceux qui cherchent à se réorienter *via* la plateforme Parcoursup croît fortement (près de 20 % d'une génération, autour de 192 000 en 2025, chiffre qui a plus que doublé depuis 2017).

Pourtant, si l'on observe les informations publiées sur la plateforme Parcoursup, on ne peut que constater une mise à disposition d'éclairages concrets pour aider les étudiants à mener une réflexion aboutie sur leurs choix de formations, et en retour, pour les formations, d'un réservoir d'informations précieuses pour effectuer des recrutements pertinents. Les lycéens disposent ainsi de quatre encadrés de 1 500 signes pour détailler leurs engagements, leurs appétences, etc.

Certaines formations doublent ces encadrés par une demande de lettre de motivation qui peut, en revanche, soulever des interrogations du fait de son double emploi. Ajoutons que le format de la lettre est très variable d'une formation à l'autre (de 1 500 à 9 000 signes).

Finalement, celle-ci peut paraître inadaptée :

• par sa longueur : trop courte, elle n'apporte rien de plus ; trop longue, elle est redondante avec les quatre encadrés ;

• par son statut dans le processus de sélection : elle n'est pas systématiquement lue, et même, elle est indifféremment demandée ou pas pour des formations identiques dans diverses universités ;

• par sa fonction sociale : elle peut être discriminante, pour autant qu'elle ne soit pas rédigée par une IA.

DES RÈGLES EN MATIÈRE D'ÉVALUATIONS PÉDAGOGIQUES INSUFFISAMMENT CONNUES

Dans les universités, les règles de diplomation, certes parfois complexes, sont arrêtées chaque année et portées à la connaissance des étudiants conformément à l'article L. 613-1 du Code de l'éducation.

Un certain nombre de saisines permettent cependant à la médiation d'observer que ces règles ne sont pas toujours respectées ou que des décisions sont insuffisamment motivées, alors même que les critères de diplomation ont été publiés – ce qui peut entraîner des conséquences sur la santé des étudiants, comme le montre l'exemple suivant d'une saisine adressée par une étudiante inscrite dans une formation post-bac en lycée.

[13] Cf. rapport public annuel 2025 de la Cour des comptes, *Les Politiques publiques en faveur des jeunes*, p. 191.

EXEMPLE DE SAISINE

Une étudiante en 3e année de DN MADE (diplôme national des métiers d'art et du design) dans un lycée échoue à l'examen final, car elle a 0/17 à une épreuve alors que ses autres notes sont bonnes. Elle ne comprend pas et demande à répétition des explications au proviseur ainsi que l'autorisation de redoubler. La réponse de ce dernier est négative et n'apporte d'autre explication que « la souveraineté du jury ». Sans affectation à la rentrée, cette étudiante est en dépression (avec des manifestations physiques sévères).

Sans nous attarder sur le contexte de cette saisine, qui pourrait amplement justifier un traitement plus humain, la situation relatée présente un triple enjeu : la compréhension de la note, la validation de trois années d'études et le devoir de suivi de l'élève.

S'agissant de la compréhension de la note, s'il peut toujours arriver qu'une performance soit ponctuellement médiocre, le cas de la candidate ayant 0 sur 17 a surtout mis en évidence une insuffisance d'explication sur ce qui était attendu dans cette épreuve. Pourtant, l'arrêté du 28 octobre 2022 modifiant l'arrêté du 18 mai 2018 relatif au diplôme national des métiers d'art et du design est bien accessible à tous, mais sa compréhension implique de décrypter les 200 pages concernant le DN MADE. Si l'on considère par ailleurs l'intérêt de l'institution, celle-ci risque de se priver d'une étudiante compétente à cause d'une seule note qui semble en totale discordance avec le niveau constaté dans la durée de la formation.

Le deuxième enjeu réside dans les suites réservées à la demande de cette candidate après trois années d'études. Compte tenu de la décision confirmée du proviseur, elle se retrouve sans diplôme, avec des équivalences incertaines et toujours soumises à la validation d'un autre établissement d'enseignement supérieur, situation que l'on imagine pour partie source de sa dépression. Or, alors qu'elle est non admise à redoubler, des dispositions garantissent le redoublement en cas d'échec dans d'autres cursus diplômants, comme le bac ou le BTS (art. D. 331-61 du Code de l'éducation).

Enfin, laisser cette jeune étudiante sans nouvelle chance d'obtenir son diplôme, privée de l'alternative que serait un redoublement, c'est mettre de côté l'article L. 122-2 du Code de l'éducation selon lequel « l'État doit assurer un suivi des jeunes sortis sans qualification ».

L'attention portée à ce cas par le médiateur tient naturellement à l'impact que cette décision de l'établissement a eu sur la santé de la jeune fille. La médiation a reçu des saisines similaires, sans être tout à fait identiques, qui présentaient des risques de rupture de parcours, comme celle où des étudiants dans des écoles d'ingénieurs post-bac ont été exclus de leur établissement en 4e année, ne pouvant pas achever leur cursus. Au-delà du coût pour la société d'études sélectives et déjà fort avancées qui n'arrivent pas à leur terme, ces cas sont susceptibles d'aggraver une situation de décrochage déjà documentée pour les premiers cycles d'études générales[14].

Enfin, il faut souligner un élément qui concerne le calendrier et qui pose parfois une question de conformité juridique. L'annonce tardive des résultats peut avoir des répercussions en chaîne, disproportionnées. Ainsi plusieurs cas – heureusement résolus par des médiateurs académiques – auraient pu conduire à des interruptions d'études entre la première et la deuxième année de master. Les étudiants avaient appris – par exemple, dans un cas le 4 septembre, après une réunion de jury tenue le 29 août – qu'ils n'étaient admis ni à passer en deuxième année, ni à redoubler… alors qu'ils avaient obtenu entre-temps une admission en 2e année de master, dans le cadre de la procédure de changement d'établissement prévue par l'article D. 612-36-4 du Code de l'éducation, dans une autre université, témoignant d'un dossier au fond correct. Ajoutons que, conformément à l'article L. 612-6-1 du Code

[14] « La solitude des étudiants décrocheurs : quelques mois de formation et déjà face à l'échec », Sandra Gaviria, *The conversation*, 26 janvier 2026.

de l'éducation, « l'accès en deuxième année d'une formation du deuxième cycle conduisant au diplôme national de master est de droit pour les étudiants qui ont validé la première année de cette formation. » La médiation pouvait ainsi s'appuyer en droit sur cette disposition pour faire évoluer la situation en équité.

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.
- Recourir à la deuxième chance aux examens pour les formations de l'enseignement supérieur prévues au D. 331-61 du Code de l'éducation lorsque la note sur une épreuve est sans rapport avec le niveau global et habituel de l'élève, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.
- Intégrer le DN MADE dans la liste des diplômes mentionnés au D. 331-61 du Code de l'éducation permettant un redoublement en cas d'échec.

DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES MAL COMPRISES ET GÉNÉRATRICES DE MAL-ÊTRE

Si l'année 2025 a été l'occasion d'un bilan positif de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, notamment en matière d'accueil dans l'enseignement supérieur avec près de 70 000 étudiants en situation de handicap, ceux-ci demeurent à bien des égards encore vulnérables. L'engagement du ministère chargé de l'enseignement supérieur n'en est pas moins remarquable comme l'ont montré les témoignages lors des dernières Journées nationales des référents handicap, les 26 et 27 avril 2026, rassemblant plus de 300 personnes. Leur thème, « Accompagner les transitions et sécuriser les parcours des étudiantes et étudiants en situation de handicap », a montré le chemin qu'il reste à parcourir et permis d'actualiser plusieurs recommandations des rapports antérieurs de la médiatrice, notamment le rapport de 2017 dont la deuxième partie s'intitulait « Étudiants en situation de handicap : poursuivre l'effort engagé pour leur réussite dans l'enseignement supérieur ».

EXEMPLE DE SAISINE

Une étudiante en master 1 de psychologie 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 plan d'accompagnement de l'étudiant en situation de handicap (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.

Cette situation caractéristique de difficultés rencontrées par des étudiants en situation de handicap au sein de l'enseignement supérieur a mobilisé la médiation qui, recevant d'autres cas similaires, a pris contact avec les services de l'université (direction juridique, référent handicap, etc.). Des réunions de concertation ont permis de refaire le lien entre les services centraux (handicap et discrimination), la composante concernée (référente handicap et responsable du master), et les étudiants en situation de handicap. Dans les cas considérés, aucune évolution n'a cependant été enregistrée, les étudiants concernés tardant eux-mêmes à présenter les documents demandés. Mais il est difficile de considérer que la responsabilité de cette inertie leur est directement imputable.

En effet, pour le cas d'espèce, les aménagements demandés par la requérante avaient bien été mis en œuvre en licence… mais dans une autre université. La requête portait donc sur l'assurance d'une continuité entre les conditions d'études mises en place précédemment dans son université de licence et celles qui lui étaient accordées en master. Autre fait relevé dans certaines situations d'aménagement : il arrive que ceux-ci ne soient pas effectués dans l'ensemble des enseignements, mais soient soumis à l'appréciation de chaque enseignant.

Enfin, s'agissant du lieu d'étude, la saisine portait sur un site délocalisé de l'établissement principal, où n'étaient pas possibles des aménagements en termes d'accessibilité tant matérielle que pédagogique. L'étudiante avait choisi ce master très sélectif pour sa notoriété et son prestige dans son domaine. Conformément à son souhait et à ses droits, son dossier présentait uniquement ses résultats académiques et ses motivations sans mentionner d'informations sur son handicap. Le recrutement a donc mis en relation une candidate et une offre de formation sur la base d'une information limitée de part et d'autre au domaine académique. S'il est vrai que la formation n'a pas à connaître le handicap de l'étudiante, celle-ci était-elle bien informée des conditions d'accessibilité ?

Face à cette situation spécifique due au caractère multisite de l'université, il convient de rappeler l'engagement du ministère chargé de l'enseignement supérieur pour inciter les établissements à améliorer l'accessibilité des locaux et des formations. Outre l'animation du réseau des référents handicap et la consolidation des textes réglementaires[15] à destination des établissements, ou encore l'information en direction des étudiants sur leurs droits, le ministère a accru les moyens dédiés à cet objectif de politique nationale[16] : 21,5 M€ pour l'accompagnement, soit une multiplication par 3 par rapport à 2021, augmentation jusqu'à 12 des droits à bourse annuels, points de charge handicap ou pour aidants, universités inclusives démonstratrices, etc.

LE SAVIEZ-VOUS ?

EXPÉRIMENTATION « CAMPUS ZÉRO NON-RECOURS AUX DROITS SOCIAUX »

Huit universités mènent cette expérience, inspirée de l'expérimentation Territoires zéro non-recours[17] de 2023, en lien avec la Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté et la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip). L'ambition de ce dispositif est de lutter contre le non-recours aux droits sociaux des étudiants, défini comme toute situation dans laquelle une personne éligible à des aides, prestations ou services n'en bénéficie pas.

Cette action de lutte contre le non-recours aux droits sociaux mobilise largement (collectivités, préfectures, direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités - DDETS, CAF, CPAM, centre communal d'action sociale - CCAS, associations, bailleurs sociaux, etc.) et s'accompagne de démarches ciblées d'information et d'accompagnement vers leurs droits des publics identifiés par chacun des établissements : étudiants en BTS, étudiants sortants d'ASE, ultramarins, etc.

Ces universités vont recevoir 50 000 euros par an pendant deux ans afin de financer un poste chargé d'impulser l'animation et la coordination des actions et du réseau d'acteurs, ainsi que l'évaluation des actions qui seront mises en place. Ces dernières varient selon les contextes et les stratégies retenues : « guichet unique », actions sur les lieux de résidence des étudiants, recours à des pairs étudiants, application dédiée, simulateur d'aides. Ainsi, par exemple, en janvier 2026, la Clinique de droit et de médiation de l'Université Bourgogne Europe a formé ses nouveaux membres pour accueillir au mieux les usagers. La Clinique a également reçu la responsable de l'accès au droit pour la ville et la métropole de Dijon, en charge de l'expérimentation Territoires zéro non-recours, pour sensibiliser les étudiants à la problématique du non-recours et mettre en relation la Clinique avec les partenaires de ce réseau.

Un comité d'évaluation permettra de suivre les évolutions des actions menées, après la publication de premiers chiffres sur un état des lieux du non-recours à la fin du premier semestre 2026.

Le partage des pratiques des établissements permettra ensuite de définir un parcours d'aide aux étudiants, ayant vocation à être généralisé.

[15] Circulaire du 10 juillet 2024 sur les droits des étudiants en situation de handicap, guide à l'attention des établissements.

[16] Cf. les recommandations du rapport de la médiation 2017 qui allaient en ce sens, p. 103-104.

[17] https://solidarites.gouv.fr/acces-aux-droits-les-territoires-zero-non-recours

En définitive, la situation évoquée plus haut n'a pas été dommageable à l'étudiante qui a poursuivi avec succès son parcours. Déboutée de son référé adressé parallèlement à la saisine de la médiation, elle a toutefois réussi l'ensemble de ses examens sans aucun rattrapage… ni aménagements.

Dans l'enseignement supérieur, la question du handicap ne peut être traitée de manière uniforme, compte tenu de la grande diversité des établissements et de situations. Ainsi l'université se caractérise-t-elle par un régime d'examen où la réussite d'un étudiant n'affecte pas celle d'un autre. Compenser le handicap d'un étudiant ne soulève pas, de ce fait, une question d'équité susceptible de conduire à un refus d'aménagement. Pour autant, cela n'ôte pas aux étudiants en situation de handicap la crainte, parfois, que les aménagements qui leur sont accordés n'apparaissent comme relevant d'un traitement de faveur.

Un autre segment de l'enseignement supérieur, en revanche, se montre beaucoup plus sensible à cet enjeu d'équité : celui des classes préparatoires aux grandes écoles. De fait, la présence des étudiants en situation de handicap en CPGE est beaucoup plus faible : si plus de 50 % d'entre eux sont en licence à l'université et 17 % en master, seulement 0,3 % suivent leur formation en CPGE, moins même qu'en doctorat (0,5 %). Cela peut s'expliquer par la place qu'occupe le concours au terme de la préparation, qui met de facto les étudiants en concurrence et rend les conditions de préparation beaucoup plus tendues.

Les concours ont désormais presque tous mis en place des procédures permettant des aménagements lors des épreuves, mais les équipes pédagogiques des CPGE ont besoin d'être informées et éclairées de manière plus précise sur cette politique. En effet, la publicité des classements des classes préparatoires constitue une puissante contrainte, pesant *a minima* sur les mieux classées d'entre elles et conditionnant leur recrutement… puis leur performance. Dès lors, il convient d'agir sur les représentations et d'inciter à recruter des étudiants en situation de handicap qui se présentent dans le cadre de la procédure Parcoursup alors même que le handicap est connu (et, en tout état de cause, de ne pas décourager les élèves en situation de handicap de se porter candidats à ces formations), afin d'éviter les biais de recrutement et des distorsions entre l'admission en CPGE et l'entrée dans une grande école. Le maillage associatif des CPGE – tant parmi les proviseurs que dans les différentes disciplines ou filières – offre des leviers efficaces pour porter ce discours auprès des professeurs de CPGE d'une manière générale et ceux, en particulier, des commissions d'examen des vœux dans le cadre de la procédure Parcoursup.

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, etc.).

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[18], parmi lesquelles les conditions de vie : « éloignement [...] de leur foyer, qui induit des difficultés de transport et de logement », « emploi de subsistance ou la précarité ». Si la Cour des comptes admet qu'il est « difficile d'isoler [...] les facteurs précis de l'échec », les saisines présentées ci-dessous témoignent d'obstacles récurrents qui se présentent sur le « parcours étudiant ». Ce qui rassemble les trois saisines présentées *infra*, c'est le besoin d'accompagnement accru à un moment où la prise d'autonomie du jeune adulte, qui se confronte à des procédures administratives parfois complexes, accentue sa fragilité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Quelques dispositifs de soutien et d'accompagnement des étudiants en situation de souffrance psychologique soutenus par le ministère chargé de l'enseignement supérieur :

La Cnaé

➡ **Plateforme d'écoute et d'orientation destinée aux étudiants en situation de mal-être**

➡ **Signalement des situations** pouvant relever d'une qualification pénale (violences sexuelles et sexistes ; discrimination, etc.)

➡ Depuis son lancement fin 2023 : plus de **5 800 appels reçus et traités** (environ 300 appels par mois en 2025)

0 800 737 800
Gratuit et confidentiel (de 10 h à 21 h en semaine et de 10 h à 14 h le samedi)

www.etudiant.gouv.fr/fr/cnae

Santé Psy Étudiant

➡ **Dispositif proposant jusqu'à 12 consultations psychologiques par année universitaire, gratuites et sans avance de frais**

➡ **Réseau de 1 900 psychologues**, en conventionnement avec les 62 services de santé étudiante (SSE)

➡ **Podcast Kaavan :** sensibilisation et déstigmatisation de la santé mentale

➡ Depuis son lancement en 2021 : **880 000 consultations** assurées et plus de **160 000 étudiants bénéficiaires**

https://santepsy.etudiant.gouv.fr

D'autres dispositifs mobilisables par les étudiants, parmi lesquels :

➡ **Nightline** : ligne d'écoute entre pairs en soirée et le week-end, francophone et anglophone.
www.nightline.fr

➡ **24 bureaux d'aide psychologique universitaires** (Bapu)

[18] Cf. schéma p. 175 du rapport, *op. cit.*

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 sommes deux élèves de master (M1). Nous avons prévu depuis le début de notre troisième année de licence de réaliser notre M1 à l'étranger (M2 n'étant pas possible à cause du stage). Nous avons choisi ces masters à l'université car nous avions été nominées pour un Erasmus à l'année à [Capitale étrangère X]; cependant nous apprenons l'année dernière en mai (deux mois après avoir été nominées) que notre coordonnateur a raté la deadline et ne nous a pas complètement nominées 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 1 100 € de frais déjà engagés et non remboursables à [Capitale X] pour le second semestre. Par pitié, aidez-nous. »

Les étudiantes, dans le cas exposé, ont fait le choix d'une mobilité européenne, dans le cadre de leur parcours, encadrée par leur université. Or, leur capacité d'adaptation s'est retrouvée sollicitée au-delà de l'acceptable, du fait d'une erreur, semble-t-il, 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. Une situation matérielle difficile et une détresse morale en ont résulté, dont témoigne leur message à la médiation.

L'intervention du médiateur auprès de la présidence de l'université a permis que le directeur de l'UFR propose un rendez-vous aux deux étudiantes : un suivi de formation à Y, en lien avec l'université d'origine, a ainsi été assuré aux deux étudiantes.

De telles situations mettent en évidence la nécessité d'un accompagnement humain pour prévenir la fragilisation psychologique et aussi matérielle. Certes, comme évoqué en introduction du présent chapitre, les pouvoirs publics poursuivent un effort conséquent pour y faire face.

Pour autant, c'est aussi le plus tôt possible en amont, dans la manière d'envisager la continuité du service pour des publics étudiants spécialement exposés (par leur situation matérielle, leur degré d'isolement, etc.), que cet accompagnement humain peut prendre toute sa portée. La première condition en est bien sûr de donner aux personnels concernés les moyens voulus[19]. Cette approche apparaît nécessaire pour prévenir l'apparition de situations déstabilisantes, voire dommageables, pour la santé psychique de ces publics.

[19] Sur des cas de mobilités internationales, cf. la recommandation 23-17 du rapport de la médiation 2023 : « Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et dans les pays extra-communautaires (rappel ReMedia 21-7) », ainsi que l'annuaire, plutôt exhaustif, des bourses de mobilité offertes par des gouvernements et des organismes étrangers (ou français), aux étudiants et chercheurs : https://campusbourses.campusfrance.org/#/catalog

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. Cet épisode, assez perturbant, ne m'a pas empêchée d'entamer cette année d'une façon ferme et déterminée à la réussir en une fois. Pourtant 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, jusqu'au moment où j'ai dû accepter à l'issue de nombreux diagnostics de spécialistes et de nombreuses nuits à l'hôpital que je rencontrais des problèmes d'ordre psychosomatique. Je connais donc, à l'issue d'un tel parcours si compliqué où j'ai persisté dans des environnements qui n'étaient pas propices à la réussite, des périodes profondément sombres d'hypocondrie et de peurs irrationnelles de mort, qui me conduisent à une paralysie émotionnelle et physique durant laquelle je n'arrive plus à agir, à sortir, à penser ou à travailler sur des périodes qui s'étendent de quelques semaines à plusieurs mois. […]

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. […]

Je n'ai donc pas validé cette année, même en dépit du fait que j'ai tout de même été acceptée en master de droit privé général à l'université XXX […].

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 est tiré d'une saisine beaucoup plus longue, où sont récapitulés des années de conditions de vie très difficiles et les efforts constants de l'intéressée pour les surmonter. Il est un exemple représentatif des difficultés que peuvent rencontrer les étudiants aidants familiaux, dont l'engagement lourd mais indispensable se décline 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. L'impact psychologique sur le bien-être de l'étudiant est inévitable.

Dans le cas présent, le médiateur a soutenu, avec succès, le recours gracieux présenté par l'étudiante concernant un refus de bourse sur critères sociaux, qui constituait le motif de la demande de médiation, et dont la complexité des règles applicables aux étudiants aidants familiaux n'était qu'une circonstance parmi bien d'autres.

Bien que la circulaire 2026-2027 sur les 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 », l'étudiant est tenu de prouver que l'aide reçue est humaine et il doit également fournir un plan d'aide.

Cette exigence de procédure intervient alors même que l'attestation ou la notification de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) définit la nature, le pourcentage du handicap et les liens familiaux en jeu. Elle constitue un obstacle supplémentaire pour des personnes déjà fragilisées par l'effort qu'elles doivent fournir en plus de leurs études.

UNE COMPLEXITÉ QUI MET EN DIFFICULTÉ LES SERVICES EUX-MÊMES

LE SAVIEZ-VOUS ?

UN REPAS À 1 EURO POUR LES ÉTUDIANTS

Dans le cadre de la loi de finances pour l'année 2026, le Gouvernement a doté le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace (MESRE) d'un budget en hausse de 350 millions d'euros par rapport à 2025.

Afin de relever le défi de la mise en œuvre du repas à 1 euro, le MESRE travaille avec le Centre national des œuvres universitaires et scolaires (Cnous) et avec les centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (Crous) pour permettre à l'ensemble des étudiants de bénéficier dès le mois de mai de cette mesure de pouvoir d'achat.

Le repas à 1 euro dans les restaurants universitaires doit bénéficier aux étudiants fragiles, les boursiers déjà éligibles mais aussi les non boursiers proches des seuils, qui accèdent ainsi à une nouvelle aide.

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 que des étudiants boursiers peuvent exprimer dans des situations de défaillance, réelle ou ressentie, des services en charge de les accompagner. Cette double détresse est plus prononcée encore lorsque s'y ajoutent des facteurs de vulnérabilité comme le handicap. En l'espèce, l'intervention de la médiation a permis que l'étudiante renouvelle son bail.

La saisine a permis aussi de mettre en lumière certaines difficultés que rencontrent les services gestionnaires eux-mêmes pour répondre aux questions des étudiants, même quand elles sont légitimes et urgentes. Il convient d'ajouter que les révisions annuelles du montant des bourses, induisant notamment des variations entraînant des effets de seuil, accentuent encore cette complexité (136 plafonds en fonction des 8 niveaux de bourse et des points de charge, jusqu'à 17[20]).

[20] 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.

LE SAVIEZ-VOUS ?

La plateforme MonLogementÉtudiant, lancée en juillet 2025 par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace, s'adresse en priorité aux personnes disposant de ressources modestes (boursiers, notamment), mais elle peut être utilisée par tous les étudiants.

Sur cette plateforme, une recherche peut être lancée à partir des éléments suivants :

- l'académie, la ville ou le département de votre recherche de logement ;
- le budget maximum pour le paiement du loyer ;
- le type de location souhaitée : colocation ou non ;
- l'accessibilité, notamment aux personnes à mobilité réduite.

Actuellement, MonLogementÉtudiant rassemble près de 40 000 offres d'habitation. Le site propose :

- un simulateur pour estimer le montant de vos aides au logement en fonction de votre situation ;
- une calculatrice de votre budget étudiant (revenus et dépenses mensuels), pour gérer vos finances plus facilement et avoir un suivi en temps réel de vos dépenses du mois.

Cette incertitude des étudiants boursiers sur leurs conditions matérielles d'existence vient s'ajouter aux difficultés qu'ils rencontrent pour organiser leur parcours académique, à l'échelle tant annuelle que pluriannuelle. Il s'agit donc d'une menace réelle qui pèse directement sur leurs projets d'avenir professionnel, les bourses étant l'un des correctifs de l'impact de l'origine socio-professionnelle sur la réussite des étudiants[21]. L'inquiétude qui résulte de 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.

[21] Cf. par exemple le rapport public annuel 2025 de la Cour des comptes, p. 175 : « 53,8 % des étudiants issus d'un milieu social "très favorisé" (qui représentent 28,7 % des inscrits) obtiennent leur licence en trois ou quatre ans, contre seulement 38,1 % des étudiants provenant d'un milieu social "défavorisé" (23,1 % des inscrits). Ces données montrent non seulement que l'université est plus accessible aux néo-bacheliers disposant d'un avantage socio-économique, mais aussi qu'ils y réussissent sensiblement mieux. »

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 Dgesip[22].

[22] La Dgesip expose ainsi, dans sa réponse publiée le 26 mars 2026 à la question écrite n° 04851 - 17e 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 » : www.senat.fr/questions/base/2025/qSEQ250504851.html

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS DU CHAPITRE

Pour répondre au sentiment d'incertitude sur la réalisation du projet de formation dans l'enseignement supérieur, puis durant le parcours

- 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 de 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.
- Recourir à la deuxième chance aux examens pour les formations de l'enseignement supérieur prévues au D. 331-61 lorsque la note sur une épreuve est sans rapport avec le niveau global et habituel de l'élève, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.
- Intégrer le DN MADE dans la liste des diplômes mentionnés au D. 331-61 du Code de l'éducation permettant un redoublement en cas d'échec.

Pour mieux comprendre des procédures administratives parfois génératrices de mal-être

- 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, etc.).

Pour répondre à l'isolement et à la précarité étudiante, terreau propice au mal-être

- 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 Dgesip.

CHAPITRE 3

Humaniser la gestion administrative

Mieux répondre au mal-être des personnels

« L'humanité consiste dans le fait qu'aucun homme n'est sacrifié à un objectif[1]. »

Albert Schweitzer

[1] *La Civilisation et l'Éthique*, 1976.

Dans la circulaire de rentrée[2], adressée à tous les services et présentant les priorités de l'année scolaire 2026-2027 (instruire, protéger), 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[3] », 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.

Ainsi, en 2025, ce sont 6 228 saisines qui ont été traitées par les médiateurs. Si leur part évolue peu en valeur relative (24 % de l'ensemble des saisines), en valeur absolue, leur nombre est en progression sensible : + 23 % en un an, et + 78 % en dix ans. Sans surprise, ce sont les saisines des personnels contractuels, de plus en plus nombreux, qui connaissent aussi la plus forte croissance (+ 42 % en un an et + 170 % en cinq ans).

Depuis une dizaine d'années, les rapports du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur **soulignent régulièrement des difficultés relatives à un mal-être au travail**, en les examinant sous des angles d'approche différents.

Ainsi, les rapports 2015, 2018, 2019 et 2020 avaient abordé le sujet en s'arrêtant sur des **situations de conflit et de harcèlement**, causes directes de souffrance au travail ; ils avaient également mis l'accent sur des **difficultés liées au manque de reconnaissance ressenti par des personnels** et à des rendez-vous de carrière « manqués » (chapitre sur le PPCR, protocole relatif aux parcours professionnels, carrières et rémunérations, en 2019) ainsi qu'à des **questions financières sur lesquelles vient se cristalliser le mal-être** des personnels en difficulté avec leur administration.

Le rapport 2023 avait relié la question du **mal-être et de la vulnérabilité des personnels exerçant en établissements** à celle du climat scolaire et des relations école-familles de plus en plus tendues, montrant ainsi la **répercussion directe des problématiques sociétales sur l'exercice des métiers de l'éducation**, et notamment celui de personnel de direction.

---

[2] Circulaire de rentrée 2026 parue au Bulletin officiel n°19 du 7 mai 2026 : https://www.education.gouv.fr/bo/2026/Hebdo19/MENE2612348C

[3] Cf. *Accompagner les métiers de la transmission et du savoir - Projet stratégique de la direction générale des ressources humaines pour 2024-2026.*

Le rapport 2024 s'était s'intéressé à **l'accompagnement des transitions, qu'elles soient contraintes ou choisies par les agents** (évolutions professionnelles subies ou choix de parcours). La médiatrice y mettait en valeur les initiatives de l'institution pour **mieux accompagner ses agents dans des carrières diversifiées**, mais relevait aussi les marges de progrès restant à réaliser.

Cette année, la médiation a choisi de s'arrêter sur les réclamations reçues en 2025 qui montrent **les difficultés d'une GRH prévue pour une « gestion de masse »** (près d'1,4 million d'agents gérés par nos ministères), **mais encore perfectible dans le suivi individuel de situations particulières** et dans la qualité de relation avec les « usagents[4] ».

En s'appuyant sur les récits et témoignages reçus des agents du service public de l'éducation, la médiation suggère **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.

[4] Terme utilisé par le ministère pour indiquer que l'agent est aussi un usager du service public de l'éducation.

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

EN CAS DE CONFLITS OU DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Les sujets du harcèlement et des conflits au travail sont régulièrement abordés par la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. La première recommandation sur le harcèlement moral figure ainsi dès son rapport de 1999[5]. Dans celui portant sur l'année 2000, après avoir relevé que 9 % des réclamations étaient liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation et conditions de travail, relations hiérarchiques, relations entre collègues, présomptions de harcèlement ou de discrimination, demandes de protection juridique, etc.), le médiateur indiquait que « dans des domaines sensibles et parfois non explorés, **les médiateurs peuvent et doivent être des vigies, des points d'alerte** pour une prise en considération de ce qui peut être perçu comme relevant de l'exceptionnel, voire de l'anecdotique. Ainsi en est-il de la question évoquée succinctement en 1999 du phénomène de harcèlement moral ». Le médiateur avait alors recommandé[6] de « procéder à une investigation approfondie des manifestations de harcèlement moral afin d'apprécier, en temps opportun, à sa juste mesure, l'ampleur réelle du phénomène ».

Ce sujet a depuis lors continué de faire l'objet d'une très grande attention. Dans le rapport 2015, le médiateur avait observé que la circulaire du 27 février 2007 sur le harcèlement moral au travail s'inspirait directement de ses recommandations[7].

Pour que les situations de harcèlement moral soient toujours mieux prises en compte, la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a proposé, dans son rapport 2018, de « clarifier et mieux articuler les différents niveaux d'intervention » sur la question des risques psycho-sociaux (RPS) et de harcèlement moral, puis formulé, en 2019, **onze recommandations pour la mise en place d'une véritable politique de prévention de ce risque professionnel**. En 2020, elle recommandait plusieurs nouvelles mesures :

- publier rapidement l'arrêté définissant les procédures de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes ;
- fluidifier le déclenchement d'une enquête administrative ;
- ne pas différer les réponses aux personnes victimes de harcèlement ;
- enfin (et déjà), **mettre en place un accompagnement effectif en recherchant des solutions opérationnelles** pour des personnes souhaitant une mobilité à la suite d'un signalement.

[5] ReMedia 99-20, figurant dans le rapport annuel 1999 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.
[6] ReMedia 00-09, figurant dans le rapport annuel 2000 du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.
[7] ReMedia 01-08, ReMedia 02-03, ReMedia 03-01, ReMedia 04-03.

Dans le prolongement de ces recommandations, l'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a, de son côté, adapté ses textes et pris des mesures[8] 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 nouvelles dispositions n'ont pas été immédiats et que des difficultés de traitement de ces situations subsistent. La médiation continue en effet d'être saisie régulièrement par des agents en souffrance confrontés à ce type de situations.

Il semble ainsi que ce sont désormais les volets **accompagnement et réparation** qui constituent aujourd'hui 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).

Ce dernier chiffre peut paraître marginal au regard du nombre d'agents exerçant leurs fonctions dans l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. Toutefois, il mérite qu'on y prête une attention particulière en raison de l'impact extrêmement fort sur la santé psychique des agents.

En outre, le médiateur n'est pas le premier interlocuteur pour le traitement de ces situations, et c'est bien souvent au travers d'une demande portant sur les conséquences d'un harcèlement ou d'un conflit qu'il est fait appel à la médiation : refus de reconnaissance d'un accident du travail, refus d'accorder la protection fonctionnelle, demande d'appui pour un changement de poste… Dans ces cas, la situation est le plus souvent déjà très dégradée et « enkystée ».

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.

[8] **Arrêté du 17 mars 2021** portant application, dans les établissements relevant de la ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, du décret n° 2020-256 relatif au dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement et d'agissements sexistes dans la fonction publique. **Arrêté du 31 juillet 2023** portant application dans les services centraux relevant des ministres chargés de l'éducation nationale et de la jeunesse et des sports, et dans les services déconcentrés et les établissements relevant des ministres chargés de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports du même décret. **Orientations stratégiques ministérielles** en matière de politique de prévention des risques professionnels dans les services et établissements relevant du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et du ministère des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques, année 2024, Bulletin officiel n° 12 du 21 mars 2024. Mise en place d'une **cellule d'écoute nationale** accessible gratuitement 24h/24 et 7J/7 pour les personnels de l'éducation nationale, d'**une cellule d'écoute pour l'administration centrale** et de **cellules d'écoute dans les académies**.

Cette situation est assez représentative de la manière dont peut être appréhendé et traité par l'administration un état de fait qui l'embarrasse : d'un côté, elle ne veut pas passer à côté d'un agissement qui pourrait être qualifié de harcèlement à connotation sexiste, de l'autre, elle hésite à se prononcer sur un délit qui n'est pas caractérisé comme tel par la commission d'enquête. Dans l'intervalle, aucune mesure significative n'est prévue pour accompagner la « victime », qui se sent « abandonnée », ne recevant aucune réponse de ses interlocuteurs.

Ici, le sentiment d'abandon est le corolaire d'une mise à l'écart provisoire de l'enseignante (au demeurant reconnue comme une excellente professionnelle) et de l'éloignement « en souplesse » d'un autre enseignant (reconnu excellent lui aussi).

Ainsi, en l'espèce, bien qu'ayant été écoutée et le collègue harceleur muté, l'enseignante souffre toujours de la façon dont a été gérée sa situation, dans laquelle l'administration s'est montrée hésitante sur les suites à donner, a laissé la requérante plusieurs mois sans affectation, et ne l'a pas tenue suffisamment informée sur les mesures prises.

On peut s'interroger sur le fait de savoir si les enquêtes ne devraient pas être mises en place beaucoup plus rapidement, voire systématisées dès lors qu'est suspectée une situation de harcèlement. Dans le cas exposé, le temps pris pour l'instruction a indéniablement contribué à la souffrance de l'agent.

Par ailleurs, si des progrès ont été réalisés en matière d'écoute et pour faire cesser les agissements, l'accompagnement des agents nécessite d'aller plus loin et ne peut en aucun cas s'arrêter à ce stade.

Tout d'abord, il est important que l'administration veille à bien informer l'agent des mesures qu'elle décide de mettre en œuvre. En négligeant cet aspect, à un moment où le besoin d'être rassuré et de se sentir soutenu est essentiel pour l'agent, le silence de l'administration peut créer chez lui une souffrance supplémentaire et le sentiment d'être délaissé.

Les requérants qui saisissent la médiation expriment d'ailleurs fréquemment ce sentiment de ne pas avoir été entendus dans leur souffrance, de ne pas avoir pu rencontrer une « figure d'autorité » qui les soutienne, les conseille et les accompagne, en leur donnant un minimum d'explications.

On observe ensuite que l'écoute et les mesures prises pour faire cesser les agissements, la plupart du temps, ne suffisent pas pour apaiser la souffrance de l'agent qui attend une réparation dont la forme peut être très variable (reconnaissance de la situation comme accident de travail, sanction du harceleur, prise de position non ambigüe par la hiérarchie sur le caractère inacceptable de ce qui s'est passé).

Pour que le traitement de telles situations soit efficace et puisse conduire vers une réparation, l'agent doit pouvoir exprimer son ressenti et faire connaître ses attentes. Les refus doivent être motivés ou expliqués clairement et directement (par exemple, en recevant la personne avant de lui notifier un refus de reconnaissance de sa situation comme accident de travail). Cela permettrait d'éviter un certain nombre d'incompréhensions, de déceptions et de frustrations, entre l'administration qui a l'impression d'avoir fait ce qu'elle devait faire pour traiter le litige, et l'agent, pour qui les mesures prises ne sont pas celles qu'il attendait ou qui se sent désavoué par celles adoptées.

Même si le harcèlement n'est pas établi, il importe que, de manière plus générale, les situations dans lesquelles les agents expriment un mal-être au travail soient traitées dans leur globalité. Les mesures prises ne suffisent pas toujours. Parfois même, l'administration n'en prend aucune lorsqu'elle estime, après enquête ou sur la base des éléments qui lui sont communiqués, que le harcèlement n'est pas établi. La souffrance exprimée par l'agent qui s'est dit harcelé devrait pourtant être entendue et traitée afin d'éviter de perdre des agents.

La *Fiche pratique pour mieux protéger et accompagner les personnels victimes ou témoins destinée aux personnels des ministères chargés de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports*[9] établie par la DGRH en mars 2026 pourrait être utilement complétée, en s'inspirant notamment du *Guide relatif au traitement des signalements de violences à destination de la gouvernance des établissements de l'enseignement supérieur et de la recherche*[10] pour aller plus loin et aboutir à un véritable guide « pas-à-pas » édité à destination des services centraux et académiques.

Un autre exemple de situation représentative est celle de ce personnel administratif qui a fait face à un conflit au travail qui s'est enlisé jusqu'à entraîner un arrêt de travail. Plusieurs années de suite, elle a demandé une mutation dans l'espoir d'un « nouveau départ » dans sa vie, mutation qu'elle n'a pas obtenue pour des motifs variables, et parce qu'il n'y a pas de poste dans l'académie choisie. Contrainte de demander une disponibilité, elle ne parvient pas à trouver un emploi dans la nouvelle académie dans laquelle elle habite avec sa famille et se retrouve en situation de précarité.

EXTRAIT DE SAISINE

« Je rencontre d'importantes difficultés pour retrouver un emploi. Je ne peux prétendre à aucun poste dans l'éducation nationale, même en tant que contractuelle. Ma disponibilité administrative m'empêche également de postuler dans les Greta ou les MFR [maisons familiales rurales], malgré la certification que j'ai obtenue pour devenir formatrice.

Cette disponibilité a été prise de manière précipitée, dans un contexte de mal-être au travail. En effet, […] j'ai travaillé avec une enseignante en reconversion professionnelle qui […] a entrepris à mon encontre des comportements déstabilisants. Avec le soutien de certains collègues, elle a contribué à m'évincer du service, dans une forme de discrimination […].

Malgré mes courriers au rectorat et un rendez-vous auprès de la psychologue du rectorat, aucune action n'a été engagée et je suis restée en situation de souffrance au travail sans soutien de mon employeur […]. »

Dans ce type de cas, l'agent vit sa situation comme une double peine : à la souffrance au travail, s'ajoute une obligation de mise en disponibilité qui la place dans une situation précaire, tandis que l'institution se prive d'un de ses personnels.

La mobilisation des services doit être effective pour accompagner les victimes dans leurs projets d'évolution géographique ou fonctionnelle, quand le harcèlement est reconnu ou la situation de souffrance médicalement attestée. L'administration dispose de suffisamment de ressources pour trouver des solutions. Elle peine néanmoins à prendre la mesure réelle des situations de conflits et de harcèlement et à rechercher les solutions « sur mesure » qui permettraient à des agents en grande souffrance une prise en charge efficace et réparatrice.

Une démarche de médiation proposée bien plus en amont aurait sans doute pu éviter que le conflit ne s'envenime et n'aboutisse au départ précipité de l'agent.

[9] www.education.gouv.fr/sites/default/files/document/violences-discriminations-harc-lement-agissements-sexistes-ou-sexuels-au-travail-fiche-pratique-515504.pdf

[10] www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/guide-relatif-au-traitement-des-signalements-de-violences-destination-de-la-gouvernance-des-98158

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les médiateurs académiques sont sollicités de plus en plus fréquemment pour aider à résoudre des conflits interpersonnels. Ils sont dans ces cas appelés à intervenir à la demande des parties.

À titre d'exemple, un médiateur académique a été amené à intervenir au sein d'une équipe de recherche d'une université du fait d'une mésentente entre les membres du laboratoire et d'un management considéré comme inadapté par l'équipe.

De même, des médiateurs sont intervenus à la demande d'un président d'université pour tenter de pacifier les relations au sein de la communauté universitaire qui avait été touchée par une affaire de violences sexistes et sexuelles, juridiquement traitée en son temps, mais dont les conséquences humaines n'avaient pas été mesurées et suffisamment prises en compte pour permettre à ses membres de vivre ensemble après ces événements.

Quelle peut être la contribution de la médiation dans ce type de situations ?

Le conflit ne s'arrête pas aux conclusions d'une enquête ou à la sanction pénale ou disciplinaire. Il a un impact généralement bien plus large sur le collectif. En s'inscrivant dans un espace-temps différent, la médiation s'intéresse aux besoins non exprimés, aux non-dits, aux attentes de chacun. Elle va particulièrement se pencher sur l'avenir de la relation.

Si de plus en plus de managers n'hésitent pas à recourir aux médiateurs, tiers neutres et impartiaux, pour les aider à gérer des conflits en germe ou déjà installés, on constate que d'autres encadrants hésitent encore à entrer dans cette démarche, par crainte, dans une administration encore très hiérarchique, que leur capacité managériale soit mise en cause.

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 événement 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.

EXTRAIT DE SAISINE

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

« 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 Ulis[11] 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 banalisé ni assimilé à une simple difficulté professionnelle. Il me semble donc nécessaire que cet événement soit reconnu comme accident de service. »

La médiatrice académique a écouté le récit de cette enseignante qui a assumé pendant plus d'une année la gestion d'une élève au comportement brutal et extrêmement perturbé. Le fait que cette élève l'ait soudainement frappée a été un déclencheur pour l'enseignante, qui a été placée en congé maladie par son médecin. Elle a complété un dossier de demande d'imputabilité au service pour cet accident, espérant que, d'une part, la journée de carence et les soins éventuels consécutifs seraient pris en charge financièrement et que, d'autre part, l'institution reconnaîtrait les sacrifices et efforts consentis tous ces mois.

Pourtant, l'imputabilité au service de l'accident a été refusée, au motif que la violence de cette élève n'était pas nouvelle, que le caractère « soudain et imprévu » de l'incident n'était pas avéré et qu'il n'y avait pas de « séquelles physiques ».

Dans le cas présent, au-delà du coup physique porté à l'enseignante, la reconnaissance de l'imputabilité au service aurait été un soutien moral et une reconnaissance professionnelle. Le refus a été vécu comme une injustice engendrant un profond sentiment d'ingratitude.

La médiatrice académique s'est interrogée sur la prise en compte effective de la règlementation des accidents de service qui a été considérablement modifiée en 2019.

[11] Ulis : unité localisée pour l'inclusion scolaire, dispositif pour la scolarisation des élèves en situation de handicap dans le premier et le second degrés.

Désormais, 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 règlementation n'ait pas été correctement appliquée témoigne d'une réticence diffuse à prendre en considération la souffrance psychique au même titre qu'un dommage corporel.

LE SAVIEZ-VOUS ?

NOUVELLE RÈGLEMENTATION DES ACCIDENTS DE SERVICE : LE CITIS, CONGÉ POUR INVALIDITÉ TEMPORAIRE IMPUTABLE AU SERVICE

Le décret n° 2019-122 du 21 février 2019 a ajouté au décret n° 86-442 du 14 mars 1986 un titre VI bis applicable aux fonctionnaires titulaires ou stagiaires de l'État.

Il a eu pour effet d'inverser la charge de la preuve en rendant automatique la présomption d'imputabilité au service de tout accident ayant blessé un agent dès lors qu'il a lieu lors de son service, ce qui n'était pas le cas auparavant, ainsi que pour les accidents de trajet. L'agent ne doit plus apporter la preuve du lien de causalité entre l'accident et le service.

Pour obtenir un Citis, l'agent doit adresser, par tout moyen, à l'administration employeur, une déclaration d'accident de service ou d'accident de trajet. La déclaration comporte les documents suivants :

- le formulaire de déclaration d'accident précisant les circonstances de l'accident de travail ou de trajet (lieu, temps et activité dans lesquels l'accident s'est produit, façon dont il s'est produit) et les lésions causées par cet accident[12] ;
- le certificat médical, établi par un médecin, indiquant la nature et la localisation des lésions résultant de l'accident et la durée probable de l'incapacité de travail qui en découle.

Délais de transmission de la déclaration d'accident :

- dans les 15 jours suivant la date de l'accident ;
- quand les lésions sont médicalement constatées dans les 2 ans suivant l'accident, le certificat médical doit être transmis dans les 15 jours suivant la date de cette constatation.

L'administration employeur se prononce sur l'imputabilité au service, c'est-à-dire qu'elle examine si le lien entre l'accident et le service est établi, dans le délai d'un mois à partir de la date à laquelle elle reçoit la déclaration d'accident et le certificat médical. Elle peut diligenter une expertise médicale par un médecin agréé pour vérifier le lien entre l'accident et le service lorsque des circonstances particulières paraissent détacher l'accident du service, et également mener une enquête administrative pour vérifier l'exactitude des faits et des circonstances ayant conduit à l'accident.

L'avis du conseil médical est recueilli lorsque le lien entre l'accident et le service n'est pas clairement établi en raison d'une faute personnelle de l'agent, ou de toute autre circonstance particulière.

[12] www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/R53535

La médiatrice recommande

- En cas de conflits ou de harcèlement au travail

– 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.

- Dans la reconnaissance des accidents de service

– Veiller à la bonne application de la règlementation 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.

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

À l'éducation nationale comme dans la fonction publique en général, le recours aux contractuels n'est plus seulement une solution d'appoint qui vient compléter les recrutements par concours, mais un mode de recrutement « normalisé » par la loi du 6 août 2019 de Transformation de la fonction publique.

LE SAVIEZ-VOUS ?

QUELQUES CHIFFRES SUR LE RECRUTEMENT DES CONTRACTUELS

Le rapport pour avis du projet de loi de finances 2026 présenté à l'Assemblée nationale[13] souligne que le recours aux contractuels dans la fonction publique est une tendance constatée depuis plusieurs années. En 2023, plus de 23 % des agents étaient employés sous contrat (1 358 500 contractuels sur 5,8 millions).

La plupart des contractuels ont des contrats à durée déterminée et sont généralement embauchés pour des périodes courtes : en 2022, 58 % des CDD étaient d'une durée inférieure à 1 an, 30 %, d'une durée comprise entre 1 et 3 ans, et 12 %, d'une durée supérieure à 1 an.

Parmi les saisines adressées par les personnels à la médiation en 2025, ce sont celles des non titulaires qui augmentent le plus rapidement : +170 % sur les cinq dernières années, et +40 % la dernière année, soit près de 2 500 demandes clôturées en 2025.

En 2025, 40 % des saisines émanant des personnels provenaient de contractuels.

L'analyse de ces saisines fait apparaître des difficultés, le plus souvent lorsque le contrat de ces agents se termine, ou lorsqu'ils sont en congé de maladie. En effet, **les outils et les procédures de gestion en matière de protection sociale ou financière**, prévus pour les fonctionnaires, **ne sont pas toujours adaptés aux besoins de ces personnels**.

Parmi ces saisines, **196** concernaient des réclamations relatives à la **délivrance des attestations employeur destinées à France Travail** permettant l'ouverture des droits à l'allocation chômage (contre 28 demandes en 2021). Si ces données quantitatives peuvent paraître faibles en valeur absolue, leur augmentation de 600 % en 5 ans traduit une réelle difficulté de gestion qui engendre des situations de fragilité et de précarité financière pour les agents, dans le contexte déjà évoqué du recours accru aux contractuels.

[13] www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/rapports/cion_lois/l17b2006-ti_rapport-avis.pdf

LA GESTION DES FINS DE CONTRATS

Les contractuels qui quittent l'éducation nationale, à l'issue de leur contrat à durée déterminée ou après une démission ou une rupture conventionnelle, sont souvent très fragilisés par cette difficulté à disposer d'une attestation employeur destinée à France Travail leur permettant de disposer de leurs droits au 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 six mois après la fin de son contrat, elle indique avoir uniquement reçu l'attestation 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.

Cette saisine illustre la complexité des procédures et l'anxiété que peut éprouver une contractuelle qui a exercé pendant diverses périodes avec plusieurs contrats au sein de l'éducation nationale.

Dans ce contexte, le médiateur académique a pu dénouer la situation auprès de l'administration qui n'avait transmis qu'une seule des deux attestations pour France Travail, alors que la requérante aurait dû en recevoir deux. L'intéressée a ainsi pu prétendre à ses allocations chômage.

AUTRE EXEMPLE DE SAISINE

Une enseignante contractuelle ayant exercé pendant cinq ans n'a pas vu son contrat renouvelé à la suite de difficultés de santé rencontrées durant l'année scolaire 2024-2025.

Depuis l'arrêt de ses fonctions en 2025, elle a entrepris des démarches pour obtenir les attestations employeur sur plusieurs périodes allant de 2020 à 2025, mais ces démarches sont toutes restées sans réponse.

Elle précise qu'elle a également besoin de ces documents afin de changer d'organisme d'affiliation au titre de la sécurité sociale.

Elle reste pourtant sans sécurité sociale en l'absence de ces documents et ne peut s'appuyer sur les indemnités France Travail afin de couvrir les frais médicaux dont elle doit s'acquitter.

Dans le cas d'espèce, l'absence de délivrance de l'attestation employeur prive non seulement l'agent de l'indemnisation de France Travail, mais la pénalise aussi pour la prise en charge de ses frais médicaux, aggravant sa vulnérabilité financière.

La progression des demandes de saisines d'agents contractuels faisant état des difficultés à obtenir l'attestation de France Travail est assez constante depuis plusieurs années.

Elle est liée à plusieurs facteurs. En premier lieu, **les gestionnaires sont confrontés à un processus lourd et complexe**. En effet, pour établir l'attestation, le gestionnaire doit tout d'abord saisir **manuellement** dans la plateforme de France Travail l'ensemble des données nominatives et administratives concernant l'agent. Il doit ensuite procéder, pour chaque contrat, à des vérifications concernant la paye et les interruptions de mission éventuelles (congés maladie, temps partiel, interruption de contrat, etc.). En l'absence d'interfaces et de bascule automatique de données, ce travail nécessite des vérifications avec d'autres fichiers.

En second lieu, à cette même période 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 devant élèves, cette tâche est priorisée au détriment des contractuels en fin de contrat.

L'insatisfaction est partagée : d'un côté, les agents se trouvent précarisés, sans comprendre les causes justifiant les délais de production de ces attestations ; de l'autre, des gestionnaires sous tension souffrent de ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes de façon satisfaisante sans avoir le temps de pouvoir s'en expliquer. Ainsi que le ministre le soulignait dans une déclaration à l'Assemblée nationale le 10 janvier dernier, « ceux qui gèrent les autres sont aussi des hommes et des femmes, ils ne sont pas inhumains. »

À l'instar de la cellule de rentrée organisée depuis plusieurs années par certains rectorats, il serait sans doute utile de mettre en place une cellule dédiée aux attestations employeur pendant deux ou trois semaines, fin août-début septembre, qui pourrait être animée par un gestionnaire du service et qui comprendrait des volontaires (retraités, vacataires ou personnels provenant de services de gestion administrative et financière) formés pour effectuer cette mission rapidement et efficacement.

Cette solution permettrait de remédier aux difficultés évoquées, **dans l'attente du déploiement en cours de l'application Gape**, Gestion des applications de Pôle emploi.

LE SAVIEZ-VOUS ?

GAPE, LA PLATEFORME DE GESTION DES APPLICATIONS DE PÔLE EMPLOI

Le ministère de l'Éducation nationale a développé un outil de gestion des applications de Pôle emploi (Gape) pour les agents contractuels (enseignants, AESH, assistants d'éducation, administratifs). Cette application génère automatiquement l'attestation destinée à France Travail (anciennement Pôle emploi) qui doit être remise au contractuel à la fin de son contrat.

Le processus automatisé concerne tous les systèmes d'information des ressources humaines (EPP, Agape, RenoiRH) des services déconcentrés de l'éducation nationale. Les attestations de France Travail doivent être éditées sous trois jours ouvrés après le départ de l'agent.

L'outil automatisé comprend deux robots distincts. Le premier permet de consolider les données administratives et financières relatives à un contrat donné. Le second prend en charge la saisie de l'attestation sur le site Internet de France Travail et l'envoi d'un courriel à l'agent (attestation et certificat de travail en pièce-jointe).

L'application Gape a commencé à être déployée dans sept académies. L'accélération et la généralisation à toutes les académies ne dépend pas seulement du service informatique RH du ministère, mais de la manière dont le projet est porté au sein des rectorats. Il nécessite la pleine implication des secrétaires généraux ou de leurs adjoints DRH, en liaison avec les directions des systèmes d'information (DSI) académiques et les coordonnateurs paye aux côtés des services informatiques.

Si l'outil doit permettre, à terme, des gains de temps considérables, son déploiement implique la mise en place d'actions de formation pour les gestionnaires. Une foire aux questions pourrait utilement les accompagner dans la gestion des situations complexes, notamment pour les cas où un agent contractuel a bénéficié de plusieurs contrats.

En définitive, l'ensemble de ces difficultés nuit à l'image de l'institution et à son attractivité, au point que certains ex-contractuels se détournent des métiers de l'éducation nationale.

LE TRAITEMENT DES TROP-PERÇUS LIÉS AUX ARRÊTS MALADIE

En 2025, 1 778 saisines ont été traitées portant sur les **questions financières**, ce qui représente 43 % des saisines émanant des personnels. Le nombre des réclamations au seul titre des questions financières (traitement, salaire, indemnités, retards de paiement, remboursements de frais, trop-perçus, etc.) a augmenté de 50 % entre 2024 et 2025 et de **200 % en cinq ans**.

Parmi les questions financières, 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). C'est ce dont témoignent les médiateurs académiques qui, en 2025, ont principalement été saisis par ces agents, alarmés par des demandes de reversement de trop-perçus liés à des arrêts maladie.

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 leur 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 et les dates d'échéance.

[14] Cf. rapport de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur 2019, *Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits*, p. 92 à 98.

LE SAVIEZ-VOUS ?

LA SUBROGATION

Les agents contractuels de la fonction publique en congé de maladie dépendent du régime général de la sécurité sociale et perçoivent, selon leur situation, des indemnités journalières pour maladie, accident du travail ou maladie professionnelle.

S'ils justifient d'une certaine ancienneté, ils bénéficient, pendant une durée déterminée, du maintien de leur plein ou demi-traitement.

Les indemnités journalières sont alors déduites du plein ou du demi-traitement.

En pratique, soit l'administration verse la part du traitement indiciaire complémentaire aux indemnités journalières, soit l'administration verse l'intégralité du plein ou du demi-traitement et perçoit les indemnités journalières à la place de l'agent. **C'est le régime de la subrogation de salaire, qui n'a pas été mis en place pour les AESH et les AED et pose des problèmes récurrents.**

EXTRAIT DE SAISINE

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

« 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… »

Le maintien du versement du salaire à l'agent par l'administration présente l'avantage de lui assurer une rentrée d'argent dans l'attente du versement des indemnités journalières. Mais il apparaît que ce « double paiement » décalé dans le temps n'est pas toujours bien compris par les AESH qui n'ont pas mis de côté le salaire qu'ils devront rembourser quelques mois plus tard. L'information donnée par le service gestionnaire n'est pas toujours suffisante pour être reçue et comprise par tous les agents.

Dans tous les cas, le mode de calcul de la régularisation du trop-perçu est très difficile à comprendre pour les agents concernés. Certains trop-perçus sont régularisés sur les payes suivantes, mais dans la limite de la quotité saisissable, et d'autres fractions de ces trop-perçus (l'année suivante), considérés comme un revenu, font l'objet d'un titre de perception, alors qu'ils ont entre-temps été, ou vont être, remboursés.

Lorsque ces situations de double perception de salaire et d'indemnités journalières se produisent, les conséquences peuvent être lourdes sur le plan social et fiscal, avec la perte corrélative de certains droits sociaux ou une augmentation de l'imposition.

EXTRAIT DE SAISINE

« Depuis un an, je vis un cauchemar : en plus d'être malade, je me retrouve avec de grosses difficultés financières car je déclare deux revenus, dont l'un que je rembourse intégralement.

Cela m'inquiète encore plus sachant que je ne vais bientôt plus avoir le droit à mon salaire complet, je vais passer à 60 %. Mais je vais continuer à déclarer des indemnités journalières et je vais perdre encore plus de droits auprès de la CAF.

Cela entraîne des répercussions sur ma santé car, depuis un an, j'essaye de trouver une solution face à cette situation et cela me prend énormément de temps et d'énergie. Je m'inquiète énormément face à ma situation financière et cela se répercute sur ma vie quotidienne. »

AUTRE EXTRAIT DE SAISINE

« Je m'adresse à vous pour vous faire part de ma situation et de mon désarroi. J'ai été en arrêt maladie. À présent, je reçois des demandes de remboursement de « salaires indus » de l'académie, puis des montants d'impôts augmentés. Je souhaite attirer votre attention sur le caractère peu humain de cette démarche, qui me place devant un fait accompli, sans avertissement préalable, alors même que je me trouve dans une situation financière et morale très difficile. La répétition de ces erreurs, sans aucune mesure préventive et sans information préalable, a un impact particulièrement déstabilisant sur ma santé. Je tiens à souligner que je ne suis pas comptable, ni responsable du calcul ou du contrôle de ma rémunération. Je ne comprends pas les modalités selon lesquelles mon salaire m'est versé et que je doive rembourser une partie de mon salaire alors que je n'ai rien reçu de la part de la MGEN et que je suis en arrêt maladie de longue durée, ce qui génère un stress considérable pour un organisme déjà éprouvé par la maladie. »

Dans les exemples cités, ce « double revenu » non régularisé dans un délai compatible avec l'année civile a fait perdre aux requérantes leurs droits sociaux et modifié leur imposition, les revenus étant artificiellement augmentés alors qu'elles remboursaient le trop-perçu.

Ces difficultés appellent une solution structurelle. Un décret de juin 2024 prévoyait ainsi l'instauration de la subrogation à partir de 2025, mais un nouveau décret de février 2025 a reporté cette mesure à 2027, prolongeant ainsi la précarité des agents concernés.

Dans l'attente de la mise en place de cette subrogation, il serait souhaitable que les services gestionnaires renforcent significativement les modalités d'information des personnels afin que le dispositif du trop-perçu en situation de maladie soit bien appréhendé et anticipé. La médiation se réjouit d'apprendre que des travaux ont été engagés à ce sujet par la Direction des affaires financières et la DGRH « afin de rendre les procédures de récupération des trop-perçus plus efficientes et plus humaines ».

À l'inverse de ces situations de double rémunération, il peut aussi arriver qu'un agent en arrêt maladie ne perçoive plus aucun traitement, la CPAM et le rectorat se renvoyant la responsabilité du versement.

EXEMPLE DE SAISINE

Une assistante d'éducation (AED) en situation d'accident du travail saisit la médiation.

Elle se trouve en mi-temps thérapeutique, elle ne perçoit pas les indemnités journalières mais seulement 50 % du salaire habituel. S'ensuit une divergence d'analyse entre le rectorat (DPE) et la CPAM sur la prise en charge des indemnités journalières.

« Je suis donc victime d'une divergence d'analyse juridique entre deux administrations publiques, dont chacune considère qu'il revient à l'autre de verser mes indemnités journalières. En l'absence de versement de mes indemnités journalières, je me retrouve dans une situation financière particulièrement complexe alors même que je souffre déjà d'un état de santé dégradé. »

La médiatrice recommande

- Accélérer le déploiement du logiciel Gape 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 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, etc.).
- 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 : somme, date, motif.
- En cas de partage de compétences entre le rectorat et la CPAM, informer les agents des modalités de prise en charge, après concertation entre les services.

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 « usagents ».

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, parce qu'elle est considérée comme un facteur d'attractivité.

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 trente ans dans cette discipline, en donnant toute satisfaction, y compris dans des zones très difficiles. Par ailleurs peintre, 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 trois ans à la mise en place de ce projet. Elle a ainsi, conformément à ce qui lui avait été demandé, obtenu une licence 3 (avec mention bien) en 2024 tout en travaillant dans son lycée. Elle a fait des visites auprès des professeurs d'arts plastiques en poste et suivi les formations pédagogiques proposées par l'académie dans laquelle elle était. 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. La requérante a formé un recours gracieux, mais l'administration a maintenu sa position.

Cette enseignante vit très mal le refus qui lui est opposé. Psychologiquement « effondrée », elle indique dans sa saisine se sentir « un simple chiffre servant la politique de flux du rectorat », alors qu'elle s'est donné les moyens de terminer sa carrière (une dizaine d'années) en revitalisant son enseignement.

Nous sommes ici en présence d'une enseignante qui avait scrupuleusement suivi le protocole indiqué par le ministère pour changer de discipline, et qui s'est brutalement sentie « dévalorisée » et « déshumanisée », jusqu'à évoquer « la machine à broyer que semble être devenu ce ministère ». Elle finit par être placée en congé maladie, se sentant « dégradée et profondément en échec ».

Le traitement « comptable » de cette situation a ainsi conduit à une brutale dégradation de sa santé psychique. Dans ce type de situations, ce sont ainsi les agents qui subissent les conséquences d'une insuffisante coordination des services et d'une gestion des besoins pas assez anticipée.

Dans le cas d'espèce et sans méconnaître les arguments du rectorat, la médiatrice a plaidé auprès du recteur un nouvel examen du dossier pour, au mieux, reconsidérer la demande de l'intéressée ou, à tout le moins, la recevoir et lui donner des perspectives à court ou moyen terme pour qu'elle puisse mener à bien son projet d'évolution. Après quelques échanges avec la médiatrice, le recteur a finalement accepté de reconsidérer la situation de cette requérante.

Si la mobilité et les évolutions professionnelles sont encouragées pour les enseignants, au risque de certaines incohérences dans la pratique, la mobilité ministérielle et fonctionnelle des personnels administratifs connaît, elle aussi, des aléas : valorisée comme source d'enrichissement et de développement des compétences, elle peine à être reconnue comme telle dans les faits, et peut même entraîner de sérieuses difficultés de carrière.

EXEMPLE DE SAISINE

Après deux détachements hors des ministères chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, Mme X, cadre administratif de catégorie A, est réintégrée par l'administration centrale, son administration d'origine.

Dès sa réintégration, Mme X est invitée à candidater sur les postes publiés en interne au ministère – administration centrale comme services déconcentrés – comme en externe. Mme X dispose d'un solide CV en termes de diplômes, compétences et parcours, elle est ouverte aux propositions et mobile géographiquement si nécessaire.

Malgré de nombreuses candidatures et un volontarisme avéré, Mme X n'est pas retenue sur les différents postes auxquels elle candidate. Cette situation dure depuis plus d'un an.

Mme X a perdu toute confiance en elle et plus encore dans l'institution dont les messages lui paraissent contradictoires et l'accompagnement défaillant. Elle ne comprend pas pourquoi aucun poste adapté à son profil, à ses compétences et à son parcours ne lui est proposé.

> Elle est en outre pénalisée à la fois en termes de promotion interne (sa situation la met en difficulté pour préparer des examens internes professionnels) et sur le plan indemnitaire : sans affectation, son régime indemnitaire est en effet réduit. Elle a ainsi le sentiment de subir une « triple peine » (pas d'affectation, pas de promotion, baisse du régime indemnitaire). Elle ne sait plus comment sortir de cette situation, qui la fragilise chaque jour davantage, et demande l'aide de la médiation.

Des situations de cette nature se produisent chaque année en administration centrale (retour de détachement, retour de congé longue durée[15], etc.), que le ministère peine à gérer de façon satisfaisante. En effet, libre choix est laissé aux directions pour le recrutement de leurs agents, internes ou externes, sans prioriser les viviers, ce qui peut laisser des agents, par ailleurs rémunérés, sans affectation pendant plusieurs mois.

Cette situation peut conduire à une grande souffrance psychique, les agents de retour en activité se trouvant en concurrence indifférenciée avec les autres viviers et ne comprenant pas pourquoi aucun poste ne leur est proposé, alors qu'ils n'ont pour la plupart jamais démérité dans leurs parcours, ni dans leurs candidatures qu'ils effectuent avec conscience et professionnalisme.

Ils perdent progressivement toute confiance en eux et dans l'institution du seul fait, souvent (hors congé maladie), d'avoir effectué une mobilité hors du ministère, qui finit par les pénaliser alors même que le discours institutionnel valorise la diversification des expériences et la prise de risque.

Dans le cas d'espèce, la médiatrice a saisi les services de l'administration centrale en charge de la RH et appelé leur attention sur la situation de Mme X et plus largement sur celle des agents en instance d'affectation « durable », en suggérant diverses pistes de prise en charge. La médiatrice a notamment suggéré un dispositif d'affectation provisoire « hors effectifs » auprès des directions, qui permettrait de maintenir les agents en situation professionnelle et de ne pas les pénaliser sur le plan indemnitaire en attendant une affectation sur poste pérenne.

Dans le même temps, le secrétaire général a diffusé une note en interne préconisant une politique de prise en charge allant dans le même sens que ces objectifs, en posant le principe d'un rattachement des agents, à titre provisoire, à leur direction d'origine, et leur accompagnement pour la suite de leur parcours.

La médiation ne peut que saluer une telle initiative, qui donne un cadre général au suivi de ces situations et responsabilise l'ensemble des directions dans leur gestion. Mais il convient de veiller à l'effectivité de sa mise en œuvre et à son suivi à moyen terme, pour ne pas conduire à pérenniser, sur des postes « provisoires » ou « d'attente », des agents dont les compétences méritent d'être pleinement reconnues et mises à profit.

[15] Cf. rapport de la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur 2024, *Éviter les ruptures, faciliter les transitions*, p. 65 : Reprendre une activité professionnelle après un arrêt long : le parcours du combattant ?

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 l'usager 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'usager, de nombreuses réclamations reçues par les médiateurs découlent encore d'une communication parcimonieuse de l'administration à l'égard de ses personnels. Il conviendrait donc d'améliorer la qualité du dialogue avec les agents – même si la médiation est consciente que les effectifs de nos deux ministères, avec près d'1,4 million d'agents, sont sans équivalents sur le territoire.

Les nombreuses réclamations montrent en effet que les agents sont trop souvent confrontés à l'absence de réponse de l'administration, ou à des réponses obtenues tardivement, ou encore à des réponses incomplètes, qui peuvent être source d'une grande anxiété.

Ainsi, les questions de retraite, et singulièrement celles induisant des reconstitutions de carrières, sont un exemple typique dans ce domaine, pour ce qui est des saisines traitées par la médiation : elles impliquent des procédures longues et l'intervention successive de multiples organismes, en particulier lors de carrières relevant de différents employeurs et/ou caisses.

C'est le cas par exemple de cet agent qui s'aperçoit, lorsqu'il obtient sa mise en retraite progressive, que plusieurs années de service effectué n'ont pas été prises en compte. Son dossier, qui mêle changements de statut et application du régime particulier et évolutif d'une collectivité territoriale d'outre-mer, est complexe et nécessite de nombreux échanges et validations entre services. Pourtant, au moment de demander sa retraite définitive, non seulement la situation de l'agent n'est toujours pas éclaircie, mais aucun signe ne lui permet d'envisager à quelle date il sera fixé sur son sort.

Bien souvent néanmoins, même si les dossiers sont complexes, les réponses s'avèrent finalement positives et l'on s'aperçoit que le silence de l'administration a sans doute occulté ses efforts pour trouver une solution, voire la propre attente du service interpelé d'une décision relevant d'un autre service. À cet égard, il serait intéressant de se doter d'un outil de suivi pour ponctuer la relation agent-gestionnaire de jalons permettant de garder contact, en mettant en place un accusé de réception accompagné d'une feuille de route tenant compte de la complexité du dossier, avec l'indication de délais de traitement approximatifs, afin de permettre à l'agent de mieux gérer son attente.

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.

> **EXTRAIT DE SAISINE**
>
> « Mes différents interlocuteurs semblent se renvoyer la balle et se contentent de me répondre que mon dossier "est en cours de régularisation", ce dont je doute au bout de plus de huit ans [...] À la fois interloquée et désemparée par cette situation, je vous remercie de ce que vous pourrez faire pour que j'obtienne un arrêté d'affectation à titre définitif [...] et que la rectification de mon relevé de carrière soit faite sur Ensap. Le vide administratif est extrêmement insécurisant et je ne souhaite pas qu'il me soit préjudiciable, notamment en ce qui concerne mon compte individuel retraite, mon affectation semblant avoir été faite en dehors de tout cadre. »

Cette professeure des écoles a donc été affectée depuis huit ans à temps plein en institut national supérieur du professorat et de l'éducation (Inspé) comme maître-formateur, et elle découvre, en consultant son relevé de carrière, que cette affectation n'apparaît qu'à temps partiel et qu'elle est toujours officiellement également affectée à mi-temps dans son école d'origine. Pourtant, dès la première année, elle s'était inquiétée auprès de ses gestionnaires, d'abord de ne pas avoir reçu d'arrêté d'affectation, puis de recevoir ses ordres de mission *via* son précédent établissement d'affectation. Elle a été quelque peu rassurée d'obtenir pour réponse que la situation était normale car elle était en fait en détachement (ce qui était inexact), que son dossier n'était pas à jour, faute de logiciel approprié, mais que cela n'avait pas d'importance.

Cette fois-ci, après avoir comparé sa situation avec celle de ses collègues, et à force d'insister, elle finit par obtenir une attestation manuelle d'affectation, qui ne suffit malheureusement pas à rectifier son dossier de retraite, car l'Ensap la renvoie vers la DRH du rectorat, qui l'informe à son tour que la base informatique ne permet décidément pas de mettre à jour sa situation.

En réalité, une rubrique était manquante dans la liste déroulante du logiciel de gestion. La DRH, à la suite de l'intervention du médiateur, s'est rapprochée du gestionnaire du logiciel et a fini par réussir à faire installer un correctif.

Un traitement plus scrupuleux des réponses apportées dès l'origine aurait sans doute permis d'éviter ces tâtonnements angoissants pour la personne qui les a subis.

Le silence de l'institution peut également 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, qu'elle obtient.

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, elle exerce un recours gracieux auprès du ministère, mais n'obtient aucune réponse. Entre-temps, le rectorat lui indique de façon sibylline que son corps relève d'un corps de « catégorie A prime » et que, sollicitant un détachement dans un corps de « catégorie A type », son recours serait instruit ultérieurement.

À ce jour et en l'absence de réponse, l'enseignante s'interroge sur un départ éventuel vers une autre fonction publique…

BONNE PRATIQUE

Dans la continuité des travaux déjà menés pour améliorer la relation entre les usagers et l'administration, l'académie de Montpellier s'est engagée dans une démarche de co-construction de solutions avec les référents modernisation dont les médiateurs font partie, mettant en évidence l'importance de leur rôle et de leur connaissance des situations les plus critiques.

Ce groupe de travail part du constat que pour qu'un acte administratif, une démarche, une situation soit comprise et acceptée, l'administration doit, non seulement, rendre les démarches intelligibles pour qu'elles soient accessibles à tous, mais doit également instaurer une bienveillance institutionnelle.

L'enjeu est de travailler ensemble sur des leviers d'amélioration identifiés et proposer des changements de procédures ou de posture qui contribueront à humaniser l'administration.

La médiatrice recommande

- Sur les évolutions de carrière

– 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.

- Sur l'affectation des agents de l'administration centrale de retour d'un détachement ou d'un congé long

– Dès la réintégration de l'agent, organiser des entretiens réguliers de suivi avec le service RH ; formaliser cet accompagnement au moyen d'un document établissant les objectifs respectifs de l'employeur (ministère) et de l'agent.

– Attribuer sans délai aux agents un matériel bureautique leur permettant de renouer avec l'environnement de travail : téléphone portable, ordinateur portable, adresse mail, connexion réseau et accès aux applications du ministère.

– Veiller à la mise en œuvre effective de la note interne du secrétaire général relative à la gestion des mobilités et aux modalités d'affectation des personnels à réintégrer.

– Dans le cadre des affectations provisoires prévues par la note précitée, veiller à un rattachement hiérarchique des personnels qui prenne en considération leurs grade, parcours et compétences, rétablir leur régime indemnitaire, formaliser leur accompagnement pour la suite de leur parcours.

- Sur le dialogue avec les agents

– Encourager la mise en place systématique d'accusés de réception avec les coordonnées du gestionnaire référent pour le traitement du dossier de l'agent.

– Dans les procédures impliquant l'intervention de plusieurs organismes, donner de la visibilité au processus de traitement de la demande, en permettant à l'agent de connaître les grandes étapes et les délais prévisibles pour la gestion de son dossier, éventuellement *via* un accusé de réception sous forme de feuille de route.

– Expliquer les réponses négatives, même s'il n'existe pas d'obligation juridique de le faire.

RÉCAPITULATIF DES RECOMMANDATIONS DU CHAPITRE

Pour mieux accompagner les agents en souffrance au travail

- 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 règlementation 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.

Pour adapter la gestion administrative aux spécificités de situation des contractuels

- Accélérer le déploiement du logiciel Gape 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 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, etc.).
- 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 : somme, date, motif.
- En cas de partage de compétences entre le rectorat et la CPAM, informer les agents des modalités de prise en charge, après concertation entre les services.

Pour améliorer la qualité de la réponse aux agents

- Sur les évolutions de carrière

– 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.

- Sur l'affectation des agents de l'administration centrale de retour d'un détachement ou d'un congé long

– Dès la réintégration de l'agent, organiser des entretiens réguliers de suivi avec le service RH ; formaliser cet accompagnement au moyen d'un document établissant les objectifs respectifs de l'employeur (ministère) et de l'agent.

– Attribuer sans délai aux agents un matériel bureautique leur permettant de renouer avec l'environnement de travail : téléphone portable, ordinateur portable, adresse mail, connexion réseau et accès aux applications du ministère.

– Veiller à la mise en œuvre effective de la note interne du secrétaire général relative à la gestion des mobilités et aux modalités d'affectation des personnels à réintégrer.

– Dans le cadre des affectations provisoires prévues par la note précitée, veiller à un rattachement hiérarchique des personnels qui prenne en considération leurs grade, parcours et compétences, rétablir leur régime indemnitaire, formaliser leur accompagnement pour la suite de leur parcours.

- Sur le dialogue avec les agents

– Encourager la mise en place systématique d'accusés de réception avec les coordonnées du gestionnaire référent pour le traitement du dossier de l'agent.

– Dans les procédures impliquant l'intervention de plusieurs organismes, donner de la visibilité au processus de traitement de la demande, en permettant à l'agent de connaître les grandes étapes et les délais prévisibles pour la gestion de son dossier, éventuellement *via* un accusé de réception sous forme de feuille de route.

– Expliquer les réponses négatives, même s'il n'existe pas d'obligation juridique de le faire.

CHAPITRE 4

La médiation, force de proposition

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS 2025

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 ».**

Les usagers

Préserver l'équilibre psychique des élèves

Depuis plusieurs années, et de façon accélérée depuis la pandémie de Covid-19, de nombreux rapports alertent sur la détérioration de la santé mentale des enfants et des jeunes. Selon des études conjointes de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) et de Santé publique France, les adolescentes et les jeunes femmes sont particulièrement touchées par les syndromes anxio-dépressifs et les pensées suicidaires depuis 2020. Les causes sont multiples et largement extérieures, mais **l'institution scolaire, par son fonctionnement propre, peut provoquer ou amplifier des troubles psychiques, entretenir un sentiment d'isolement ou d'insécurité, et ainsi favoriser les ruptures de parcours**.

En 2025, près de **450 saisines** adressées aux médiateurs évoquent explicitement une situation de mal-être psychique chez l'élève. Ce chiffre est vraisemblablement sous-évalué, car il ne prend pas en compte les informations portées à la connaissance des médiateurs au cours du traitement de la réclamation. Il a néanmoins progressé de façon continue et significative depuis quatre ans : **+66 % dans le premier degré et +48 % dans le second degré**. Les difficultés se concentrent au collège, particulièrement en classe de quatrième, et se prolongent au lycée, notamment en première.

Dans ce chapitre dédié aux élèves, la médiation s'est attachée en premier lieu aux **difficultés de communication entre les différents membres de la communauté éducative**, et aux conséquences des incompréhensions qui s'ensuivent.

Dans un second temps, elle a mis en évidence **le stress lié à la notation et la pression liée aux évaluations** tout au long du parcours scolaire, qui suscitent beaucoup de défiance et de désaccords, *a fortiori* pour les enfants les plus vulnérables.

Enfin, elle s'est intéressée enfin au **processus d'orientation et à ses conséquences** sur la santé des élèves.

ReMedia 2025-1
Renforcer la formation des personnels pour mieux identifier les besoins des élèves vulnérables et les accompagner

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.

ReMedia 2025-2
Assurer une communication fiable et mieux partager l'information

La médiatrice recommande

- 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, inscription aux examens, publication des résultats, etc.).
- 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 sur :
  - les coordonnées des interlocuteurs académiques en cas de problème ;
  - les règles et critères de l'évaluation et le plan local d'évaluation ;
  - la réglementation des examens sous une forme simplifiée et compréhensible par tous (dont l'inscription, la conservation des notes, l'étalement des épreuves, etc.) ;
  - les plans et ressources permettant l'accompagnement de toutes les étapes clés du parcours scolaire de leur enfant ;
  - la santé mentale, en facilitant l'accès aux outils adaptés proposés par le ministère.

ReMedia 2025-3
Réduire la pression des évaluations et restaurer la confiance dans la notation

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.
- Afin de restaurer la confiance, permettre aux chefs d'établissement, dans des cas spécifiques, de porter à la connaissance de la présidence des jurys, lors des examens, les situations manifestement incohérentes, signalées par l'équipe pédagogique, concernant des copies dont la note est sans rapport avec le niveau habituel de l'élève et les notes du livret scolaire, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.

ReMedia 2025-4
Soutenir la construction sereine du projet d'orientation des élèves, notamment les plus fragiles

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, afin d'éviter des malentendus sur le niveau réel de l'élève en créant de faux espoirs et des déceptions.
- 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 :
  - clarifier, à l'attention de l'élève et de ses parents, les contraintes d'accès et les attendus ;
  - aider à construire très tôt un plan alternatif partagé et acceptable, évitant les déconvenues ;
  - organiser un temps de prise en main accompagnée de la plateforme Parcoursup pour en faciliter l'appropriation.
- 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.

ReMedia 2025-5

Mieux accompagner les élèves, faciliter le repérage précoce des problèmes de santé mentale pour mieux y répondre

La médiatrice recommande

- 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, etc.);
  - doubler le nombre d'infirmières scolaires et déployer des conseillers assistants sociaux pour le 1er degré;
  - 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 2025, la santé mentale a été désignée Grande cause nationale, une distinction reconduite en 2026, témoignant de **l'ampleur d'un phénomène dont les données les plus récentes confirment la gravité**. Les enquêtes publiées au cours de cette période dressent un tableau préoccupant : un tiers des étudiants présente des signes de détresse psychologique, et 25 % des 15-29 ans souffrent de dépression. Le baromètre Ipsos-BVA de septembre 2025 révèle que **moins d'un étudiant sur deux estime être en bonne santé mentale**, que six sur dix considèrent leurs difficultés psychologiques comme un frein à leur parcours académique, et que plus d'un tiers envisage d'interrompre ses études pour ce motif. **Les étudiantes apparaissent particulièrement vulnérables**, cumulant fragilité psychologique et exposition plus fréquente aux violences. Face à ce constat, si des dispositifs nationaux et locaux ont été déployés – tels que le programme Santé Psy Étudiant ou le Psytruck de Nîmes – un **fossé demeure entre l'offre de soutien disponible et le recours effectif des étudiants**, souvent freinés par l'isolement, le tabou ou la méconnaissance des ressources existantes.

La médiation, bien que rarement saisie directement pour des motifs de santé mentale, se trouve **régulièrement confrontée à cette réalité, qui affleure dans de nombreux dossiers**. C'est notamment le cas dans les **moments de transition qui jalonnent le parcours dans l'enseignement supérieur et génèrent incertitude et stress**, ou lorsque des décisions ou des procédures pédagogiques mal comprises génèrent du stress. Par-dessus tout, la singularité de la condition étudiante, tiraillée entre une autonomie à conquérir et un isolement qui la menace, **appelle un accompagnement attentif à ces vulnérabilités**.

ReMedia 2025-6

Poursuivre les efforts de transparence de Parcoursup pour réduire l'incertitude vécue par les futurs étudiants

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.

ReMedia 2025-7

Mieux faire connaître les règles d'évaluation et de diplomation, notamment pour le diplôme national des métiers d'arts et du design (DN MADE)

La médiatrice recommande

- Recourir à la deuxième chance aux examens pour les formations de l'enseignement supérieur prévues au D. 331-61 lorsque la note sur une épreuve est sans rapport avec le niveau global et habituel de l'élève, alors même qu'aucune erreur matérielle ou de droit n'a pu être constatée.
- Intégrer le DN MADE dans la liste des diplômes mentionnés au D. 331-61 du Code de l'éducation permettant un redoublement en cas d'échec.

ReMedia 2025-8

Vingt ans après la loi sur le handicap, clarifier et mieux informer sur les procédures administratives qui permettent de mettre en œuvre l'inclusion des étudiants

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, etc.).

ReMedia 2025-9

Assurer l'accompagnement humain et les conditions matérielles de vie des étudiants afin de sécuriser leurs parcours et d'améliorer leur bien-être

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 Dgesip.

Les personnels

Humaniser la gestion administrative et mieux répondre au mal-être des personnels

En 2025, 6 228 saisines émanant des personnels ont été traitées par les médiateurs, soit 24 % de l'ensemble des saisines.

Depuis une dizaine d'années, les rapports du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur **soulignent régulièrement les difficultés relatives à un mal-être au travail**, notamment celles liées à des **situations de conflit et de harcèlement**, ainsi qu'à des **questions financières** sur lesquelles vient se cristalliser le mal-être des personnels ayant un différend avec leur administration.

Parmi les saisines adressées par les personnels à la médiation, ce sont **celles des non-titulaires qui augmentent le plus rapidement** : +170 % sur les cinq dernières années, +40 % en 2025, soit près de 2 500 demandes clôturées au cours de cette année. L'analyse de ces saisines fait apparaître des difficultés le plus souvent lorsque le contrat de ces agents se termine, ou lorsqu'ils sont en congé de maladie. En effet, les outils et les procédures de gestion en matière de protection sociale ou financière, prévus pour les fonctionnaires, ne sont pas toujours adaptés aux besoins de ces personnels contractuels.

En s'appuyant sur les récits et témoignages reçus des agents du service public de l'éducation, la médiatrice suggère **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.

ReMedia 2025-10

Prévoir un protocole d'actions pour permettre l'accompagnement au plus près des agents en souffrance au travail

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.

ReMedia 2025-11

Mieux appliquer la réglementation du congé pour invalidité temporaire imputable au service (Citis) concernant les dommages psychiques

La médiatrice recommande

- Veiller à la bonne application de la règlementation 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.

ReMedia 2025-12

Améliorer les processus et les outils de gestion pour les adapter aux spécificités de situation des contractuels

La médiatrice recommande

- Accélérer le déploiement du logiciel de gestion des applications de Pôle emploi (Gape) 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 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, etc.).
- 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 : somme, date, motif.
- En cas de partage de compétences entre le rectorat et la CPAM, informer les agents des modalités de prise en charge, après concertation entre les services.

ReMedia 2025-13
Veiller à la cohérence entre les projets de carrière et leur mise en œuvre administrative

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.

ReMedia 2025-14
Mieux organiser les conditions de retour d'un détachement ou d'un congé long

La médiatrice recommande

- Dès la réintégration de l'agent, organiser des entretiens réguliers de suivi avec le service RH ; formaliser cet accompagnement au moyen d'un document établissant les objectifs respectifs de l'employeur (ministère) et de l'agent.
- Attribuer sans délai aux agents un matériel bureautique leur permettant de renouer avec l'environnement de travail : téléphone portable, ordinateur portable, adresse mail, connexion réseau et accès aux applications du ministère.
- Veiller à la mise en œuvre effective de la note interne du secrétaire général relative à la gestion des mobilités et aux modalités d'affectation des personnels à réintégrer.
- Dans le cadre des affectations provisoires prévues par la note précitée, veiller à un rattachement hiérarchique des personnels qui prenne en considération leurs grade, parcours et compétences, rétablir leur régime indemnitaire, formaliser leur accompagnement pour la suite de leur parcours.

ReMedia 2025-15
Améliorer la qualité et la réactivité de réponse aux agents

La médiatrice recommande

- Encourager la mise en place systématique d'accusés de réception avec les coordonnées du gestionnaire référent pour le traitement du dossier de l'agent.
- Dans les procédures impliquant l'intervention de plusieurs organismes, donner de la visibilité au processus de traitement de la demande, en permettant à l'agent de connaître les grandes étapes et les délais prévisibles pour la gestion de son dossier, éventuellement *via* un accusé de réception sous forme de feuille de route.
- Expliquer les réponses négatives, même s'il n'existe pas d'obligation juridique de le faire.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES

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 sujet 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 directeurs des deux ministères aux recommandations du rapport précédent, *Éviter les ruptures, faciliter les transitions*, ainsi qu'à quelques recommandations des rapports antérieurs.

LES RECOMMANDATIONS 2024

Les personnels

Mieux accompagner les parcours des personnels : tenir la promesse d'une gestion des ressources humaines (GRH) adaptée à leurs besoins

L'entrée dans le métier, les évolutions de carrière ou les reconversions, même si elles résultent de décisions personnelles, peuvent se heurter à des complexités administratives qui en rendent la réalisation difficile ou douloureuse. La médiatrice invitait l'administration à une vigilance accrue quand le parcours d'un agent a subi des événements imprévus (accident de la vie ou du travail, problèmes de santé ou familiaux, etc.), afin qu'il soit accompagné avec humanité, au plus tôt et au plus près de ses besoins.

ReMedia 2024-1
Mieux prendre en considération les conséquences d'une interruption ou d'un retard de rémunération sur la vie personnelle d'un agent

La médiatrice recommandait

- Sensibiliser et former les gestionnaires et les encadrants affectés sur des missions RH aux incidences de tous leurs actes de gestion afin d'éviter, autant que possible, les ruptures de paye et les retards dans la mise en œuvre du paiement des indemnités.
- Repérer et valoriser, au niveau des services RH académiques, les bonnes pratiques déjà développées pour éviter ce type d'incidents et les diffuser.
- Prévoir une information claire, complète et rapide des agents concernés par un problème de rupture ou de retard de paye ou d'indemnité (en leur communiquant, par exemple, un échéancier).
- Fournir de manière systématique, et sans qu'il soit besoin de le réclamer, un document destiné aux agents concernés par un problème de paye pour attester du retard (afin de faciliter leurs opérations bancaires, leurs relations avec leur bailleur, etc.).
- Informer l'agent qui a subi un retard de paiement de son droit à obtenir des intérêts au taux légal.

Réponse de la Direction générale des ressources humaines (DGRH) pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Dans le cadre du plan RH 26, et à la suite de la publication des lignes directrices de gestion stratégiques pour les ressources humaines des ministères en charge de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports du 5 février 2025, les académies ont toutes publié sur leur site Internet leur « feuille de route RH » qui s'articule autour de trois axes : attirer les talents ; fidéliser les agents ; consolider la fonction RH. Dans ce cadre, elles ont prévu des mesures pour sécuriser les processus de gestion de la paye.

Par ailleurs, la DGRH et la DE, avec l'appui de l'IH2EF, mettent en œuvre un plan d'accompagnement des métiers RH, s'adressant à tous les acteurs de la communauté RH. En 2025-2026, le cycle annuel de conférences thématiques RH initié dans ce cadre en 2024-2025 met en avant des thèmes pour mieux tenir compte des attentes et besoins des agents bénéficiaires (les « usagents »), dont la gestion administrative au sens large, incluant la paie.

Parmi les engagements pris par les académies, plusieurs actions ont pour objet de mieux former les gestionnaires RH, de rendre les services plus efficaces ou d'améliorer les outils et les procédures.

Les bonnes pratiques pourront être partagées avec les autres académies, lors de réunions entre la DGRH et les DRH.

La médiatrice rappelle que la part des saisines relatives aux difficultés financières est en forte hausse.

Elle salue les actions de sensibilisation à ces enjeux organisées par la DGRH destinées à l'encadrement. Elle insiste sur une mobilisation à leur niveau dès lors qu'un incident de paiement survient, afin que cet incident soit pris en charge au plus vite et que l'agent soit accompagné.

Elle plaide en faveur d'une démarche active consistant à « aller chercher » les bonnes pratiques ou les pratiques innovantes, à veiller à leur diffusion et à l'effectivité de leur mise en œuvre, afin d'accélérer la transformation des modes de gestion RH.

Le point de vue de la DGRH, et le cas échéant de la Direction des affaires financières, intéresserait la médiation, notamment sur la question du développement d'outils de gestion de paye (SIRH) qui permettraient de soulager les gestionnaires en charge de ces opérations et de libérer du temps pour une réponse plus « humaine » aux difficultés rencontrées par les agents.

La médiatrice souligne que ses deux dernières recommandations s'inscrivent dans la logique de Services Publics+ et de toutes les initiatives lancées ces dernières années pour développer la qualité de la relation entre l'usager et l'administration ; l'usager est ici un « usagent », mais doit bénéficier d'une même préoccupation de « qualité dans la relation », c'est-à-dire dans l'accès aux services publics (accessibilité, traçabilité des demandes, etc.) dans les réponses apportées.

ReMedia 2024-2
Poursuivre la mise en œuvre d'une gestion plus humaine des affectations et des détachements

La médiatrice recommandait

- Porter une attention particulière à la question de l'affectation des stagiaires dans le cadre de la réforme annoncée des concours d'accès à l'enseignement.
- Examiner avec bienveillance les demandes de changement d'affectation des lauréats de concours ayant fait le choix d'une année de congé sans traitement pour raisons familiales ou de santé de leurs proches.
- S'interroger sur la pertinence des modalités d'affectation des néo-titulaires, qui visent à préserver un équilibre territorial, mais peuvent créer des situations familiales difficiles et susciter un sentiment d'injustice, dans un contexte évolutif, qui fait désormais du recours aux contractuels une modalité courante de recrutement des enseignants pour compléter les besoins.
- Mettre en cohérence les pratiques de gestion académiques avec les objectifs affichés dans la politiques RH en ne bloquant pas *a priori* les demandes de détachement au motif d'un manque d'effectifs, dès lors que le candidat est retenu sur le poste convoité et que l'académie a été informée du projet en amont ; adapter les notes de service en conséquence.
- Étendre le bénéfice de la convention établie en 2022 entre le ministère chargé de l'éducation nationale et celui des armées à d'autres ministères, dans les situations où l'un des deux conjoints est soumis à une obligation de mobilité.

Réponse de la DGRH pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Les modalités d'affectation des lauréats issus des différents concours ont été précisées dans une note de service au printemps 2026 avec une attention particulière quant aux conditions d'affectation des lauréats (sécurisation technique des opérations, examens des éventuels recours).

Pour le second degré, à la rentrée 2025, les modalités d'affectation des stagiaires ont été ajustées dans le but de favoriser le maintien dans l'académie d'origine/d'exercice de certains lauréats. Ainsi, le taux de satisfaction des lauréats augmente et l'attractivité du métier enseignant se renforce.

La catégorie des stagiaires dits « maintenus » a été élargie pour tenir compte de situations particulières, avec :

- le maintien de tous les lauréats du troisième concours dans leur académie d'inscription ;

- le maintien de tous les lauréats ultramarins dans leur académie d'inscription au regard des possibilités d'accueil académiques.

Pour les lauréats des concours bac +3 détenteurs d'une licence ou pouvant justifier d'un M1 Meef ou disciplinaire soumis à l'obligation de mastérisation, les modalités d'affectation devront s'articuler avec l'expression de vœux correspondant à la nouvelle carte de la formation M2E.

L'examen de la situation des lauréats de concours ayant fait le choix d'une année sans traitement, déjà affectés dans une académie, relève de la compétence du recteur en fonction de l'état des besoins académiques.

Les modalités d'affectation des néo-titulaires du second degré répondent à une logique territoriale afin de couvrir les besoins des académies et alimenter le mouvement pour l'ensemble des titulaires.

Les travaux engagés l'année dernière avec les organisations syndicales pour faire évoluer le mouvement n'ont pu être conclusifs. La poursuite de ces travaux dans le cadre de l'agenda social 2026 reste à arbitrer.

S'agissant des demandes de détachement, conformément à l'article L. 511-3, les recteurs et les Dasen, garants de la continuité du service public de l'éducation, sont fondés, sur la base des nécessités de service, à émettre un avis défavorable au regard des besoins identifiés sur leur territoire.

Cette démarche repose sur la recherche constante d'un équilibre entre deux objectifs essentiels : d'une part, l'engagement du ministère en faveur de parcours professionnels diversifiés et valorisants pour les personnels, d'autre part, la préservation de la continuité et de la qualité du service public d'enseignement au bénéfice des élèves sur l'ensemble du territoire.

Une attention particulière est accordée aux situations dans lesquelles la mise en place d'une période de préparation au reclassement (PPR) révèle une incapacité professionnelle à poursuivre l'exercice des missions du corps d'origine. Ces situations font l'objet d'un accompagnement spécifique et d'un suivi attentif par les services académiques qui en assurent le signalement à la DGRH afin de permettre l'examen d'un éventuel détachement dans un corps correspondant aux capacités et aux compétences de l'agent concerné.

Pour les personnels enseignants, il existe des conventions avec le ministère des Armées et avec le ministère de l'Intérieur pour la gendarmerie. Une systématisation de ce type de dispositif, en multipliant les exceptions aux modalités d'organisation du mouvement interacadémique et notamment aux règles de priorisation des situations des agents, pourrait soulever des difficultés vis-à-vis des personnels enseignants. À ce stade, la démarche au cas par cas est privilégiée.

La médiatrice remercie la DGRH pour cet exposé qui rend compte de toute l'attention portée à la question de l'affectation des stagiaires, dans le cadre de la réforme en cours de la formation des enseignants.

Elle est consciente de la répartition des compétences entre les recteurs et le ministère, tout en soulignant le rôle d'impulsion et d'homogénéisation des pratiques par l'administration centrale.

La médiatrice constate année après année que les principes d'affectation mis en œuvre sont de moins en moins compris par les néo-titulaires. En particulier, ceux-ci sont souvent contraints de quitter leur académie d'origine alors même que des postes vacants localement sont pourvus par des contractuels.

S'agissant des lauréats de concours obligés, pour raisons familiales ou de santé de leurs proches, d'avoir recours à une année de congé sans traitement, même s'il s'agit de situations numériquement marginales, leur traitement « rigoureux » envoie un signal négatif de la part de l'institution, en contradiction avec l'objectif d'attractivité et la politique affichée de diversification voire de personnalisation des parcours et des carrières. En outre, dans la mesure où le ministère a développé le recours aux contractuels qui peut permettre de pallier le manque d'enseignants, le fait de retenir certains agents désireux d'évoluer sur place apparaît de moins en moins compréhensible par ces agents qui ont le sentiment d'être « pris au piège ». Une approche institutionnelle plus attentive au « cas par cas » est donc toujours d'actualité.

Concernant les demandes de détachement, elle a parfois à connaître des situations aberrantes et appelle l'attention sur la nécessité d'apporter des explications aux agents qui contestent le refus de détachement. C'est une demande légitime des agents qui ne savent pas à quoi tient le refus de détachement et si le blocage fait barrage ensuite à toute nouvelle demande. Par ailleurs, il est tout à fait regrettable qu'ils ne soient pas informés, dès l'origine, de ce que le projet dans lequel ils s'engagent n'est pas envisageable.

La médiatrice se félicite que la DGRH partage cet objectif d'amélioration de l'information, de la lisibilité des dispositifs pour les agents et d'une coordination renforcée. Elle se réjouit des orientations de la circulaire du 20 juin 2025 et sera attentive à leur mise en œuvre effective sur le terrain. Elle espère que la DGRH en fera un bilan et suggère qu'en temps utiles, une mission IGÉSR soit diligentée pour apprécier la mise en œuvre des recommandations de la circulaire en question.

ReMedia 2024-3

Mieux accompagner les personnels en évolution ou reconversion

La médiatrice recommandait

- Concernant en particulier la situation des personnels stagiaires en évolution ou reconversion
  - En cas d'incompatibilité manifeste entre un stagiaire et son tuteur, envisager la possibilité de changer de tuteur ou d'établissement de stage.
  - Si un stage se passe mal, ne pas attendre la décision de non-titularisation pour informer le stagiaire et lui permettre ainsi de se corriger ; au regard de l'investissement et de la motivation de certains candidats et des équipes, privilégier le renouvellement de stage plutôt que la non-titularisation définitive.
  - En cas de non-titularisation, prévoir un entretien avec les services du rectorat permettant de préparer la suite du parcours et d'accompagner sa mise en œuvre.

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

Réponse de la DGRH pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Le ministère de l'Éducation nationale a revu le dispositif de gestion des RH de proximité en académie, à travers une circulaire publiée le 20 juin 2025. Cette circulaire prévoit notamment la mise en place, dans chaque académie, d'une offre de services RH, précisant quel acteur contacter et selon quelles modalités en fonction de la problématique de l'agent.

Les orientations stratégiques ministérielles (OSM) en matière de santé et sécurité au travail 2025 et le plan handicap et insertion professionnelle 2026-2030, dont la concertation est en cours de finalisation, font de la thématique du maintien dans l'emploi un axe de travail prioritaire.

ReMedia 2024-4
Rendre plus transparente et cohérente la mise en œuvre des ruptures conventionnelles

La médiatrice recommandait

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

Réponse de la DGRH pour le comité de suivi du 10 mars 2026

L'instruction des demandes de rupture conventionnelle relève de chaque académie, sur la base de la réglementation en vigueur. Dans le cadre de ses missions d'animation du réseau, la DGRH organise des webinaires à échéance régulière sur cette thématique, afin de rappeler la base juridique et les règles de gestion dans un objectif d'harmonisation des pratiques.

Dans son rapport de novembre 2023, *La Loi de transformation de la fonction publique : bilan d'étape*, la Cour des comptes salue la publication par la DGRH de la circulaire du 19 novembre 2020, qui permet de définir au préalable les règles d'instruction des demandes et de lever les incertitudes pour les agents.

La médiatrice ne peut que saluer les initiatives qui tendent à l'harmonisation des pratiques, comme l'invitation faite par la DGRH aux services instructeurs d'accompagner les agents concernés. Elle tient à préciser que sur quarante-trois dossiers de ruptures conventionnelles dont la médiation a été saisie, quatre agents n'avaient pas eu de réponse de l'administration, pas même un accusé de réception.

La médiatrice tient par ailleurs à souligner que le manque de transparence dans les critères d'attribution, suivi du manque d'explicitation sur les refus, conduit les agents à s'interroger sur les « véritables » raisons des refus et peut entretenir ensuite l'idée qu'il s'agit d'un processus totalement arbitraire.

ReMedia 2024-5
Faciliter le retour des agents à la suite d'un arrêt prolongé d'activité

La médiatrice recommandait

- Mettre en place un suivi individualisé avec un correspondant dédié et des rendez-vous anticipés pour les personnes souhaitant reprendre une activité à la suite d'un arrêt prolongé d'activité.

Réponse de la DGRH pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Cette recommandation constitue bien un objectif pour le ministère.

Un accompagnement précoce et individualisé associé, le cas échéant, à une meilleure utilisation des dispositifs de maintien dans l'emploi existants (allègements de service, postes adaptés, temps partiel thérapeutique, retraite progressive, etc.) est recommandé. À ce titre, cette action implique la mobilisation coordonnée des différents réseaux d'acteurs professionnels (la médecine de prévention, le service social en faveur des personnels, les psychologues, les correspondants et référents handicap, le réseau RH et les acteurs partenaires de prévention extérieurs).

La médiatrice se réjouit que cet objectif de mise en place d'un suivi individualisé soit également celui de la DGRH, d'autant que les personnels concernés sont généralement encore très vulnérables et en demande d'attention.

ReMedia 2024-6
Mieux accompagner les agents ayant subi une interruption dans leur carrière

La médiatrice recommandait

- Mieux informer les agents auxquels est proposée une mobilité fonctionnelle des conséquences statutaires et financières du reclassement projeté :
  - en assurant une meilleure coordination des conseillers RH de proximité (CRHP) et des gestionnaires ;
  - en construisant ou améliorant les outils de simulation à disposition des CRHP.
- Veiller à des déroulements de carrière non discriminants pour les agents de retour d'un congé long pour maladie ou en situation de handicap :
  - en sensibilisant les cadres aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination ;
  - en renforçant la coopération entre conseillers RH de proximité ou conseillers handicap et services gestionnaires de carrière.

Réponse de la DGRH pour le comité de suivi du 10 mars 2026

La coopération avec les services de gestion permet aux conseillers RH de proximité d'informer les agents des conséquences statutaires et indemnitaires liées à un reclassement. Un outil de simulation serait lourd à mettre en œuvre, alors même que de nombreux projets de modernisation des SIRH sont déjà pris en charge par le ministère.

Les CRHP sont sensibilisés à l'accompagnement des personnels en situation de handicap et aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination lors de leur formation d'adaptation à l'emploi, qui se déroule tout au long de leur première année d'exercice.

Plusieurs actions du Plan national d'action handicap et inclusion professionnelle prennent en compte cette recommandation : soutien des parcours professionnels par la formation, la mobilité et la reconversion si nécessaire, formation des encadrants, suivi de proximité des agents en s'appuyant sur un réseau de référents handicap professionnels et formés, mise en place de groupes d'appui RH (Garh) ou de commissions de maintien dans l'emploi (CME) en vue de croiser les expertises et de mieux accompagner les agents.

Par ailleurs, dans le cas spécifique des congés liés à la parentalité, le Plan national d'action pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes 2025-2027 (PNA) prévoit des entretiens individuels avec les agentes et agents concernés avant et après le congé. Enfin, un guide des parentalités sera prochainement publié afin que tous les personnels puissent prendre des décisions dans leurs parcours de carrière en connaissant les incidences de leurs choix sur leur rémunération et avancement.

Enfin, le PNA a permis la création, dans toutes les académies, de cellules d'écoute et de traitement de toutes les situations de discrimination vécues par les personnels.

La médiatrice salue l'ensemble de ces initiatives qui vont dans le sens d'une gestion plus individualisée et plus qualitative, conformément aux objectifs poursuivis par la DGRH.

Elle insiste sur le fait que tous les cadres, et pas seulement les CRHP, doivent être sensibilisés aux enjeux d'égalité de traitement et de non-discrimination dans le cadre de leur formation.

Concernant les cellules d'écoute et de traitement des discriminations, elle souhaite savoir si une cartographie de ces dispositifs est disponible pour les agents (site Internet) et si des bilans académiques et un bilan national d'activité annuel sont prévus.

Les usagers

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

Le parcours scolaire peut être altéré, voire interrompu, si l'École n'est pas en mesure d'apporter, à des étapes charnières, l'accompagnement nécessaire pour accéder à l'éducation, choisir une orientation et conduire l'élève à la réussite en tenant compte de ses capacités, de ses aspirations et de sa situation. Pour les plus fragiles, qui rencontrent des problèmes de santé physique ou mentale notamment, le soutien de l'institution est indispensable pour éviter le décrochage ou des conséquences préjudiciables pour leur futur. La médiatrice a fait le choix de s'arrêter sur trois types de difficultés correspondant à trois moments clés du parcours scolaire :

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

ReMedia 2024-7
Lever les obstacles qui peuvent entraver l'accès à la scolarisation pour des problèmes de domiciliation

La médiatrice recommandait

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

Réponse de la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) pour le comité de suivi du 10 mars 2026

La Dgesco porte une attention particulière à la prévention des ruptures de parcours scolaires des élèves les plus vulnérables, notamment ceux relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE).

La feuille de route Scolarité protégée, partagée entre l'École et les acteurs de la protection de l'enfance et présentée lors du Comité interministériel à l'enfance de 2023, s'inscrit dans cet objectif. Elle vise à constituer une alliance éducative associant tous les acteurs et les institutions concernés pour soutenir la réussite et l'ambition scolaire des enfants

protégés. Une circulaire ministérielle du 11 février 2026 vise à proposer un accompagnement adapté aux besoins particuliers de ces élèves, notamment en sécurisant leur parcours scolaire, en mettant en cohérence les acteurs qui agissent sur les différents temps de l'enfant, en proposant à l'ensemble de la communauté éducative des outils de prise en charge adaptés.

Le projet pour l'enfant (PPE) devient un outil commun entre l'École et les acteurs de la protection de l'enfance. Par ailleurs, les référents décrochage scolaire et les groupes de prévention du décrochage scolaire (GPDS) contribuent à l'identification précoce des situations à risque, y compris en cas de changements de domiciliation.

La Dgesco porte une attention particulière aux moments charnières de l'affectation en lycée, afin d'éviter les ruptures de parcours. Par ailleurs, un suivi attentif des élèves en attente d'affectation est assuré depuis les services départementaux jusqu'à la Dgesco.

Afin de garantir la continuité des parcours, les efforts des services combinent plusieurs leviers :

- l'accompagnement à l'orientation des élèves ;
- le travail sur la carte des formations et sur les capacités d'accueil ;
- une procédure d'affectation plus efficace ;
- l'accompagnement des élèves sans affectation, avec un accueil systématisé dans l'établissement d'origine des collégiens.

La médiatrice remercie la Dgesco pour l'ensemble de ces informations qui confirment la constante attention du ministère à la prévention des ruptures de parcours scolaires, notamment des élèves les plus vulnérables comme ceux relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), et salue tout particulièrement la publication de la circulaire du 11 février qui répond en tous points aux préoccupations exprimées dans le rapport 2024.

Elle se félicite des nouveautés introduites par cette note de service, qui va dans le sens de ses recommandations antérieures en matière de suivi individualisé, en particulier des élèves non affectés à l'issue de la procédure Affelnet.

ReMedia 2024-8
Limiter le temps d'attente pour les élèves soumis à des tests de langue

La médiatrice recommandait

- Envisager, pour des régions académiques aussi vastes que l'Île-de-France, compte tenu du nombre important de demandes émanant de familles dont l'hébergement n'est pas stabilisé, la création d'une commission regroupant les départements les plus concernés d'un territoire. Cette commission pourrait examiner chaque situation et procéder à la répartition des tests et des affectations à réaliser par chacune des directions de services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN), dans le département où les élèves passent par exemple le plus régulièrement leurs nuits, afin de mieux répartir la charge et d'assurer la meilleure réponse possible à chacun.
- Mettre en place un dispositif de continuité pédagogique dès que la situation de jeunes en attente de test est connue, afin qu'ils ne perdent pas le lien avec les apprentissages, comme cela se fait pour d'autres élèves connaissant des ruptures scolaires (exclusion, etc.), en s'appuyant, le cas échéant, sur les besoins recensés auprès de l'établissement dans lequel ils étaient scolarisés précédemment.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

L'affectation doit être en lien avec le lieu de vie, et ce n'est pas le ministère en charge de l'éducation nationale qui gère l'hébergement d'urgence des familles.

On peut considérer que le travail partenarial est à consolider avec les différents acteurs institutionnels et associatifs. Pour les familles vivant en bidonvilles, des médiateurs scolaires financés par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) effectuent le lien vers l'école. Par ailleurs, un document des services académiques d'information et d'orientation (SAIO) a été revu l'année dernière avec la Dihal pour recueillir les éléments sur la situation scolaire des enfants. Il est aussi nécessaire de s'appuyer sur les Casnav (centres académiques pour la scolarisation des élèves allophones nouvellement arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs) en cas de difficulté.

Pour les familles logées à l'hôtel, dont le nombre est important en Île-de-France, un plan d'accompagnement des enfants à l'hôtel est déployé depuis janvier 2026 pour assurer aussi ce travail vers l'école.

Il semble plus compliqué de mettre en place une continuité pédagogique brève et rapide pour des élèves qui arrivent sur le territoire et dont on ne connaît pas les besoins et les compétences, que de mettre en place des mesures permettant de réduire l'attente du test de positionnement. L'établissement de scolarisation antérieure de l'élève est souvent à l'étranger ; sinon l'élève est scolarisé sans passer de test.

La médiatrice prend note des efforts engagés, notamment en matière de partenariats. Cependant, elle reste persuadée qu'en Île-de-France, la région académique resterait un niveau pertinent de coordination et de traitement des situations, notamment pour les élèves qui effectuent des temps de trajet considérables pour rejoindre leur lieu de scolarisation.

La médiatrice remercie la Dgesco pour les précisions sur la continuité pédagogique. Elle faisait allusion plus particulièrement, dans cette recommandation, à des élèves qui avaient suivi leur scolarité antérieure à l'étranger dans une école francophone.

ReMedia 2024-9
Clarifier le cadre et assurer l'équité de la mise en œuvre des tests de positionnement

La médiatrice recommandait

- Afin de garantir l'équité entre les élèves concernés sur l'ensemble du territoire
  - Mieux informer en amont les familles sur ces procédures d'évaluation (lors de la délivrance des autorisations d'instruction en famille – IEF, dans les consulats pour préparer sereinement le retour ou l'arrivée en France, etc.) en précisant à quels élèves elles sont destinées et quels sont les niveaux ciblés.
  - Assurer, par un cadre réglementaire clair, une mise en œuvre homogène de ces tests de positionnement, pour objectiver les niveaux évalués, en harmonisant pour chacun des niveaux :
    - le temps consacré aux épreuves ;
    - les supports d'évaluation, en s'appuyant par exemple sur les évaluations nationales ;
    - les calendriers de passation.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Le contrôle pédagogique prévu à l'article L. 131-10 du Code de l'éducation permet de s'assurer de l'acquisition progressive, par l'enfant, de chacun des domaines du socle commun de connaissances, de compétences et de culture. Les enfants autorisés à être instruits dans la famille et inscrits au Cned en classe complète réglementée ne sont pas soumis à l'examen d'admission prévu à l'article 7 de l'arrêté du 12 juin 1953.

Concernant l'information des familles, l'article R. 131-11-8 du Code de l'éducation précise les informations qui doivent être communiquées aux personnes responsables de l'enfant lors de la notification de la décision d'autorisation d'instruction dans la famille. En l'état du droit, il n'est pas prévu d'y ajouter une information sur les examens d'admission dans l'enseignement public. Il appartient aux personnes qui réalisent le contrôle pédagogique de relayer cette information, tout en respectant la liberté de choix des parents qui pourraient privilégier l'inscription dans un établissement privé sous contrat ou hors contrat.

Un cadre réglementaire actualisé serait certainement nécessaire, car l'arrêté du 12 juin 1953 comporte des dispositions qui ne reflètent pas l'organisation actuelle des parcours scolaires. Il y a bien deux publics distincts : les élèves en IEF et les élèves allophones.

• Les élèves itinérants sur le territoire demandant l'IEF sont parfois évalués pour ajuster le niveau d'inscription au Cned, il n'y a pas d'harmonisation nationale.

• Il est impossible de proposer un calendrier de passation pour les élèves allophones qui arrivent toute l'année. Pour l'IEF, ce n'est pas lié à un calendrier mais à des situations individuelles.

• En ce qui concerne l'information auprès des consulats, le ministère peut proposer l'élaboration d'un texte destiné aux sites des consulats sur le protocole de scolarisation et de formation des élèves allophones nouvellement arrivés (EANA) avec les contacts Casnav par académie.

• Afin de renforcer l'homogénéité des tests de positionnement, les supports d'évaluation pour les EANA sont en partie partagés, la réactualisation de l'enquête nationale intègre un niveau de français.

La médiatrice remercie la Dgesco pour la richesse des précisions apportées.

ReMedia 2024-10

Assouplir les contraintes pour mieux accompagner l'orientation des élèves qui préparent le baccalauréat

La médiatrice recommandait

- Donner la possibilité, jusqu'aux vacances de la Toussaint, à un élève de lycée qui regrette son choix de spécialité, d'en changer, dès lors que le chef d'établissement valide sa demande – en prenant soin de reporter ces modifications dans l'application de gestion Cyclades dédiée aux examens et concours.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Des consignes ont été données en ce sens aux divisions des examens et concours (DEC) depuis l'année dernière pour une prise en compte à la rentrée 2025. Le chef d'établissement évalue la faisabilité de la demande de changement de spécialité (niveau de l'élève, capacité d'accueil de son établissement, etc.), tout en veillant à la compatibilité avec le calendrier d'inscription aux examens. Il appartient au chef d'établissement de mettre en conformité l'ensemble des systèmes d'informations, tant pour la scolarité que pour l'examen, auquel cas l'inscription n'est pas modifiée et ne peut l'être lors des résultats. Par ailleurs, il appartient aux familles de procéder à la vérification de la confirmation d'inscription lors de sa validation.

Pour la voie professionnelle, cette disposition est mise en place par circulaire[1] depuis 2016.

La médiation se réjouit fortement d'apprendre que les chefs d'établissement peuvent autoriser un élève à changer de spécialité jusqu'aux vacances de la Toussaint. Elle s'étonne toutefois que l'erreur que commettrait un établissement quant à l'absence de modification des systèmes d'information puisse être imputée à l'élève. La médiatrice observe que cette conséquence, pour l'élève, de l'erreur de l'administration est en contradiction avec la réponse effectuée à la recommandation 23-11.

ReMedia 2024-11
Garantir une plus grande équité pour les élèves suivant des enseignements à distance

La médiatrice recommandait

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

[1] www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=40691

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Des disparités existent sur le financement. La demande de gratuité est formulée par les Casnav, notamment concernant les langues vivantes pour les élèves allophones. La Dgesco réfléchit à étendre cette possibilité, notamment dans le cadre de l'obligation de formation. Des réponses sont apportées en ce sens aux académies qui questionnent le ministère.

En ce qui concerne la spécialité de diplôme, l'offre réglementée du Cned est limitée à des spécialités de baccalauréat professionnel. Pour la partie enseignement, seules les langues vivantes obligatoires peuvent être concernées. Pour les candidats des lycées publics et privés sous contrat, le choix de la langue vivante obligatoire, lorsque le règlement d'examen de la spécialité du baccalauréat professionnel ne précise pas la langue imposée, est limité aux langues effectivement enseignées au sein des établissements.

Le Cned n'est pas en mesure d'assurer l'accompagnement personnalisé demandé par la médiation. Des mesures efficaces sont déjà en place : informations dans l'espace élève, dans divers éléments de communication mis à leur disposition, comme le projet d'évaluation, etc. Ce dernier précise les modalités de construction des moyennes annuelles des élèves.

L'obligation d'assiduité s'impose à tous les candidats scolaires. Pour les scolarités partagées, les établissements scolaires doivent également contrôler l'assiduité et en informer les élèves.

Le calendrier d'arrêt des notes est établi chaque année entre la Dgesco et le Cned, qui le communique aux familles. Chaque année, fin avril, le Cned transmet la liste des candidats qui doivent être convoqués à une évaluation de remplacement faute d'une moyenne significative (absence ou devoirs rendus insuffisants).

Un élève du Cned qui ne dispose pas de moyennes certificatives est convoqué par l'académie à la session de remplacement des évaluations ponctuelles par les divisions des examens (DEC) suivant le calendrier et les modalités des évaluations ponctuelles des candidats individuels. Dans beaucoup d'académies, il n'est pas possible de prévoir ces évaluations de remplacement en juin en raison de délai de convocation du candidat à respecter et de mobilisation des personnels sur les épreuves terminales. De plus, cela donne aux candidats le temps de préparer les épreuves. Par ailleurs, placer cette session de remplacement au mois de juin mettrait en difficulté les candidats individuels absents pour raisons médicales en mai et en juin. Les places dans Parcoursup sont conservées jusqu'aux délibérations de la session de septembre.

La médiatrice n'est pas certaine que la réponse apportée réponde à sa recommandation relative à la gratuité des enseignements délivrés par le Cned pour les élèves inscrits dans des établissements scolaires quand ils sont contraints d'y souscrire en raison de l'absence, au sein de leur établissement, d'un enseignement, et que celui-ci a été commencé durant leur parcours scolaire antérieur. Elle renvoie pour cela à l'exemple donné aux pages 87-90 du rapport 2024.

Elle regrette que les élèves du Cned ne puissent pas avoir un meilleur accompagnement, compte tenu de la situation de vulnérabilité d'un grand nombre d'enfants qui suivent les cours à distance. En pratique, les médiateurs sont parfois amenés à pallier ce manque, mais ils arrivent généralement trop tard dans le parcours de l'élève pour pouvoir leur apporter une aide en temps utile.

Elle comprend parfaitement les difficultés d'organisation des épreuves de remplacement, mais elle relève une disparité entre les académies. Il en résulte de la souffrance pour les candidats renvoyés à la session de septembre, non pour des motifs médicaux mais en raison de problèmes d'organisation de service. Ils sont également pénalisés lorsqu'ils ont été admis pour des formations d'enseignement supérieur hors Parcoursup et pour lesquelles ils n'ont pas l'assurance que leur place sera conservée.

ReMedia 2024-12
Éviter les ruptures d'aménagement qui peuvent compromettre la réussite à l'examen

La médiatrice recommandait

- Faire confiance aux équipes éducatives qui connaissent et suivent l'élève pour la définition et la mise en place des aménagements adaptés à ses besoins particuliers, sans exiger le visa du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) – étant entendu que les plans d'accompagnement personnalisés prévoient en même temps les aménagements nécessaires pour le déroulement de la scolarité et ceux à mettre en place le jour de l'examen.
- Ne solliciter l'avis du médecin désigné par la CDAPH que lorsque l'équipe éducative a besoin de son regard pour lever un doute sur l'évolution de la pathologie de l'élève.
- Veiller à la mise en adéquation des textes réglementaires, articles du Code de l'éducation, arrêtés et circulaires concernés avec ces nouvelles dispositions.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Concernant l'aménagement des examens, en application de l'article D. 311-13-1[2], les candidats disposant d'un plan d'accompagnement personnalisé (PAP), au titre d'un trouble du neuro-développement, ont accès à la procédure simplifiée permettant des aménagements et des adaptations aux examens ou aux concours de l'enseignement scolaire.

À la suite des Assises de la santé scolaire (mai 2025), de nouvelles mesures sont prévues, notamment celle-ci : « le PAP [plan d'accompagnement personnalisé] sera désormais mis en place dans le cadre d'une réunion de l'équipe éducative et ne nécessitera plus l'avis du médecin de l'éducation nationale. Ce dernier pourra être sollicité pour poser un diagnostic en cas de suspicion de trouble du neuro-développement, mais son avis ne conditionnera plus la mise en œuvre des aménagements pédagogiques ». La mise en œuvre de cette mesure implique des échanges avec l'Ordre national des médecins, une évolution réglementaire avec la modification des articles D. 313-13 et D. 313-13-1 du Code l'éducation, et la publication d'une nouvelle circulaire relative au plan d'accompagnement personnalisé.

La médiatrice se réjouit de ces avancées qui font écho aux réflexions et préconisations qu'elle a formulées dans ses rapports depuis plusieurs années, en étroite relation avec la Dgesco et le cabinet des ministres. Elle partage l'avis de la Dgesco suivant lequel une modification règlementaire est nécessaire.

[2] www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006071191/LEGISCTA000029781073?init=true&page=1&query=D.+311-13-1+%C3%A9ducation&searchField=ALL&tab_selection=all&anchor=LEGIARTI000042617081#LEGIARTI000042617081

ReMedia 2024-13

Mieux accompagner les élèves pendant la période d'hospitalisation pour garantir un retour réussi en établissement

La médiatrice recommandait

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

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Les Assises de la santé scolaire ont réaffirmé l'importance de la santé à l'école et de renforcer les collaborations avec les acteurs locaux de santé.

Le ministère s'attache, à travers la page « Agir pour favoriser la santé mentale et le bien-être des élèves », à informer les équipes éducatives et mettre à leur disposition des ressources en vue de soutenir la prévention et la promotion de la santé mentale des élèves. De plus :

• un flyer diffusé aux académies recense l'ensemble des ressources en santé mentale mobilisables par les personnels ;

• une lettre d'information, *École promotrice de santé*, disponible sur simple abonnement ou en téléchargement sur la page institutionnelle « Je souhaite m'engager dans la démarche École promotrice de santé[3] », partage chaque trimestre les informations importantes, les outils pertinents, et valorise des actions et programmes inspirants.

Le ministère a construit trois parcours Magistère d'auto-formation à la santé mentale :

• pour les inspecteurs du premier degré et les personnels de direction : « Élaborer un protocole santé mentale » et « Piloter un établissement promoteur de santé et de bien-être » ;

• pour l'ensemble des personnels : « S'acculturer à la santé mentale et au bien-être des élèves ».

Le bureau de la santé et de l'action sociale de la Dgesco a également développé un kit sur la santé mentale visant à renforcer la formation des personnels sociaux et de santé que sont les infirmiers, les médecins, les assistants de service social et les psychologues de l'éducation nationale.

Par ailleurs, la rédaction, dans chaque circonscription, collège et lycée, d'un protocole en santé mentale a pour objectif de faciliter le repérage et la prise en charge d'élèves en situation de souffrance psychique. Une notice et un protocole-cadre soutiennent la réflexion des équipes autour de cette question.

[3] https://eduscol.education.gouv.fr/5925/s-engager-dans-la-demarche-ecole-promotrice-de-sante

Enfin, une expérimentation de deux ans est actuellement menée dans trois académies pour inscrire la question de la santé mentale au cœur de la politique d'établissement au bénéfice de la réussite des élèves, de la maternelle au lycée.

Lorsque l'élève est dans l'impossibilité de fréquenter l'école, le collège ou le lycée pendant une période longue (soins, hospitalisation, convalescence) ou s'il doit régulièrement s'en absenter pour suivre un traitement, il peut bénéficier d'un accompagnement pédagogique à domicile, à l'hôpital ou à l'école (Apadhe) avec, pour le milieu hospitalier, l'intervention d'enseignants affectés dans les établissements sanitaires qui entretiennent le lien avec leur établissement scolaire d'origine. Les académies développent, également, des collaborations avec les agences régionales de santé (ARS), notamment par le biais de conventions.

Plusieurs mesures permettent de renforcer l'action des personnels sociaux et de santé :

- création de pôles départementaux « santé, bien-être et protection de l'enfance », pilotés par le Dasen et composés de quatre conseillers techniques (médecin, infirmier, service social et santé mentale) ;

- création de 100 postes de conseillers techniques en santé mentale ;

- création de 100 postes d'infirmiers, de 100 postes d'assistants de service social.

Sur la question des médecins de l'éducation nationale, les Assises de la santé scolaire ont permis :

- d'engager une réflexion sur une libération de leur temps médical au bénéfice d'un recentrage sur leur cœur de métier, soit un meilleur dépistage et prise en charge de la santé des élèves, notamment à besoins éducatifs particuliers ;

- de poursuivre les efforts engagés pour une plus grande attractivité du métier.

L'implantation d'infirmiers en pratique avancée au sein de l'éducation nationale est également à l'étude.

La médiatrice salue les nombreuses actions engagées par le ministère pour promouvoir le bien-être au sein des établissements scolaires.

Elle a bien pris note des initiatives en matière de formation initiale des personnels, qui sont de nature à renforcer la culture commune en matière de santé mentale et à outiller les professionnels dans le repérage et l'accompagnement des élèves en situation de souffrance psychique.

Elle remercie la Dgesco pour les précisions apportées à la suite des Assises de la santé scolaire, qui viennent utilement compléter les informations qu'elle a développées dans son rapport. Elle salue en particulier l'effort engagé pour une plus grande attractivité du métier de médecin de l'éducation nationale.

ReMedia 2024-14

Mieux prendre en compte la situation de santé des élèves pour leur donner de meilleures chances de réussite aux examens

La médiatrice recommandait

- Faire preuve de souplesse dans les délais d'inscription pour donner la possibilité d'accéder aux sessions de rattrapage aux candidats qui ont été victimes de problèmes majeurs (santé, harcèlement, accident, etc.).
- Simplifier et assouplir l'application de la réglementation du baccalauréat, examen qui se déroule sur deux sessions, pour laisser aux candidats victimes d'accidents lors de leur parcours scolaire le choix de conserver ou non les notes obtenues lors d'une session précédente, pour la session anticipée comme pour la session terminale, en autorisant par exemple :

– un candidat ayant échoué à l'examen à présenter des épreuves permettant de compenser la faiblesse des notes obtenues au contrôle continu de première ;

– inversement, un candidat triplant à conserver des notes de contrôle continu de première ; dans le contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 (ou même inférieures à 10 pour les candidats en situation de handicap) pour une durée de cinq ans.

- Modifier l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique qui interdit aux candidats de moins de vingt ans de passer en même temps les épreuves anticipées et les épreuves terminales, rien ne justifiant cette limitation d'âge.
- Permettre à des candidats qui ont dû, pour des raisons de santé ou de handicap, interrompre le déroulement de leur examen entre la première et la terminale, de conserver leurs notes par une simple demande auprès du service des examens. En effet, un avis médical a déjà été donné et la mesure d'aménagement relève d'une appréciation d'opportunité par l'équipe pédagogique.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Les dates d'inscription sont fixées par les recteurs et la directrice du service interacadémique des examens et concours (Siec). Toutes les académies acceptent des situations exceptionnelles hors délai. Néanmoins, le Siec de l'Île-de-France fait valoir des délais plus restreints, compte tenu de leur volumétrie de candidats. La Dgesco poursuit les échanges avec le Siec afin de repousser encore les délais de clôture des confirmations d'inscription.

La réglementation permet une conservation des notes dans de nombreux contextes, que ce soit pour des épreuves terminales ou de contrôle continu. La note de service relative aux situations particulières publiée le 25 août 2025 en présente une synthèse. Pour le contrôle continu, la seule modalité permettant de disposer de nouvelles notes est le redoublement de la classe concernée.

Les candidats victimes d'un accident de parcours peuvent demander des étalements de session.

Lors du dernier conseil de classe, l'équipe pédagogique valide les moyennes annuelles. Si des candidats n'ont pas de moyenne significative, quel que soit le motif, y compris pour raison de santé, l'établissement doit organiser une épreuve de remplacement et remédier à la situation.

La limitation pour la passation des épreuves du baccalauréat lors d'une même session a été posée il y a plusieurs années, et avait pour objet de privilégier la scolarisation pour les jeunes candidats (20 ans correspondant à la fin du lycée, majorée de deux redoublements maximum). La passation en un an étant réservée aux adultes sortis du système scolaire. Par ailleurs, de nombreuses exceptions permettent *in fine* à un candidat de présenter l'examen en un an.

La note de service du 25 août 2025, relative aux situations particulières d'inscription au baccalauréat, prévoit qu'un candidat qui interrompt sa scolarité pendant le cycle terminal, « pour un cas de force majeure, de résidence à l'étranger ou dans le cadre d'une mobilité internationale » conserve « pour une durée d'un an les notes des épreuves anticipées et de contrôle continu de la classe de première ».

S'agissant des délais d'inscription à un examen, comme **la médiatrice** l'a indiqué à la recommandation 23-11, elle ne peut se satisfaire de l'argument selon lequel « la volumétrie de candidats » empêcherait un service d'examen de mettre en œuvre la souplesse nécessaire à la réussite d'un candidat susceptible d'obtenir son diplôme au terme d'un parcours de formation réussi. Cette observation vaut *a fortiori* pour les candidats victimes de problèmes majeurs (santé, harcèlement, accident, etc.).

Elle observe aussi des pratiques différentes sur le territoire dans ce cas, ce qui est encore plus problématique.

La médiatrice ne comprend pas quels obstacles empêchent de simplifier la règlementation concernant la conservation des notes, comme elle le propose dans sa recommandation afin de prendre en compte l'état de santé des élèves.

L'étalement des épreuves, qui est proposé, ne règlera pas toutes les situations, étant précisé qu'il peut faire perdre une année ou plus à des candidats fragilisés par leur état de santé qui ont peut-être déjà du retard dans leur scolarité.

La médiatrice comprend qu'il faille privilégier la scolarisation en première et en terminale des jeunes candidats. Cependant, elle s'interroge sur l'âge retenu (20 ans), qui correspond à deux redoublements et ne permet pas de prendre en considération la situation de jeunes majeurs non concernés par les exceptions.

La médiatrice se réjouit de la réponse favorable apportée par la note de service du 25 août 2025 à la conservation des notes des épreuves anticipées et du contrôle continu de la classe de première pour la durée d'un an. Mais cette durée répond-elle à tous les cas de figure s'agissant de candidats malades ou en situation de handicap ?

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

L'étudiant qui, pour des raisons diverses, décide de changer d'orientation au cours d'une scolarité en classes préparatoires aux grandes écoles (CPGE), ou ne répond pas à toutes les exigences du parcours initialement choisi ou encore, envisage un master dans certaines filières, peut rencontrer des difficultés.

Celles-ci surviennent aussi, ou sont aggravées, lorsque l'information est difficile d'accès, manque de clarté, ou même est erronée : la médiation en a fait état dans le rapport 2024 pour la procédure d'accès aux études de santé dite de « dispense d'études », pour le cadre applicable aux reprises d'études, ou encore lorsqu'une erreur qui n'est pas de son fait altère le résultat de l'étudiant aux examens.

La médiation a porté une attention particulière à la continuité des parcours universitaires des étudiants les plus vulnérables, ceux dont les conditions de vie sont précaires ou qui sont porteurs de handicap.

ReMedia 2024-15

Procéder aux ajustements nécessaires pour mieux assurer la poursuite des parcours, d'une classe préparatoire aux grandes écoles (CPGE) vers l'université et d'une licence vers un master

La médiatrice recommandait

- Sécuriser l'inscription à l'université des étudiants de CPGE en avançant notamment l'obligation de s'en assurer par une modification de la date du 15 janvier au 1er décembre.
- Afin de mieux garantir les conditions d'accès aux parcours universitaires, rendre obligatoire la conclusion de conventions de coopération pédagogique entre les établissements scolaires et les universités avec lesquelles ont déjà été conclues les conventions de rapprochement prévues par la loi.
- Permettre une meilleure continuité des parcours de licence en master en assurant, dès la deuxième année de licence, une plus grande visibilité de l'arrêté de compatibilité des mentions.

Réponse de la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (Dgesip) pour le comité de suivi du 10 mars 2026

L'avancement de la date limite d'inscription universitaire du 15 janvier au 1er décembre ne semble pas de nature à apporter une réponse efficace pour les étudiants de CPGE.

Il pourrait être opportun de privilégier le renforcement des dispositifs de suivi et une responsabilisation conjointe des lycées et des universités partenaires à l'égard de leurs étudiants. À cet égard, plusieurs pistes pourraient être envisagées sous l'égide des recteurs :

• rappeler le caractère contraignant des conventions liant les lycées et les établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) et les conséquences, pour l'élève/étudiant ;

• mettre en place un suivi plus coordonné et partagé entre les services de scolarité des lycées et ceux des EPSCP partenaires, afin de garantir l'effectivité de la démarche d'inscription ;

• rappeler la règle qui doit limiter le nombre des conventions liant des lycées avec des EPSCP en dehors de leur académie, selon les dispositions du Code de l'éducation (cf. L. 612-3, XIII) ;

• renforcer, en amont de la rentrée scolaire, la sensibilisation des étudiants de CPGE à l'obligation de procéder à une inscription cumulative à l'université. Cette information est affichée sur la fiche formation de chaque CPGE des établissements publics.

Rendre obligatoires les conventions de coopération pédagogique, actuellement facultatives en application de l'article D. 612-29-1 du Code de l'éducation, en complément des conventions de rapprochement prévues par la loi, permettrait notamment de :

• renforcer l'articulation pédagogique entre CPGE et universités ;

• sécuriser juridiquement et pédagogiquement la reconnaissance des acquis par la délivrance des crédits européens (ECTS) rattachés à un cursus de licence ;

• faciliter les poursuites d'études des élèves de CPGE vers l'université, en améliorant la lisibilité et la continuité des parcours de formation des élèves de CPGE inscrits en licence.

Toutefois, l'obligation envisagée apparaît en partie redondante avec le cadre juridique existant. Les difficultés observées tiennent moins à l'absence de conventions qu'à leur mise en œuvre effective et leur hétérogénéité, à leur suivi opérationnel et à leur appropriation par les équipes pédagogiques et administratives concernées.

Une approche alternative pourrait consister à :

- renforcer les exigences minimales de contenu des conventions de rapprochement existantes, notamment sur le volet pédagogique ;

- améliorer le pilotage académique et le suivi de leur mise en œuvre ;

- valoriser et diffuser les bonnes pratiques locales en matière de coopération pédagogique entre CPGE et universités, afin d'encourager une montée en qualité par l'exemple plutôt que par la seule contrainte normative.

S'agissant de donner une meilleure visibilité de l'arrêté fixant la liste des compatibilités des mentions du diplôme national de licence avec les mentions du diplôme national de master, pour permettre une meilleure continuité des parcours de licence en master : l'outil principal visant à permettre une meilleure continuité des parcours est le module de recherche de formations de la plateforme Mon Master, accessible toute l'année et présentant dans chaque fiche de formation de master, les mentions de licence conseillées pour intégrer ladite formation.

La médiatrice maintient l'intérêt d'une réflexion afin d'avancer dans l'année universitaire la vérification de la double inscription des étudiants de CPGE, de façon à permettre d'éventuelles réorientations en cours d'année compatibles avec la semestrialisation à l'université.

Elle soutient les actions proposées afin de mieux garantir les conditions d'accès aux parcours universitaires et est intéressée par une communication des outils d'un tel pilotage et par la communication des bonnes pratiques relevées.

Elle avait bien noté la forte réactivité de la Dgesip qui a mis en visibilité sur Mon Master l'arrêté de compatibilité en moins de 48 heures durant la campagne 2025, et remercie la direction pour sa réponse. Elle suggère de renforcer encore la communication sur le module de recherche de formations de la plateforme Mon Master.

ReMedia 2024-16
Clarifier les informations pour faciliter les parcours singuliers ou spécifiques

La médiatrice recommandait

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

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Concernant la publication par les universités des capacités d'accueil pour chaque dispositif dérogatoire d'accès en deuxième et troisième années d'études de santé, la Dgesip propose de les sensibiliser quant à leur communication auprès des publics concernés par les voies d'accès passerelles et dispenses d'études dans le cadre des deux circulaires adressées annuellement aux établissements pour la mise en œuvre de ces deux dispositifs.

Pour la procédure de dispenses d'études, la Dgesip rappelle qu'elle concerne au plus 5 % des places ouvertes pour l'accès aux études de santé. S'agissant de la mise en œuvre facultative de ce dispositif par les universités, la Dgesip recense à chaque rentrée les établissements qui ouvriront ce dispositif ainsi que les référents universitaires qui réceptionneront les dossiers présélectionnés par les postes à l'étranger de la DAEI. Dans ce cadre, la Dgesip propose qu'une communication soit réalisée de la part des référents sur le site Internet de l'université dédié à ce dispositif.

Sur la demande de modifier le Code de l'éducation afin de prévoir des droits d'inscription similaires pour un étudiant en formation initiale et un stagiaire de la formation continue ne bénéficiant d'aucun financement ni adaptation particulière, la Dgesip mentionne que les catégories de personnes en formation continue sont énoncées dans la sixième partie du Code du travail et chaque établissement d'enseignement supérieur est autonome et libre de fixer ses tarifs de formation continue. Le MESRE les incite vivement à développer leur offre de formation continue. La mise en place d'un tarif équilibré et attractif peut représenter un élément de différenciation sur un marché très concurrentiel.

S'agissant de mettre en place un dispositif de rattrapage pour les candidats de BTS et de diplômes équivalents, un travail a été engagé sur la rédaction de dispositions législatives relatives aux mesures de crise applicables aux examens et à l'organisation des établissements, inspirées des dispositifs mis en place lors de la crise du Covid-19. Toutefois, ces mesures n'ont à ce stade été retenues dans aucun des projets de loi au sein desquels la Dgesip a cherché à les inscrire, alors même qu'aucun de ces textes n'a encore engagé la procédure parlementaire.

La médiatrice remercie la Dgesip de sa réponse pour les étudiants en études de santé.

Elle maintient sa demande sur le besoin d'homogénéiser les pratiques des universités sur l'ensemble du territoire en matière de droits d'inscription pour les étudiants en reprise d'études non financées et ne donnant pas lieu à un aménagement contractuel des conditions d'études dans les formations conduisant à un diplôme national. Pour ces étudiants, il est légitime que les droits soient ceux fixés par l'arrêté ministériel annuel.

Elle remercie la Dgesip pour le travail engagé sur des dispositifs de rattrapage pour les candidats en BTS et diplômes équivalents et espère qu'une solution sera trouvée.

ReMedia 2024-17
Consolider le cadre de réussite des étudiants les plus vulnérables

La médiatrice recommandait

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

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Une réflexion est en cours et des propositions ont été formulées pour accorder un troisième droit à bourse pour la L1 afin d'assouplir les conditions de progression dans les études pour compléter le dispositif existant (deux droits sont actuellement accordés pour la L1, ainsi que des droits supplémentaires en cas de problème de santé).

La circulaire du 10 juillet 2024[4] sur les droits des étudiants en situation de handicap ainsi que le guide à destination des établissements[5] qui la complète promeuvent un accompagnement des étudiants en situation de handicap tout au long de leur parcours, tant dans le cadre de la formation que de la vie étudiante. Ces outils s'inscrivent dans une approche transversale et encouragent à la coopération entre les services de l'université (service de santé, service handicap, service orientation et insertion pro, Suaps, Crous, MDPH, etc.).

Dans le cadre de l'animation du réseau des services handicap, la Dgesip propose et anime des formations visant à renforcer cette dynamique de coopération. À titre d'exemple :

- des journées nationales du Réseau handicap 2025 ;
- des webinaires organisés par la Dgesip à destination des services handicap et services orientation et insertion pro ;
- une participation de la Dgesip à la formation des nouveaux chargés d'accompagnement.

Par ailleurs, le pilotage de l'appel à projets « Universités inclusives démonstratrices » permet d'identifier et de valoriser de bonnes pratiques en matière de politique de formation et de vie étudiante pleinement inclusive et accessible.

Enfin, les postes de chargés de mission vie étudiante déployés dans les rectorats ESRI contribuent à la construction d'un maillage territorial sur l'ensemble des enjeux de la vie étudiante, y compris ceux liés au handicap.

Le MESRE soutient la structuration d'un continuum entre l'enseignement secondaire et l'enseignement supérieur, en lien avec les acteurs de l'orientation, de l'accompagnement pédagogique et de la vie étudiante dans les établissements. Dans le cadre du plan Avenirs, la plateforme Avenir(s) accompagne les élèves dans leur réflexion sur leurs parcours

[4] www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/fr/bo/2024/Hebdo28/ESRS2418046C

[5] www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/sites/default/files/2025-02/guide-de-l-accompagnement-des-tudiants-en-situation-de-handicap-dans-l-enseignement-sup-rieur-36154.pdf

d'orientation. Les dispositifs sont complétés par une démarche d'accompagnement des élèves à besoins particuliers. Elle repose sur l'identification anticipée des besoins spécifiques des élèves, ainsi que sur la prise en compte des compétences et connaissances acquises dans le secondaire, afin d'anticiper et de préparer les aménagements nécessaires dès l'entrée dans l'enseignement supérieur.

Dans un contexte de grande vulnérabilité de la jeunesse telle qu'elle ressort de diverses enquêtes, **la médiatrice** salue l'accompagnement remarquable du réseau des œuvres universitaires. Elle est intéressée par le bilan d'étape – et, bien entendu, le bilan final – qui pourrait être établi de l'expérimentation Campus zéro non-recours.

À nouveau, la médiatrice souligne l'action de la Dgesip et est intéressée par un bilan d'étape de l'appel à projets « Universités inclusives démonstratrices ». La recommandation visait le déploiement, au sein même des établissements, de cette culture de la prise en compte du handicap. La recherche de bonnes pratiques et leur diffusion constitueront une étape nouvelle que permettra le suivi de cet appel à projets.

La médiatrice prend note des actions mises en œuvre au moment de la transition enseignement scolaire - enseignement supérieur. Ainsi qu'il est évoqué dans la réponse de la Dgesip, la question porte spécifiquement sur certains cas, « notamment lorsque les élèves présentent des besoins particuliers ».

LES RECOMMANDATIONS ANTÉRIEURES À 2024

Les personnels

L'École inclusive : un système confronté à ses limites ?

ReMedia 23-5
Pour alléger la prise en charge des élèves en situation de handicap par les enseignants et mettre en place une équipe pluridisciplinaire

La médiatrice recommandait

- Développer les réseaux de référents pour l'appui et la coordination des équipes et prévoir des temps d'écoute et de supervision pour celles qui en feront la demande. La mise en place progressive d'un référent handicap dans chaque établissement et circonscription du premier degré, demandée par le Conseil national du handicap, contribuera à cette dynamique.

Réponse de la Dgesco pour les comités de suivi 2025 et 2026

Plusieurs dispositifs existent et sont renforcés chaque année, permettant l'accompagnement des équipes à la scolarisation des élèves présentant des besoins particuliers :

• les équipes mobiles d'appui à la scolarisation (Emas), composées de personnels médico-sociaux, accompagnent les équipes pédagogiques confrontées à des situations complexes, sur mobilisation des pôles d'appui à la scolarisation (PAS) ;

• depuis la rentrée 2024, des professeurs sont référents pour leur établissement ;

• tous les professeurs spécialisés concourent à la diffusion des principes de l'École inclusive au sein de leur établissement, et peuvent appuyer les équipes pédagogiques dans les aménagements pédagogiques nécessaires aux élèves, ou l'analyse d'une situation particulière.

Dans le cadre de l'autorégulation à l'école, au collège et au lycée, une supervision est systématiquement mise en place, assurée par un professionnel formé et extérieur à l'équipe. Le principe de l'autorégulation se développe dans les écoles, les collèges et les lycées (73 dispositifs en 2023, 113 en 2024, 116 en 2025) avec des effets positifs, tant pour les élèves que pour les équipes d'établissement, mais aussi avec une extension progressive à des publics plus larges que les seuls élèves présentant des troubles du neurodéveloppement.

La prise en compte des expériences et services antérieurs avant l'entrée dans un corps enseignant, d'éducation et de psychologue

ReMedia 21-6
Mieux attirer et conserver les compétences

La médiatrice avait constaté que les modifications règlementaires concernant la reprise des services de droit privé avaient bénéficié en 2022 aux lauréats des troisièmes concours puis en 2023 aux lauréats issus des autres voies de concours. Même s'il résulte d'une jurisprudence constante qu'« un décret instituant des règles de reprise d'ancienneté et ne comportant pas de dispositions permettant d'en faire bénéficier les agents déjà en fonction ne constitue pas une discrimination contraire au principe d'égalité de traitement des fonctionnaires d'un même corps », la médiatrice avait relevé que le ministère a pris, par le passé, des mesures afin ne pas pénaliser trop fortement les personnels titulaires qui pouvaient se trouver désavantagés par rapport aux bénéficiaires des nouvelles mesures de classement (par exemple l'article 2 du décret n° 2014-1006 du 4 septembre 2014[6] qui a permis aux fonctionnaires de l'enseignement nommés avant le 1er septembre 2014 et classés au premier grade, de bénéficier d'une proposition de classement de leurs services précédents d'agents non titulaires ou l'article 125 de la loi de finances pour 2010 n° 2009-1673 du 30 décembre 2009, qui a permis la reconnaissance des services antérieurs pour les maîtres de conférences recrutés dans la période immédiatement précédente à la date d'entrée en vigueur des nouvelles mesures de classement.

Dès lors, la médiatrice s'interrogeait sur la possibilité de prendre des mesures comparables pour les personnels d'enseignement qui se trouvaient, par exemple, dans le premier grade à la date d'entrée en vigueur des décrets de 2022 et 2023. Une estimation des charges humaines et financières ne pourrait-elle être faite à cette aune ?

La médiatrice regrette qu'aucune réponse n'ait été apportée sur ce point par le Comité de suivi du 10 mars 2026. L'objectif était d'apprécier la faisabilité budgétaire d'une mesure rétroactive « ciblée » sur une population restreinte, qui s'est trouvée pénalisée.

[6] www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000029426058

Le déroulement de carrière

ReMedia 20-8
Faciliter la promotion des personnels en situation de handicap

La médiatrice est sollicitée par des enseignants qui sont, du fait de leur handicap, dans l'impossibilité de se présenter à l'agrégation et qui mériteraient de bénéficier du dispositif expérimental prévu à l'article 93 de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique. Or, la DGRH a annoncé la fin de l'expérimentation, sans que les enseignants aient pu en bénéficier.

La médiatrice considère qu'il s'agit là d'une « occasion manquée » d'offrir des perspectives de progression de carrière à ces personnels légitimes, mais empêchés de progresser du fait de leur handicap.

Les usagers

L'École inclusive : un système confronté à ses limites ?

ReMedia 23-4
Mieux anticiper les besoins des élèves en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Pour toutes les situations dans lesquelles le handicap de l'enfant est reconnu ou en cours de reconnaissance, mettre en place, en amont de la première scolarisation, un temps bref d'accueil en classe pour une observation par des professionnels de l'éducation, afin de renseigner le GEVAsco 1re demande dans un délai qui permettra à la maison départementale des personnes handicapées (MDPH) d'analyser les besoins de l'enfant, de délibérer et de notifier les compensations avant la rentrée scolaire. Ceci pourrait permettre une première rentrée sereine, adaptée aux besoins de l'enfant, essentielle pour construire le lien de confiance avec la famille.
- Renforcer le maillage territorial de soutien aux familles : d'un côté, avec un interlocuteur unique pour les parents les plus démunis, qui pourrait les accompagner dans le parcours de reconnaissance, de soins, mais aussi dans la communication avec l'institution scolaire (personne dédiée à la maison départementale des personnes handicapées, dans le dispositif pôles d'appui à la scolarité, etc.) ; de l'autre, pour les personnels en fonction d'encadrement confrontés à des situations complexes de conflits liées à la mise en œuvre de l'École inclusive, un soutien renforcé par des référents de proximité clairement identifiés (proviseur vie scolaire, directeur vie scolaire, inspecteur de l'éducation nationale en charge de l'École inclusive).

Réponse de la Dgesco pour les comités de suivi 2025 et 2026

Le GEVA-sco 1re demande peut être complété et transmis à la MDPH l'année précédant l'inscription à l'école. Des rappels sur l'attention à porter aux premières scolarisations et à l'anticipation des conditions d'accueil nécessaires ont été régulièrement effectués auprès des acteurs de l'école inclusive en territoire, dans le cadre de l'animation des réseaux conduite par la Dgesco sans bilan spécifique à ce stade.

Le soutien à la parentalité pour les familles les plus démunies est réalisé par le référent handicap à la MDPH, en lien avec les associations de parents et/ou par les référents de parcours. En outre, les réseaux des Communautés 360 peuvent aussi permettre ce maillage auprès des familles démunies en les accompagnant par des professionnels dédiés.

Les dispositifs PAS permettront de mailler le territoire de personnels de proximité en appui des équipes pédagogiques et à l'écoute des familles.

• Les sollicitations concernent majoritairement le premier degré (76 %) avec plus de 4 300 sollicitations traitées en neuf mois dans les territoires expérimentateurs et un taux de réponse des PAS de 98 %.

• 83 % des élèves accompagnés ne sont pas reconnus en situation de handicap, ce qui constitue un marqueur fort de la plus-value des PAS. Seules 13 % des situations conduisent à un appui vers une demande MDPH.

• 70 % des situations donnent lieu à une intervention de professionnels de l'éducation nationale.

• 54 % des solutions se traduisent par une intervention du secteur médico-social.

• Le faible recours au matériel pédagogique adapté (3 %) met en lumière un besoin de clarification budgétaire et de montée en compétence, plutôt qu'un désintérêt du dispositif.

• Des aménagements pédagogiques sont proposés dans plus d'un cas sur deux, traduisant un recentrage sur les pratiques de classe plutôt que sur la seule externalisation de la réponse.

L'hétérogénéité des pratiques (outils, procédures, usage du livret parcours inclusif - LPI) a souligné la nécessité d'un cadre national davantage stabilisé, sans remettre en cause la pertinence du dispositif, et a donné lieu à la rédaction de la circulaire du 1er septembre 2025 et de son cahier des charges stabilisé en annexe.

Le plan de lutte contre les violences scolaires

ReMedia 23-7
Rendre l'appui institutionnel plus accessible pour mettre en place la protection des personnels

La médiatrice recommandait

- Évaluer la mise en œuvre du Plan de lutte contre les violences scolaires, notamment en s'assurant d'une appropriation harmonisée de ses outils sur l'ensemble du territoire.

Le Plan de lutte contre les violences scolaires prévoit de structurer le réseau des référents départementaux, désormais bien installés et mobilisés, d'accompagner les DSDEN dans la mise en place d'une politique de lutte contre les violences, de partager les bonnes pratiques s'agissant

de la prévention, de la détection et des réactions, pour protéger les élèves face aux agissements violents, aux discriminations, ou encore contre les atteintes portées au principe de laïcité.

La lutte contre les violences en milieu scolaire est une préoccupation permanente et s'inscrit dans une politique systémique plus large avec, notamment :

• le renforcement de l'enseignement moral et civique (EMC) : nouveaux programmes depuis la rentrée 2024, temps dédiés dans l'emploi du temps des élèves pour la réalisation de projets d'éducation à la citoyenneté, aux médias et à l'information ;

• de nouvelles mesures pour lutter contre toutes les formes de racisme, d'antisémitisme et de discrimination : visite obligatoire, au cours de la scolarité, d'un lieu de mémoire pour chaque élève, renforcement de la formation de tous les personnels pour favoriser la détection, la prise en charge des victimes et des auteurs et les réponses pédagogiques ;

• le développement du label Égalité filles-garçons dans tous les établissements, levier essentiel de lutte et de mobilisation contre les violences sexistes et sexuelles ;

• le renforcement de la prévention du cyberharcèlement et du harcèlement.

Le guide pratique *La Sécurité et la protection des personnels à l'école* constitue une boîte à outils à disposition de tous les agents. Il rappelle les dispositifs juridiques protégeant les agents, les modes de sécurisation des enceintes scolaires et contient des fiches décrivant des actions très concrètes, et des modèles de documents visant à assurer la protection de chacun et à saisir les autorités judiciaires. Il sera largement diffusé et consultable en permanence par les agents *via* les plateformes dédiées.

La médiatrice remercie la Dgesco pour tous ces éléments.

Une réglementation des examens parfois source d'incompréhension ou d'erreurs

ReMedia 23-10
Clarifier pour la rendre plus lisible la réglementation des examens qui peut être source d'incompréhension ou d'erreurs

La médiatrice recommandait

- Rassembler dans une seule version consolidée et mise à jour les textes concernant le baccalauréat et la publier sur les sites officiels.
- Simplifier et rendre plus lisible la réglementation applicable à l'examen du baccalauréat en veillant à supprimer le maximum de modalités particulières, sources de complexité et d'erreurs, pouvant compromettre les résultats des candidats, comme :
  - l'impossibilité de conserver les notes des épreuves anticipées de français en cas de redoublement de la classe de première dans un contexte réglementaire de conservation de notes égales ou supérieures à 10 pour une durée de 5 ans ;
  - le déroulement des épreuves d'EPS en contrôle en cours de formation (CCF) dans un contexte de contrôle continu (CC) ;
  - l'obligation d'organiser l'épreuve de remplacement durant l'année de première pour les candidats qui n'ont pas de notes dans une matière présentée en contrôle continu.

- Conduire une réflexion sur :
  - les pièces indispensables à fournir pour se présenter à un examen professionnel, pour éviter que des candidats, à chaque session, soient empêchés de se présenter en raison de l'absence d'une pièce justificative ;
  - la simplification de la communication de ces pièces, en mettant en place les moyens de sécuriser l'envoi dématérialisé, les courriers postaux pouvant être égarés ;
  - la conservation de la validité de pièces justificatives d'examens ou de sessions précédents en application du principe « Dites-le-nous une fois » s'inspirant du décret n° 2019-31 du 18 janvier 2019 relatif aux échanges d'informations et de données entre administrations, qui consacre un changement important dans les relations entre usagers et administrations.

Réponse de la Dgesco pour les comités de suivi 2025 et 2026

Les versions consolidées et actualisées de la réglementation relative au **baccalauréat général et technologique** sont en ligne sur le site Éduscol, selon le thème des différentes pages, à disposition du grand public.

Des notices nationales avec mises à jour régulières sont en ligne sur Éduscol pour chaque diplôme (contenant les voies d'accès, les conditions d'obtention du diplôme, les conservations de notes, les textes de référence, les spécialités).

La médiatrice remercie la Dgesco pour l'effort de mise à jour des textes et pour l'important travail de rédaction d'un memento qui s'adresse en priorité aux personnels de l'éducation nationale, ainsi que d'un vademecum pour encadrer les projets d'évaluation au sein des établissements.

Elle observe que les pages Réussir au lycée du site Éducation.gouv.fr restent assez générales. Il n'est pas certain qu'elles permettent aux familles de comprendre toute la complexité de la règlementation, surtout pour les candidats individuels qui ne disposent pas d'un appui de leur établissement.

La médiatrice regrette que la règlementation (article 12 de l'arrêté du 16 juillet 2018 relatif aux modalités d'organisation du contrôle continu) puisse conduire à ce que des élèves qui n'ont pas pu passer l'épreuve de remplacement durant l'année de première soient pénalisés par un zéro dans leur relevé de notes du baccalauréat, même en cas de redoublement après échec au baccalauréat. En effet, cette note demeurera car il ne leur est pas possible de repasser des épreuves de 1re (articles D. 334-7-1 et D. 336-7-1 du Code de l'éducation).

La médiatrice se réjouit d'apprendre que des réflexions et travaux sont en cours sur la mise en œuvre, pour les candidats, du principe de Services Publics+ « Dites-le-nous une fois ». Elle souhaite être tenue informée du déroulement et résultats de ces réflexions.

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Des consignes ont été transmises aux instances en charge de la rénovation annuelle des spécialités de BTS, afin de veiller à limiter le nombre de pièces à joindre aux dossiers au strict minimum nécessaire. Par ailleurs, conformément au principe « Dites-le-nous une fois », les pièces jointes déjà transmises lors d'une session précédente n'ont pas à être fournies de nouveau.

La médiatrice se réjouit de la mise en place des groupes de travail sur la simplification des pièces requises en BTS dont elle souhaiterait connaître les conclusions, notamment sur le principe « Dites-le nous une fois » entre deux sessions.

Un manque de souplesse dans la prise en compte des erreurs : l'exemple de l'inscription

ReMedia 23-11

Adopter un nouveau regard sur les erreurs commises lors des inscriptions, en accord avec les engagements de Services Publics+

La médiatrice recommandait

- S'assurer de la mise en place dans tous les services d'examens :
  - d'une cellule téléphonique dédiée à l'aide aux inscriptions pendant la période d'ouverture des serveurs (comme cela existe pour la cellule de rentrée scolaire à disposition des chefs d'établissement), pour aider en particulier les candidats individuels, en prévoyant les moyens humains nécessaires ;
  - doter cette cellule d'ordinateurs qui permettront de guider les futurs candidats dans la finalisation de leur inscription et l'envoi des pièces justificatives.
- Après avoir effectué des relances auprès des candidats, faire preuve de tolérance dès lors qu'ils se sont inscrits dans les délais, pour ce qui concerne la transmission des pièces justificatives confirmant l'inscription ainsi que pour le paiement prévu pour les épreuves des diplômes comptables.
- Concevoir, à destination des candidats individuels, une note d'information pour l'inscription pas à pas, avec une adresse mail ou un numéro de téléphone à contacter en cas de difficulté.
- Définir des orientations ministérielles pour unifier les pratiques de traitement des erreurs conduisant à :
  - rétablir les candidats dans leurs droits quand ils sont victimes d'erreurs commises par l'administration ;
  - prendre systématiquement en compte les erreurs commises par les candidats lorsqu'elles compromettent très sensiblement leur chance de réussite à l'examen et dès lors qu'elles sont découvertes en temps utile.
- Engager une réflexion sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens au sein de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, en évaluant notamment la charge de travail induite, rapportée au bénéfice pour les candidats et pour l'institution.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

La différence de pratique concerne l'Île-de-France. Par conséquent, une nouvelle démarche a été effectuée auprès du service interacadémique des examens et concours (Siec) de l'Île-de-France. Le Siec, qui a des contraintes spécifiques, a fait preuve de souplesse lors de cette session, mais pas suffisamment en amont des congés de fin d'année. La Dgesco a renouvelé sa demande de souplesse tout en respectant les délais nécessaires aux contraintes organisationnelles.

S'agissant de l'inscription à un examen, le nombre de candidats inscrits à chaque session démontre une information suffisante pour la plupart. Les contacts dans chaque académie sont possibles pour tous les candidats pendant la période d'inscription. À chaque session, la Dgesco teste le module inscription dans les différentes académies afin de s'assurer de la fluidité de l'information. Cependant, un rappel de l'attention des académies sera effectué pour la session 2027.

Il n'est pas envisageable, pour les candidats individuels, de permettre une inscription tout au long de l'année.

Concernant les erreurs commises par les candidats, pour chaque situation, des vérifications sont nécessaires pour s'assurer de la nature des erreurs ou d'une volonté des candidats de changement lors de l'inscription aux épreuves.

L'analyse réglementaire ne pourra être envisagée qu'avec la participation conjointe de la direction des affaires juridiques du ministère.

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Les inscriptions aux épreuves, opérées par chaque candidat, sont gérées par les académies, qui sont dès lors les seules concernées par cette recommandation de tolérance vis-à-vis de la transmission des pièces justificatives et du paiement.

Concernant l'inscription à un examen, les candidats individuels sont très majoritairement des candidats préparés par des établissements privés. Le projet de loi pour la régulation de l'enseignement supérieur privé devrait permettre, d'une part, d'accentuer les moyens de contrôle de la qualité de l'accompagnement des étudiants dans leurs démarches par ces établissements et d'autre part, de diminuer considérablement le nombre de ces candidats individuels qui devraient être inscrits par leur établissement formateur.

S'agissant d'une erreur commise par un candidat lors de l'inscription au BTS, toute erreur imputable à l'administration est rectifiée dès lors qu'elle est portée à la connaissance des services dans des délais permettant son traitement.

Sur la transposition des principes du droit à l'erreur de la loi Essoc en matière d'examens, les ministres pourraient saisir l'IGÉSR d'une réflexion à ce sujet pour garantir l'indépendance et l'objectivité de l'analyse.

Réponse du Secrétariat général pour le comité de suivi 10 mars 2026

Une instruction préalable des directions concernées (Dgesco, Dgesip et DGRH) et l'analyse de la direction des affaires juridiques sont nécessaires.

La médiation ne fait pas le même constat que la Dgesco concernant la prise en compte constante de l'intérêt du candidat par les services des examens et ne peut se satisfaire de l'argument selon lequel les « contraintes organisationnelles » empêcheraient les services des examens de mettre en œuvre la souplesse nécessaire à la réussite d'un candidat susceptible d'obtenir son diplôme. Elle observe par ailleurs des pratiques différentes sur le territoire, ce qui est problématique.

Elle constate, pour chaque session, que des candidats rencontrent des difficultés pour mener à bien leur inscription. Elle réitère donc sa recommandation.

Elle se réjouit fortement d'apprendre de la Dgesco que « l'erreur commise par l'administration est systématiquement traitée à l'avantage du candidat ». Elle souhaiterait avoir des précisions sur le sens des termes « une analyse réglementaire et calendaire restant nécessaire et contraignante », mention qui apparaissait lors du comité de suivi 2025, sachant que Cyclades est modifiable à tout moment, comme cela ressort des précédentes réponses aux recommandations de la médiation.

La médiatrice se réjouit, d'une part, de la proposition de la Dgesip de diffuser largement l'information sur les délais *via* le Conseil national de l'ordre des experts comptables pour les diplômes comptables et, d'autre part, de la transmission de la recommandation de tolérance aux académies pour le BTS. Elle se demande si les établissements d'enseignement supérieur sont sensibilisés à cette même recommandation.

Elle remercie la Dgesip pour sa réponse anticipant les effets positifs attendus par le projet de loi de régulation de l'enseignement supérieur privé. Pour autant, elle maintient l'intérêt d'une communication spécifique pour les candidats individuels et renouvelle son intérêt pour l'annonce du guide des examens destiné aux établissements.

Elle s'associe pleinement au sens de la démarche entreprise par la Dgesip pour « la prise en compte systématique des erreurs des candidats », qui implique d'interroger l'IGÉSR sur sa conciliation avec le principe de souveraineté des jurys. Elle comprend que cela signifie que toute erreur de l'administration est prise en compte si découverte dans des délais utiles.

Elle souhaite être tenue informée des résultats de ses échanges avec la direction des affaires juridiques, et prend bonne note de la réponse du Secrétariat général.

La montée des contestations portant sur la notation

ReMedia 23-12
Lever les doutes relatifs aux notes obtenues par les candidats

La médiatrice recommandait

- Pour la bonne information des candidats et de leurs familles à un examen :
  - enrichir les informations figurant sur les sites ministériels et travailler en lien avec le site Service-public.fr pour la réécriture de la page « Peut-on contester une note ? », en explicitant, dans un premier temps, les principes et le processus d'évaluation des examens (préparation du sujet d'examen, commissions d'entente, commissions d'harmonisation), puis, dans un second temps, les modalités de contestation des notes et leurs limites ;
  - reprendre et renvoyer vers ces informations sur le site Éduscol, les sites des rectorats et celui du Siec, du Cned, ainsi que des établissements scolaires et des universités ;
  - faire figurer, dans le Code de l'éducation, l'ensemble des grands principes qui s'appliquent à l'organisation du processus d'évaluation.
- Pour rétablir la confiance dans les notes, et notamment celles des épreuves anticipées de français, avec toutes les garanties possibles d'une évaluation objective pour chaque candidat :
  - faire en sorte que l'appréciation portée sur la copie ou le bordereau d'interrogation soit rédigée avec soin pour permettre au candidat de comprendre la note qui lui a été attribuée ;
  - réfléchir au moyen d'améliorer le processus d'évaluation des épreuves anticipées de français, seul examen ponctuel organisé en fin de 1re et dont les résultats apparaissent sur le dossier Parcoursup. À cet égard, il sera sans doute nécessaire de repréciser le rôle des commissions d'harmonisation pour leur permettre de procéder à un examen des écarts constatés entre les notes du livret scolaire et celles obtenues à l'examen et, le cas échéant, à une relecture de la copie ou des appréciations portées à l'oral sur le bordereau ;
  - préparer des réponses circonstanciées témoignant du soin apporté pour l'attribution d'une note à l'épreuve.

- Faire figurer dans toutes les décisions sanctionnant pour fraude un candidat à un examen la possibilité d'effectuer un recours gracieux devant l'instance qui a pris la sanction dès lors qu'aucune disposition spéciale ne s'y oppose.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Depuis la session 2024, le processus de correction des examens a fait l'objet d'une note de service pour tous les examens, notamment pour rappeler le rôle des commissions d'entente et d'harmonisation.

Pour les épreuves anticipées de français (EAF) et toute épreuve dont la correction est dématérialisée, l'appréciation générale est obligatoire et existante. L'EAF fait l'objet de plus en plus de signalements en raison des enjeux liés au processus d'affectation dans l'enseignement supérieur (Parcoursup).

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi du 10 mars 2026

Ces dispositifs ne peuvent être utilisés que quand il s'agit d'examens organisés nationalement pour des élèves inscrits dans des établissements où un accès national aux notes au cours de l'année est possible. Il paraît difficile de généraliser un tel système pour les examens organisés sous la seule autorité d'un établissement, soit la majorité des diplômes nationaux universitaires.

La Dgesip retient cependant de soumettre en opportunité ce sujet aux chantiers Services Publics+ sur lesquels les universités sont mobilisées et travaillent à l'amélioration globale des services rendus à l'étudiant.

Pour justifier l'absence de recours gracieux, elle se réfère à l'article L. 411-1 du Code des relations entre le public et l'administration.

En l'espèce, l'article R. 643-32-11 du Code de l'éducation, soumis à l'avis du Conseil d'État, édicte, pour le BTS, une disposition réglementaire spéciale ou dérogatoire, notamment par rapport à l'article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration.

La médiation reconnaît, comme la Dgesco l'a mentionné lors du comité de suivi 2025, que la majorité des principes figurent dans le Code de l'éducation, mais elle constate chaque année que les familles s'y perdent. Elle réitère sa recommandation visant à ce que tous les principes généraux relatifs au processus d'évaluation figurent dans le Code de l'éducation et qu'ils soient mieux explicités pour les familles sur la page du site Service-public.fr, « Peut-on contester une note ? ».

Elle fait le même constat que la Dgesco sur le fait que les notes de l'EAF sont très contestées en raison de leur importance dans Parcoursup. De ce fait, elle réitère sa recommandation suivant laquelle une réflexion doit être menée pour améliorer la lisibilité du processus d'évaluation. En pratique, elle continue à être saisie régulièrement de cas de copies dont les appréciations sont insuffisamment motivées.

Elle ne partage pas totalement le point de vue de la direction des affaires juridiques suivant lequel il s'agirait d'une réitération de normes car, par exemple, la commission d'harmonisation pour les épreuves terminales n'est pas prévue dans le Code de l'éducation.

Elle remercie la Dgesip pour la piste de travail ouverte quant au chantier SP+.

S'agissant de la possibilité de former un recours gracieux en cas de sanction disciplinaire, la médiation ne comprend toujours pas comment un article réglementaire du Code de l'éducation permet de déroger à une disposition législative (article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration).

Elle souhaite dénouer prochainement la situation grâce à un échange plus direct avec les services, dont la DAJ.

Des absences d'enseignement préjudiciables aux candidats lorsque l'année scolaire débouche sur un examen

ReMedia 23-13

Mieux prendre en compte les absences d'enseignement dans une classe d'examen afin de préserver l'égalité des chances entre les candidats

La médiatrice recommandait

- Conduire une réflexion, au niveau du ministère, associant des inspecteurs, des chefs d'établissement expérimentés, des chefs de division des examens et concours (DEC) et de service interacadémique des examens et concours (Siec), pour convenir d'une procédure permettant de répondre à ces situations délicates dont les élèves ne sont pas responsables, liées à des d'absences d'enseignement et pouvant avoir des répercussions importantes sur leur réussite à l'examen.

Réponse de la Dgesco pour le comité de suivi du 10 mars 2026

La garantie du remplacement des enseignants absents relève de la responsabilité des recteurs. Quant aux dispositifs de substitution (inter-établissement, Cned, contractuel, etc.), ce sont les mêmes sur tout le territoire. Le Code de l'éducation ne prévoit pas de dispense d'épreuve à ce titre. Par ailleurs, les jurys sont informés des situations particulières de ce type.

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi 10 mars 2026

La prise en compte des absences d'enseignement s'apprécie au regard du cadre réglementaire propre à chaque diplôme, dans le respect du principe d'égalité des chances entre les candidats et en tenant compte du contexte (responsabilité de l'établissement ou besoin particulier de l'étudiant).

S'agissant des formations conduisant à un examen national, telles que le BTS, lorsque des absences d'enseignement ont un impact significatif sur la préparation des élèves, des mesures d'adaptation ou de compensation peuvent être envisagées, conformément aux textes en vigueur, afin de tenir compte des conditions effectives de préparation des candidats.

Pour les formations relevant des universités, les modalités d'évaluation relèvent de la compétence des établissements, dans le respect du cadre réglementaire applicable.

Par ailleurs, lorsque les absences d'enseignement concernent les étudiants à besoins particuliers, des dispositifs spécifiques peuvent être mis en place.

Au regard des précisions apportées par la Dgesco, **la médiatrice** considère qu'une réflexion d'ensemble au niveau ministériel s'impose. En l'absence d'enseignement dans une classe d'examen, il ne lui paraît pas suffisant de renvoyer aux recteurs le soin de régler le problème des conséquences d'absence d'enseignements sur les résultats aux examens, pouvant induire des pratiques différentes d'une académie à l'autre.

Des difficultés demeurent pour les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

ReMedia 23-14
Continuer à progresser sur les aménagements d'épreuves accordés aux candidats en situation de handicap

La médiatrice recommandait

- Prévoir un nombre suffisant de médecins désignés par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) dans l'ensemble des académies pour :

– leur donner la possibilité de viser tous les projets et plans d'accompagnement mis en place durant la scolarité des élèves en situation de handicap ;

– disposer d'avis étayés aux demandes d'aménagement d'épreuves dans des délais raisonnables afin de laisser aux familles la possibilité de formuler un recours, si elles souhaitent contester la décision prise par les services académiques, même pour des demandes tardives.

Réponse de la Dgesco pour les comités de suivi 2024 et 2026

Le ministère de l'Éducation nationale développe une application, le Livret de parcours inclusif (LPI), accessible aux maisons départementales des personnes handicapées après autorisation des familles, ouverte à l'ensemble des professeurs et des cadres en académie avec l'objectif de mieux formaliser les aménagements pédagogiques dans un espace où ils sont regroupés.

S'agissant plus particulièrement des examens, le médecin doit motiver son avis s'il est défavorable. Seule la décision prise par l'autorité administrative et notifiée au candidat peut faire l'objet d'un recours contentieux. Les candidats scolarisés dans les établissements privés sous contrat relèvent de la même réglementation que les établissements publics.

Un rappel sur la motivation des avis des médecins a été de nouveau demandé aux académies.

La médiation se trouve confrontée à des situations de candidats qui ne comprennent pas l'avis défavorable du médecin désigné par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH), alors qu'ils demandent les mêmes aménagements que durant la scolarité et à l'examen précédent. Ces cas concernent généralement des élèves d'établissements privés sous contrat ou hors contrat qui sont tenus d'utiliser la procédure complète. Priver ces élèves des aménagements adaptés à leur situation de handicap ne peut que les mettre en difficulté au moment de l'examen.

Elle maintient son souhait d'une continuité des aménagements obtenus lors de la scolarité pour l'examen.

S'inscrire dans l'enseignement supérieur, en France ou à l'étranger : des informations à la portée de tous ?

ReMedia 23-15
Mieux informer les candidats souhaitant s'inscrire, en France ou à l'étranger, dans l'enseignement supérieur

La médiatrice recommandait

- Mieux informer les candidats soumis à la procédure Études en France sur la différence résultant du référencement (ou du non-référencement) de l'établissement concerné dans le traitement de leur candidature selon cette procédure.
- Mettre à disposition des lycéens qui souhaitent commencer à construire un projet dès la 2de, sur Parcoursup, des informations concernant la possibilité de demander une année de césure dès la première année, et celle d'effectuer un service civique, notamment à l'étranger, ou un volontariat international.

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi 10 mars 2026

La Dgesip a pleinement conscience des difficultés soulevées. Une refonte complète de la plateforme Études en France est engagée dans le cadre de la modernisation de la stratégie d'attractivité universitaire française. Ce chantier devrait aboutir d'ici la fin de l'année 2027. Dans l'attente, les postes diplomatiques demeurent mobilisés afin d'accompagner les étudiants et de renforcer la lisibilité de l'offre de formation.

S'agissant de l'année de césure, des informations sont communiquées aux candidats sur la plateforme Parcoursup pour préparer leur vie étudiante (rubrique « Préparer sa vie étudiante »).

La Dgesip ne maîtrise pas la politique de communication à destination des lycéens autrement qu'à travers le portail Parcoursup, où l'information est bien déjà visible et disponible.

La médiatrice remercie la Dgesip pour le travail engagé, en particulier sur le canal unique de candidatures pour les étrangers.

Elle suggère un rapprochement avec la Dgesip et la Dgesco sur cette communication, qui pourrait être engagée par la Mission orientation scolaire-supérieur (MOSS) de la Dgesip.

Poursuivre ses études en France ou à l'étranger : un chemin insuffisamment balisé

ReMedia 23-16
Accroître la transparence sur les informations essentielles aux choix de parcours

La médiatrice recommandait

- Rendre accessibles aux étudiants, sur le site Web de chaque établissement d'enseignement supérieur adhérant à la charte Erasmus, les procédures de reconnaissance et de conversion des notes entre universités, ainsi que les autres informations nécessaires aux étudiants, comme prévu par cette charte.
- Donner la possibilité aux étudiants de télécharger sur la plateforme Mon Master le bulletin de notes que l'université étrangère doit leur fournir, conformément à la charte Erasmus, ou le bulletin accompagné des informations nécessaires à leur examen par les équipes pédagogiques (françaises).

Réponse de la Dgesip pour le comité de suivi 10 mars 2026

Après échange avec les services de la Direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture de la Commission européenne (DGEAC), l'agence Erasmus+ France Éducation Formation a lancé une grande opération de vérification auprès des plus de 1 600 détenteurs de la charte Erasmus pour l'enseignement supérieur (ECHE) en France.

L'enquête porte sur le respect des principes de l'ECHE, dont l'obligation de publier et mettre à jour régulièrement les informations sur les systèmes de grade, et d'assurer aux étudiants une information claire et transparente sur la reconnaissance de ces grades et leurs procédures de conversion (1 246 réponses reçues et des relances pour les retardataires). L'enquête n'est pas que déclarative : les services de l'agence ont procédé à des vérifications, qui se poursuivent, et vont noter et classer les établissements afin de prendre contact avec ceux ne répondant pas aux attentes (résultats finaux de l'enquête attendus pour mai 2026).

Concernant Mon Master, l'objectif est de réussir à pré remplir partiellement le dossier des candidats au titre de la campagne, puis de poursuivre les travaux de manière à pré remplir les rubriques relatives aux relevés de notes au titre de la campagne 2028.

La médiatrice se réjouit de tels travaux et de la prise en compte de la situation des étudiants qui sont dans une université étrangère.

Des conséquences non négligeables sur les projets professionnels

ReMedia 22-3
Simplifier l'accès à l'information sur les titres et diplômes proposés

La médiatrice recommandait

- Compléter l'article L. 731-19 du Code de l'éducation pour rendre également obligatoire la mention de la nature de chacun des diplômes et titres délivrés dans les publicités et documents d'inscription des établissements privés.
- Rassembler, unifier, simplifier et rendre davantage lisibles et visibles, notamment sur la foire aux questions (FAQ) Parcoursup, les informations relatives à la nature des titres et diplômes proposés par les établissements privés, et ceux relevant du champ de l'enseignement supérieur de manière générale, sur les sites d'information déjà existants, ou en créant, à terme, une plateforme dédiée.

La médiatrice reste très attentive aux évolutions sur ce sujet qui continue de faire l'objet de nombreuses sollicitations. Elle souhaite être informée de son évolution, dans la perspective du projet de loi en cours.

ReMedia 18-01
Remédier aux difficultés matérielles de connexion en proposant une alternative à la voie dématérialisée

La médiatrice recommandait

- Mettre en évidence, sur la page d'accueil de tous les sites, les informations suivantes : le numéro de téléphone du service de dépannage technique, l'adresse postale du service, les jours et horaires d'ouverture de l'administration concernée, le(s) nom(s) et numéro(s) de téléphone du ou des interlocuteurs chargé(s) d'instruire la demande de l'usager, en application de l'article L. 111-2 du Code des relations entre le public et l'administration.
- Faire évoluer, dans toutes les académies, la saisine par voie électronique existante vers un dispositif comme le Référent unique, tel qu'il a pu être observé dans l'académie de Clermont-Ferrand. Couplé avec la création d'un comité d'usagers, ce dispositif renforce la dimension humaine de la relation avec les administrés.
- Adosser à chaque procédure dématérialisée un comité d'usagers chargé de suivre le process de la plateforme et de faire remonter les difficultés.
- Concevoir des interfaces plus intuitives, requérant des habiletés numériques minimales et utilisant un langage clair, simple et non ambigu. Les enquêtes réalisées par le Secrétariat général soulignent que l'omni-canalité est plutôt bien respectée au sein des services du ministère. Par ailleurs, les académies se sont globalement structurées pour améliorer l'accueil et la prise en compte du retour des usagers. Le référent unique, déployé dans l'académie de Clermont-Ferrand, est une modalité parmi plusieurs choisies par les académies. Enfin, les académies ont, pour près de la moitié, déployé des comités d'usagers.

Réponse du Secrétariat général pour le comité de suivi du 10 mars 2026 – La relation aux usagers

Le MEN s'est progressivement outillé pour mesurer et piloter la satisfaction de ses usagers, y compris pour répondre aux standards interministériels fixés par la Direction interministérielle pour la transformation publique (DITP). Le Secrétariat général a lancé pour la troisième année consécutive l'enquête nationale de satisfaction des usagers, qui sera conduite par l'ensemble des académies entre les mois de janvier et d'avril. Pour cette édition 2026, les académies volontaires peuvent élargir le périmètre de l'enquête aux écoles et établissements publics locaux d'enseignement (EPLE) en plus des services administratifs (résultats publics prévus en juin 2026).

Les résultats des enquêtes de satisfaction, le rapport rendu par Richard Laganier en juin 2025 ainsi que les DSP actuels avec les académies soulignent une appropriation inégale du sujet par les services déconcentrés, mais notent de nombreuses initiatives locales en l'absence d'un cadrage national.

Le Secrétariat général a donc proposé la mise en œuvre d'un groupe de travail sur l'amélioration de l'accueil des usagers dans les services administratifs, associant des représentants volontaires des académies (SGRA, SGA, IA-Dasen, référents modernisation, agents administratifs et d'accueil) avec présentation prévue en réunion des recteurs.

Le Secrétariat général déploie pour l'administration centrale une offre de « groupe usagers ». Par exemple, en décembre 2025, des lycéens souhaitant s'orienter vers la voie professionnelle et leurs parents, ainsi que les branches industrielles ont été réunis pour échanger sur les intitulés des diplômes professionnels. Certaines académies disposent également de groupes usagers académiques.

Enfin, une approche « usager interne » est systématiquement déployée. Chaque diagnostic de processus s'appuie sur l'analyse de la perception des usagers du service accompagné (essentiellement des divisions RH), à travers des enquêtes dédiées ou l'exploitation des enquêtes SP+. Des ateliers sur la simplification des écrits sont également proposés à chaque académie.

La médiatrice remercie le Secrétariat général pour ces informations et sera attentive aux communications présentées en 2026.

AU SUJET DES MÉDIATEURS

LES TEXTES INSTITUANT LES 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. »

L'article L. 23-10-1 est applicable dans sa rédaction ci-dessus issue de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 à Walllis-et-Futuna (article L. 255-1 du Code de l'éducation).

Pour l'application en Polynésie française, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 256-1 du Code de l'éducation) :

> « 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'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.
>
> Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Polynésie française lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »

Pour l'application en Nouvelle-Calédonie, l'article L. 23-10-1 est ainsi rédigé (article L. 257-1 du Code de l'éducation) :

> « 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'enseignement universitaire dans ses relations avec les usagers et les agents.
>
> Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et ses correspondants peuvent recevoir les réclamations des fonctionnaires et agents publics de l'État exerçant dans le domaine de l'enseignement scolaire en Nouvelle-Calédonie lorsqu'elles concernent leurs relations avec le ministère chargé de l'éducation nationale. »

Les articles D. 222-37 à D. 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur[1]

Article D. 222-37

> « 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 dans ses relations avec les usagers et ses agents. »

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 Défenseur des droits.
>
> 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 et de l'enseignement supérieur. »

[1] Codification du décret n° 98-1082 du 1er décembre 1998 instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur.

Article D. 222-40

« Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour une durée maximale de trois années, renouvelable, par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. 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 Défenseur des droits, 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. »

Les dispositions complémentaires du Code de l'éducation relatives à l'enseignement supérieur

Article L. 712-6-2

« Le pouvoir disciplinaire à l'égard des enseignants-chercheurs et enseignants est exercé en premier ressort par le conseil académique de l'établissement constitué en section disciplinaire […].

La récusation d'un membre d'une section disciplinaire peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. L'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement s'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section. La demande de récusation ou de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

Article L. 232-3

> « Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire est présidé par un conseiller d'État désigné par le vice-président du Conseil d'État.
>
> Hormis son président, le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire ne comprend que des enseignants-chercheurs d'un rang égal ou supérieur à celui de la personne faisant l'objet d'une procédure disciplinaire devant lui […].
>
> La récusation d'un membre du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche peut être prononcée s'il existe une raison objective de mettre en doute son impartialité. La demande de récusation est formée par la personne poursuivie, par le président ou le directeur de l'établissement, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique. »

Article R. 712-27-1

> « S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.
>
> La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être formée par la personne poursuivie, par le président de l'université, par le recteur de région académique ou par le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 712-31. Elle est adressée par lettre recommandée, avec demande d'avis de réception, au Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.
>
> Le Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche statuant en matière disciplinaire se prononce dans les conditions prévues à l'article R. 232-31-1. »

Article R. 712-31

> « Dès réception du document mentionné à l'article R. 712-30 et des pièces jointes, le président de la section disciplinaire en transmet copie par tout moyen permettant de conférer date certaine, à chacune des personnes poursuivies ainsi qu'au président ou au directeur de l'établissement, au recteur de région académique et au médiateur académique.
>
> Cette communication indique aux intéressés qu'ils peuvent se faire assister d'un conseil de leur choix, précise le délai accordé aux parties pour produire leurs mémoires et informe la personne poursuivie que, pendant toute la procédure, elle dispose du droit de se taire. »

Article R. 811-23

« S'il existe une raison objective de mettre en doute l'impartialité de la section disciplinaire initialement saisie dans son ensemble, ou en cas de risque avéré de trouble à l'ordre public ou au bon fonctionnement de l'établissement, l'examen des poursuites peut être attribué à la section disciplinaire d'un autre établissement.

La demande de renvoi à une autre section disciplinaire peut être adressée au recteur de région académique par l'usager poursuivi, le président de l'université ou le médiateur académique dans le délai de quinze jours à compter de la date de réception par ceux-ci du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27. Lorsqu'elle est présentée par la personne poursuivie, elle doit être adressée au recteur de région académique par tout moyen permettant de conférer date certaine. Elle doit, à peine d'irrecevabilité, indiquer avec précision les motifs du renvoi et être accompagnée de tous les éléments utiles permettant de le justifier.

À la réception de la demande de renvoi, le recteur de région académique en informe le président de la section disciplinaire initialement saisie. Il se prononce, dans un délai de deux mois, sur la demande de renvoi.

Le recteur de région académique peut également, sans être saisi d'une demande, prendre une décision de renvoi dans un délai de quinze jours suivant la réception du document mentionné au premier alinéa de l'article R. 811-27.

La décision de renvoi est immédiatement notifiée au président de la section disciplinaire initialement saisie, à la personne poursuivie et, le cas échéant, au demandeur. »

Article R. 811-27

« Dès réception des documents mentionnés à l'article R. 811-26, le président de la section disciplinaire en transmet copie, par tout moyen permettant de conférer date certaine, à la personne poursuivie ainsi que, s'il s'agit d'un mineur, aux personnes qui exercent à son égard l'autorité parentale ou la tutelle. Il en transmet une copie au président de l'université, au recteur de région académique et au médiateur académique.

Cette communication indique à l'usager poursuivi le délai dont il dispose pour présenter des observations écrites. Elle lui précise qu'il peut se faire assister ou représenter par un conseil de son choix, qu'il peut demander à être entendu par les rapporteurs chargés de l'instruction de l'affaire et qu'il peut prendre connaissance du dossier pendant le déroulement de cette instruction. Elle l'informe que, pendant toute la durée de la procédure, il dispose du droit de se taire. »

Article D. 222-42-1

« Les médiateurs académiques reçoivent les réclamations concernant les opérations électorales décrites aux articles D. 719-1 à D. 719-37 du présent code.

Par dérogation au premier alinéa de l'article D. 222-41, ils peuvent recevoir directement ces réclamations.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur coordonne l'activité des médiateurs académiques en la matière. »

LA CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

Le Club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

Cette charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des médiateurs de services au public (ci-après « le(s) médiateur(s) »).

La médiation 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 pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

Les valeurs du médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.
Il ne reçoit aucune directive de quiconque.
Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.
Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

Les principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants.

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public ;

- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation, ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;

- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Les membres du Club des médiateurs de services au public

Site Internet : www.clubdesmediateurs.fr

- La médiatrice de l'Agence de services et de paiement (ASP)
- Le médiateur de l'Association française des sociétés financières (ASF)
- Le médiateur de l'assurance
- La médiatrice nationale de l'assurance retraite
- Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- La médiatrice du groupe Caisse des dépôts (CDC)
- Le médiateur de Clariane
- La médiatrice des communications électroniques
- La médiatrice du Conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)
- La médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat
- La médiatrice de la consommation de la Fédération du commerce et de la distribution (FCD)
- La médiatrice nationale du crédit
- Le médiateur de l'eau
- Le médiateur du e-commerce de la Fédération des entreprises et de la vente à distance (Fevad)
- Le médiateur du groupe EDF
- La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- Le médiateur national de l'énergie
- La médiatrice du groupe Engie
- La médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Le médiateur des entreprises
- La médiatrice auprès de la Fédération des banques françaises (FBF)
- Le médiateur national de France Travail
- Le médiateur des relations commerciales agricoles
- Le médiateur du groupe La Poste et de la Banque postale
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole (MSA)
- La médiatrice du notariat
- Le médiateur de la protection sociale du Centre technique des institutions de prévoyance (CTIP)

- La médiatrice de la RATP
- La médiatrice de la région Île-de-France
- La médiatrice SNCF Voyageurs
- Le médiateur du tourisme et du voyage
- Le président du Cercle des médiateurs bancaires
- Le représentant du Défenseur des droits

LES MÉDIATEURS DANS L'ÉDUCATION NATIONALE ET DANS L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR : MODE D'EMPLOI

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur est un tiers indépendant. Il peut être sollicité en cas de désaccord avec une décision de l'administration, ou en cas de conflit entre membres de la communauté éducative.

Dans quel cas saisir le médiateur ?

Vous pouvez vous adresser au médiateur si vous rencontrez un litige et que vous êtes :

- un **usager** : parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation ;
- un **personnel de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**, quel que soit votre statut.

Vous contestez une décision de l'administration ou vous êtes en conflit avec un membre de l'administration – il peut s'agir de conflits hiérarchiques aussi bien qu'interpersonnels – et vos démarches n'ont pas abouti favorablement ? Vous pouvez faire appel au médiateur. Il reçoit, tant au niveau national qu'académique, les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale, de la maternelle à l'enseignement supérieur inclus.

www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528

Le médiateur peut être contacté par tous les moyens (voie électronique, formulaire en ligne, téléphone, courrier postal).

Deux modalités distinctes pour faire appel au médiateur

Deux codes organisent différemment les saisines du médiateur : le Code de l'éducation et le Code de justice administrative.

Les recours à la médiation, selon qu'ils relèvent de l'un ou l'autre code, répondent chacun à des règles propres ayant des effets différents.

Saisine du médiateur organisée par le Code de l'éducation

Vous devez avoir effectué une première démarche (demande d'explication ou contestation de la décision) auprès de l'établissement ou du service qui a pris la décision. Lorsque le désaccord persiste, vous pouvez faire appel au médiateur.

Attention : votre saisine du médiateur **n'interrompt pas les délais** pour engager une éventuelle action devant le juge administratif.

Saisine du médiateur organisée par le Code de justice administrative

- **La médiation à l'initiative des parties**

Les parties peuvent, en dehors de toute procédure juridictionnelle, organiser une mission de médiation et désigner un médiateur ou demander au juge d'en désigner un.

Attention : la mise en œuvre d'une médiation à l'initiative des parties dans les conditions fixées à l'article L. 213-5 du Code de justice administrative interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions (article L. 213-6 du Code de justice administrative).

- **La médiation à l'initiative du juge**

Lorsqu'un tribunal administratif ou une cour administrative d'appel est saisie d'un recours contentieux, le juge peut ordonner une médiation après avoir obtenu l'accord des parties. La médiation est alors à l'initiative du juge (article L. 213-7 du Code de justice administrative).

- **La médiation préalable obligatoire**

Pour les sept catégories de décisions concernées par la médiation préalable obligatoire (article L. 213-11 du Code de justice administrative), vous devez obligatoirement saisir le médiateur compétent dans le délai de recours contentieux avant de contester votre décision devant le juge. La saisine du médiateur interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription (article L. 213-13 du Code de justice administrative).

Quel médiateur contacter ?

Les médiateurs en académie

Si vous contestez une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université, etc.) ou un service relevant d'une académie (direction des services départementaux de l'éducation nationale/DSDEN, rectorat, centre régional des œuvres universitaires et scolaires/Crous, etc.); si vous êtes en litige avec un pair ou un membre du système éducatif, vous pouvez **saisir le médiateur de l'académie**. Trois médiateurs académiques interviennent spécifiquement auprès du Cned.

Le médiateur au niveau national

Si vous contestez une décision prise par l'administration centrale du ministère (direction générale des ressources humaines, service des pensions, etc.), le réseau des établissements français de l'étranger ou le service interacadémique des examens et concours (Siec), vous pouvez **saisir la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur**.

Attention : si la décision contestée entre dans le champ de la médiation préalable obligatoire, seul le médiateur académique peut être saisi, y compris pour une décision prise par l'administration centrale.

L'action du médiateur

L'étude du dossier

Si le médiateur considère que la réclamation est recevable

Il se rapproche de l'autorité qui a pris la décision contestée ou de l'autre partie en conflit, afin d'établir les conditions d'un dialogue constructif.

Soit une solution amiable est trouvée à l'issue de la médiation, soit le médiateur œuvre pour que le réclamant obtienne une meilleure information sur les raisons qui ont conduit au maintien de la décision.

Si le médiateur considère que la réclamation n'est pas recevable

Il en informe le réclamant en expliquant pourquoi et en s'efforçant de le guider pour la suite de ses éventuelles démarches.

En effet, le médiateur n'est pas compétent :

- pour remettre en cause une décision de justice ;
- dans un litige hors du périmètre du système éducatif ;
- dans un litige qui concerne la vie privée des personnes.

Les garanties offertes par le recours au médiateur

Le recours au médiateur comme mode de règlement des litiges est la garantie :

- **d'avoir un interlocuteur indépendant et impartial**, le médiateur n'étant ni l'avocat du réclamant, ni le procureur ou le défenseur de l'administration ;
- **de la gratuité du recours** ;
- **de bénéficier de la connaissance que le médiateur a du système éducatif** ;
- **de la rapidité de la réponse** ;
- **du dialogue et de la conciliation qu'il peut mettre en place.**

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale

La médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Site de Vanves
110, rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP

Adresse électronique

mediateur@education.gouv.fr

Site Internet

www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528

Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur	**Catherine Becchetti-Bizot** – 01 55 55 39 87
Adjointe à la médiatrice, déléguée à la protection des enfants à l'école	**Cristelle Gillard** – 01 55 55 38 54
Adjoint à la médiatrice	**Franck Jarno** – 01 55 55 33 03
Chargés de mission	**Camille de Beauvais** – 01 55 55 44 64 **Laurent Boireau** – 01 55 55 41 27 **Marie-Odile Boulin** – 01 55 55 39 72 **Agnès Castel** – 01 55 55 67 29 **Sophie Decker-Nomicisio** – 01 55 55 24 69 **Geneviève Doumenc** – 01 55 55 61 95 **Gonzague Dutheil de La Rochère** – 01 55 55 34 40 **Patrick Lasserre** – 01 55 55 43 89 **Francine Leroyer Gravet** – 01 55 55 07 50 **Thomas Lewin** – 01 55 55 30 69 **Sylvie Ramondou** – 01 55 55 40 87 **Judikaël Regnaut** – 01 55 55 37 21 **Agnès Varnat** – 01 55 55 92 01
Secrétaire	**Aurélie Bouyssoux** – 01 55 55 39 25

Les médiateurs académiques

Aix-Marseille	**Alain Capion | Antoine Delgado | Pierre Duclosson | Marena Turin-Bartier | Michèle Vandrepotte** Rectorat Place Lucien Paye 13621 Aix-en-Provence CEDEX 1 04 42 91 75 26 | mediateur@ac-aix-marseille.fr
Amiens	**Patrick Chéron | Catherine Pautre-Quint | Sylvain Teetaert** Rectorat 20, boulevard Alsace-Lorraine BP 2609 80063 Amiens CEDEX 9 03 22 82 38 23 | mediateur@ac-amiens.fr
Besançon	**Maryse Adam-Maillet** Rectorat 10, rue de la Convention 25030 Besançon CEDEX 03 81 65 49 74 | mediateur@ac-besancon.fr
Bordeaux	**Marc Buissart | Annie Lhérété | Miguel Torres** Rectorat 5, rue Joseph de Carayon-Latour BP 935 33060 Bordeaux CEDEX 05 40 54 70 75 | ce.secretariat-mediateur@ac-bordeaux.fr
Centre national d'enseignement à distance (Cned)	**Irène Dallez | Jean-Michel Brégeon | Alain Zenou** Direction générale du Cned 2, avenue Nicéphore Niepce BP 80300 86963 Futuroscope Chasseneuil CEDEX 05 49 49 34 50 | mediateur@cned.fr
Clermont-Ferrand	**Patrick Roumagnac** Rectorat 3, avenue Vercingétorix 63033 Clermont-Ferrand CEDEX 1 04 73 99 33 66 | mediateur63@ac-clermont.fr
Collectivités d'outre-mer	**Philippe Couturaud** Ministère de l'Éducation nationale Site de Vanves 110, rue de Grenelle 75357 Paris 07 SP 06 75 58 93 66 | mediateur-com@education.gouv.fr
Corse	**Dominique Orsoni** Rectorat BP 808 20192 Ajaccio CEDEX 4 04 95 50 33 16 | med-aca@ac-corse.fr
Créteil	**Michelle Cardin | Élisabeth Chaniaud | Marie-Christine Culioli | Catherine Fleurot | Philippe Le Coz | Claudine Ledoux | Yves Zarka** Rectorat 21, rue Julie-Victoire Daubié 94010 Créteil CEDEX 04 01 57 02 60 30 | mediateur@ac-creteil.fr
Dijon	**Françoise Delaspre | Annette Gien | Pascale Niquet-Petipas** Rectorat 2G, rue du général Delaborde BP 81921 21019 Dijon CEDEX 03 80 44 86 07 | mediateur-dijon@ac-dijon.fr

Grenoble	**Thierry Dourthe | Viviane Henry | Jean-Marc Simon | Frédérique Tognarelli** Rectorat 7, place Bir-Hakeim BP 1 065 38021 Grenoble CEDEX 04 76 74 76 85 | ce.mediateur@ac-grenoble.fr		
Guadeloupe	**Edmond Lanclas** Rectorat BP 480 ZAC de Dothémare 97183 Abymes CEDEX 05 90 47 82 28 | mediateur@ac-guadeloupe.fr		
Guyane	**Yolaine Charlotte-Bolore** Rectorat Route de Baduel BP 6011 97392 Cayenne CEDEX 05 94 27 22 22 mediateur@ac-guyane.fr	**Claude Ezelin** Antenne Rectorat Ouest 4, rue nouvelle 97230 Saint-Laurent-du-Maroni 06 94 41 25 74 mediateur.ouest@ac-guyane.fr	
La Réunion	**Thierry Lallemand | Isabelle Lemarchand** Rectorat 24, avenue Georges Brassens 97702 Saint-Denis CEDEX 9 02 62 29 78 29 | 06 92 42 42 89 | mediateur@ac-reunion.fr		
Lille	**Jean-Marie Trapani** **Serge Vanderkelen** Rectorat 20, rue Saint-Jacques BP 709 59033 Lille cedex 03 20 15 67 46 mediateurlille@ac-lille.fr	**Bernard Henon** DSDEN du Nord 1, rue Claude Bernard 59033 Lille CEDEX 03 20 62 30 83 ce.i59mediateur@ac-lille.fr	**Alain Galan** DSDEN du Pas-de-Calais 20, boulevard de la Liberté BP 916 62021 Arras CEDEX 03 21 23 82 79 mediateur62@ac-lille.fr
Limoges	**Guy Bouissou | Max Gratadour** Rectorat 13, rue François Chénieux CS 23124 87031 Limoges CEDEX 1 06 73 87 04 82 | mediateur@ac-limoges.fr		
Lyon	**Dominique Fazeli | Philippe Grand | Jacques Guillaumat | Patrick Novella | Alain Undersee** Rectorat 92, rue de Marseille BP 7227 69354 Lyon CEDEX 07 04 72 80 60 12 | mediateurs-academiques@ac-lyon.fr		
Martinique	**Claude Davidas** Rectorat de Terreville 97279 Schoelcher CEDEX 05 96 52 26 99 | mediateur@ac-martinique.fr		
Mayotte	**Ali Souf** Rectorat Rue Sarahangu 97600 Mamoudzou 02 69 61 10 24 | mediateur@ac-mayotte.fr		
Montpellier	**Christian Dasi | Catherine Dumas | Régis Haulet | Sylvie Le Bolloch | Claude Mauvy** Rectorat 31, rue de l'université 34064 Montpellier CEDEX 2 04 67 91 46 49 | mediateur@ac-montpellier.fr		

Nancy-Metz	**Corinne Brun-Wilhelm | Brigitte Jouvert | Karima Stephany** Rectorat 9, rue des Brice Rond-point Marguerite de Lorraine 54000 Nancy 03 83 86 20 67 | ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr	
Nantes	**Gérard Boccanfuso | Jean-Paul Francon | Patrice Herzecke | Xavier Vinet** Rectorat 4, chemin de la Houssinière BP 72616 44326 Nantes CEDEX 03 02 40 37 38 71 | mediateur@ac-nantes.fr	
Nice	**Jean-Louis Dode** DSDEN du Var Rue de Montebello CS 71204 83070 Toulon CEDEX 04 94 09 55 80 mediateur-academique@ac-nice.fr	**Corinne Petit** Rectorat 53, avenue Cap-de-Croix 06181 Nice CEDEX 02 04 93 53 72 43 mediateur-academique@ac-nice.fr
Normandie	**Christian Giraud | François Héry | Christophe Mollet | Dominique Procureur** Rectorat de Normandie – Site de Caen 168, rue Caponière BP 6184 14061 Caen CEDEX 02 31 30 15 98 | mediateur@ac-normandie.fr	
Orléans-Tours	**Hervé Gateau | Hugues Sollin** Rectorat 21, rue Saint-Étienne 45043 Orléans CEDEX 1 02 38 79 42 01 | mediateur@ac-orleans-tours.fr	
Paris	**Ruth Alimi** – 01 40 46 23 40 **Simone Bonnafous** – mediateur.acad@ac-paris.fr **Ghislaine Hudson** – 01 40 46 22 67 **Michelle Proquin** – 06 27 48 93 22 **Christiane Vaissade** – mediateur.acad@ac-paris.fr Rectorat 47, rue des Écoles 75230 Paris CEDEX 05 mediateur.acad@ac-paris.fr	
Poitiers	**Christian Barrault | Josiane Meillat | Marie Paquet** Rectorat 22, rue Guillaume VII le troubadour CS 40625 86022 Poitiers CEDEX 06 12 67 35 94 | mediateur@ac-poitiers.fr	
Reims	**Alain Demotier | Laurent Marecheau** Rectorat 1, rue Navier 51082 Reims CEDEX 03 26 05 68 05 | 06 30 96 78 92 | mediateur@ac-reims.fr	
Rennes	**Brigitte Kieffer | Jean-Michel Labbay | Denis Schenker | Christian Willhelm** Rectorat 96, rue d'Antrain CS 10503 35705 Rennes CEDEX 7 02 99 25 35 25 | mediateur@ac-rennes.fr	

Strasbourg	**Pascal Freund	Marie-Estelle Godar	Daniel Pauthier	Michèle Weltzer** Rectorat 6, rue de la Toussaint 67975 Strasbourg CEDEX 03 88 23 35 27	mediateur@ac-strasbourg.fr
Toulouse	**Christian Bribet	Jean-François Labat	Pierre Roques** Rectorat 75, rue Saint Roch CS 87703 31077 Toulouse 05 36 25 81 20	mediateur@ac-toulouse.fr
Versailles	**Justin Azankpo	Myriam Blanchard	Isabelle Bryon	Patrice Dutot	Bernard Gary	Hélène Ménard	Claudine Peretti** Rectorat 3, boulevard de Lesseps 78017 Versailles CEDEX 01 30 83 51 26	ce.mediateur@ac-versailles.fr

Conception graphique et éditoriale
Délégation à la communication des ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace, des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative

Exécution graphique
Opixido

Impression
Atelier d'imprimerie des ministères de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace, des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative

Photographies
© MENJ/Médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

ISBN – 978-2-11-179768-0
e-ISBN – 978-2-11-179769-7
ISSN – 2681-1219
Juin 2026

L'activité des médiateurs a été particulièrement intense en 2025 : ils ont traité près de 28 500 saisines, ce qui représente une augmentation de 20 % en un an. 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, avec diligence et professionnalisme, leur mission de pacification et de résolution amiable des litiges tout en répondant à une demande croissante d'écoute, de considération et d'explications de la part des usagers comme des personnels.

Les mutations sociétales et le contexte international créent chez les jeunes, en particulier, beaucoup d'anxiété, de souffrance psychique et un sentiment d'insécurité. Ce constat, qui s'est aggravé depuis la crise sanitaire, a conduit la médiation à construire son rapport autour du thème de la **santé mentale des élèves, des étudiants et des personnels**.

Sans prétendre faire un bilan des dispositifs mis en place par le Gouvernement pour améliorer la prise en charge des troubles psychiques, il s'agit de mettre 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, au lieu d'assurer le bien-être et la qualité de vie au travail des usagers et des agents, peuvent provoquer ou aggraver leur mal-être et ainsi compromettre leur réussite, alors qu'ils sont déjà vulnérables ou en souffrance.

➡ **Concernant les élèves,** la médiation formule des recommandations allant dans le sens d'une meilleure formation des personnels pédagogiques, éducatifs et administratifs afin de garantir un accompagnement humain spécifique, indispensable à la situation particulière des élèves en souffrance psychique. Elles visent aussi à assurer la compréhension du fonctionnement du système éducatif, en matière d'évaluation et de notation en particulier, ainsi que la construction partagée du projet d'orientation pour chaque jeune.

➡ **Les saisines des étudiants** témoignent, comme celles des élèves, de la vulnérabilité d'une partie importante des jeunes inscrits dans l'enseignement supérieur, *a fortiori* lorsqu'ils sont porteurs de handicap ou souffrent de problèmes psychologiques. Les recommandations de la médiation appellent à une proximité et à un accompagnement humain renforcés afin d'apporter des réponses adaptées aux situations particulières de ces étudiants vulnérables.

➡ **Enfin, pour les personnels,** dans un contexte où l'expression du mal-être augmente depuis plusieurs années, les saisines reçues par les médiateurs témoignent de nombreux incompréhensions et découragements face à des décisions et à certains modes de fonctionnement de l'administration. Les recommandations de la médiation invitent à une gestion plus humaine des agents, et notamment des contractuels dont le nombre de saisines a considérablement augmenté, afin de répondre de manière plus attentive aux situations de souffrance telles qu'elles sont exprimées. La qualité de la réponse aux agents et la prise en compte de la spécificité des contractuels constituent autant d'axes de progrès pour améliorer le bien-être et la réussite des acteurs du système éducatif.

ISBN – 978-2-11-179768-0
e-ISBN – 978-2-11-179769-7
ISSN – 2681-1219
Juin 2026