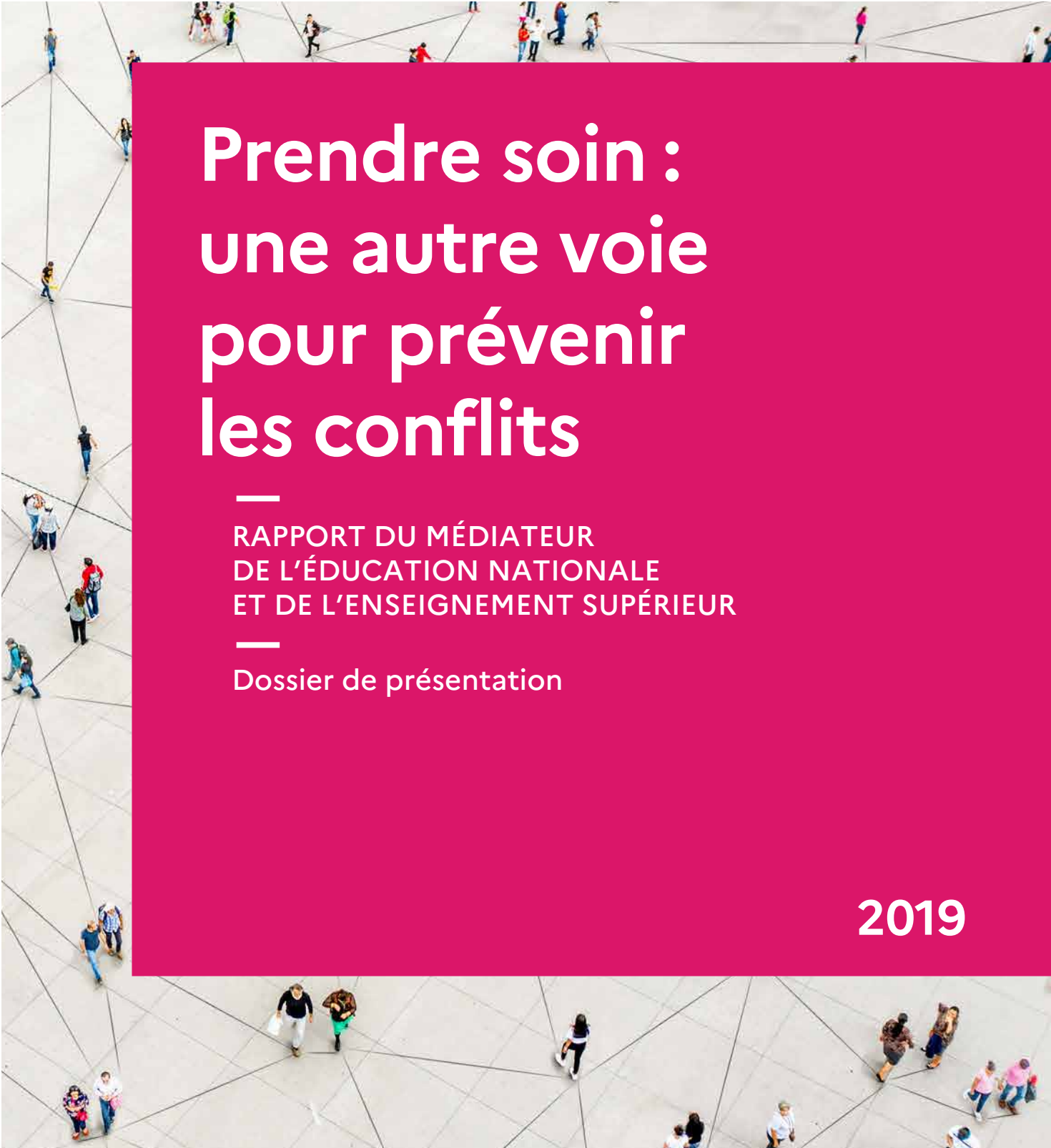




MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Prendre soin : une autre voie pour prévenir les conflits

RAPPORT DU MÉDIATEUR
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Dossier de présentation

2019

SOMMAIRE

ÉDITO	4
Quelques données chiffrées	7
1. L'activité des médiateurs	7
2. L'origine des saisines	7
L'action des médiateurs et son résultat	9
3. La nature des saisines adressées au médiateur	9
4. L'action du médiateur en 2019	10
LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT	11
LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL : POUR UNE PRISE EN COMPTE PLUS EFFECTIVE ET CONSTRUCTIVE ?	12
1. Le contexte	12
2. Un sujet toujours d'actualité	12
UNE ADMINISTRATION À VISAGE HUMAIN	15
Lutter contre les discriminations : étude d'un cas de changement d'identité	15
1. La saisine	15
2. L'intervention du médiateur auprès de l'administration et ses arguments	15
3. L'issue de la médiation	15
Responsabilité sociale de l'employeur : quand le médiateur veille à l'application de la loi 17	17
1. Une méconnaissance persistante du Code des pensions	18
2. Des procédures insuffisantes et peu respectueuses des personnes pour récupérer les trop-perçus sur salaire	19
Le PPCR, une réforme qui n'atteint pas toujours ses ambitions	21
1. Le contexte	21
2. Des cas d'enseignants à la lisière du dispositif	22
3. Des incohérences entre les appréciations et avis	22
4. Un vocabulaire ambigu, des situations paradoxales	23
5. Une information peu lisible pour les agents	24
PRENDRE SOIN DES ÉLÈVES ET DES ÉTUDIANTS	26
L'accès aux aides sociales : un problème persistant pour les étudiants	26
1. Des erreurs et des incompréhensions récurrentes de la part des usagers	27
2. Une gestion administrative rigoureuse parfois contestée	28
Le déroulement des examens en 2019 : une gestion inégale des perturbations	30
1. De nombreux sujets d'anxiété pour les candidats	30
2. Une absence regrettable de mesures transitoires lors de la réforme d'un examen	31
3. La conservation des notes : un principe fait d'exceptions	33
4. Le redoublement après échec à l'examen : un droit qui peine à s'appliquer	33

ÉDITO

Le rapport de la médiatrice porte sur l'année 2019, mais a été rédigé dans des circonstances particulières qu'il est difficile de ne pas prendre en compte : celles de la crise sanitaire, qui a profondément bouleversé nos modes de relation et de travail. Dans ce contexte, le pôle national comme le réseau des médiateurs académiques ont eu à cœur d'assurer la continuité de service indispensable pour répondre aux très nombreuses demandes d'information, de conseil et d'accompagnement des usagers et des personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur qui les ont contactés pendant la période de confinement et, plus encore, en mai et juin pour les alerter sur des difficultés rencontrées avec l'administration ou les établissements scolaires et universitaires, ou pour faire valoir leurs droits et leur besoin d'attention, d'équité et d'égale dignité.

Cette période a été comme une chambre d'écho de toutes les tensions et inégalités qui touchent les publics vulnérables ; elle a accentué les fractures culturelles, économiques ou numériques de notre société, faisant ressortir certains dysfonctionnements récurrents de notre système éducatif. Mais elle a aussi montré la capacité exceptionnelle de mobilisation, d'innovation et d'intelligence collective des équipes pédagogiques et éducatives et la capacité de résilience de notre administration.

Les événements récents apportent donc un nouvel éclairage pour analyser les saisines reçues durant l'année 2019, qui a elle-même été marquée par des conflits sociaux, un rythme accéléré de réformes et des réorganisations structurelles augmentant la charge de travail déjà importante des personnels de nos deux ministères, tout en faisant naître des inquiétudes chez les élèves, les étudiants ou les apprentis du système éducatif.

Dans ce contexte tendu, le nombre de saisines a augmenté de 9 % en un an : la médiation a traité plus de 16 200 demandes, en leur apportant une écoute attentive. Toujours soucieuse d'apaiser les conflits et de restaurer le dialogue, elle n'a pas hésité à épauler les services gestionnaires dans la recherche de réponses personnalisées. Ainsi, au-delà du traitement ordinaire des réclamations, elle a pleinement assumé son rôle d'accompagnement social. Elle a également souligné la nécessité d'une information accessible, claire et lisible pour éviter les litiges, et rappelé l'obligation de transparence et de motivation des avis et appréciations préalables à des décisions aux conséquences importantes pour la vie des individus.

Le rapport 2019 aborde 6 thématiques qui ont en commun de mettre en relief le besoin croissant de reconnaissance, d'attention et de « soin » exprimé par les usagers comme par les personnels pour pouvoir étudier et travailler dans un climat apaisé, propice à la réussite de leur formation ou à leur épanouissement professionnel.

- le harcèlement au travail, risque professionnel pour lequel la médiatrice formule 11 recommandations visant la mise en place d'une véritable politique de prévention ;
- trois sujets relevant d'une gestion plus humaine et plus respectueuse des agents : la lutte contre les discriminations ; l'accompagnement de proximité et la responsabilité sociale de l'employeur envers ses agents ; la réforme du PPCR et la gestion des carrières ;

- deux sujets concernant les usagers : l'attribution des bourses d'enseignement supérieur, et l'organisation des examens, qui restent des sujets de sollicitation majeurs pour la médiation.

Ce dernier point a été particulièrement important lors de la session 2019 du baccalauréat : entre juin et septembre, plusieurs centaines de candidats ou leurs familles ont fait appel au médiateur, et plus d'un millier sur l'ensemble de l'année : déroulement des épreuves, attribution de notes, modalités d'évaluation, demandes non satisfaites d'aménagements, dispenses d'épreuves, demandes de redoublement... Des incidents divers ont pu jeter le doute sur la valeur des résultats et contribuer à répandre un sentiment d'inégalité de traitement, voire d'injustice. Ils ont aussi été porteurs d'enseignements pour les sessions futures, débouchant sur des recommandations de la médiatrice ayant trait à la transparence des évaluations, à la mise en œuvre de mesures transitoires adaptées lors de la réforme d'un examen ainsi qu'au respect des droits fondamentaux et de l'égalité de dignité des personnes.

La médiatrice souhaite remercier très chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce rapport, notamment l'équipe du pôle national ainsi que les 58 médiatrices et médiateurs académiques qui ont participé à ces travaux, mais aussi les personnels de l'administration, des inspections et des établissements qui ont bien voulu l'accompagner de leurs éclairages et de leurs analyses.

Elle compte, dans les mois à venir, poursuivre les collaborations fécondes qui ont été initiées avec différents acteurs de l'éducation et élargir le cercle des partenaires, notamment à l'international, avec lesquels elle partage l'ambition d'un véritable changement de culture pour promouvoir la médiation comme source de renouveau et levier d'une administration bienveillante, humaine et ouverte au dialogue avec ses usagers et ses agents.

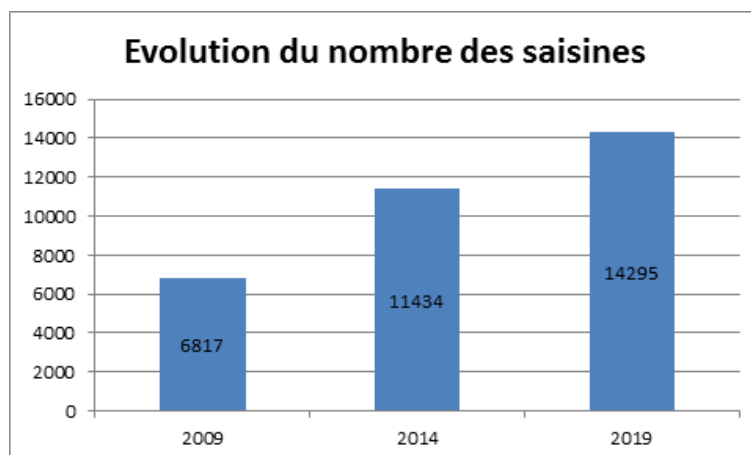
Quelques données chiffrées

Durant l'année 2019, plus de 16 000 saisines ont été traitées par le réseau des médiateurs, si l'on inclut les 1 525 restées en attente l'année précédente.

1. L'activité des médiateurs

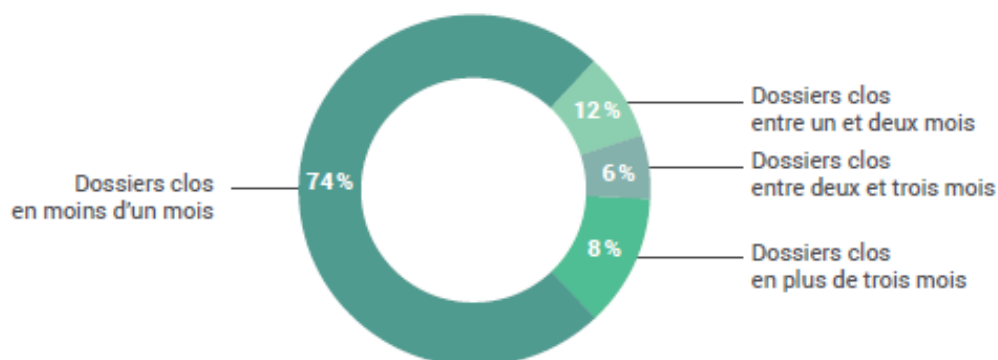
▪ Nombre des saisines reçues en 2019

Le nombre de saisines augmente toujours de manière soutenue : il a doublé en dix ans. L'année 2019 est marquée par une augmentation importante : + 9 %.

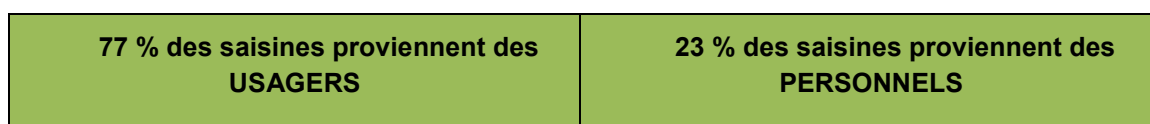


▪ Délai de règlement définitif des dossiers

Le délai de règlement des saisines que le médiateur a clôturées est inférieur ou égal à 3 mois dans 92 % des cas, et inférieur à un mois dans 74 % des cas, ce qui constitue un réel sujet de satisfaction. Lorsque le médiateur a décidé d'appuyer une réclamation en intervenant auprès de l'administration, il obtient un succès partiel ou total dans 80 % des cas.



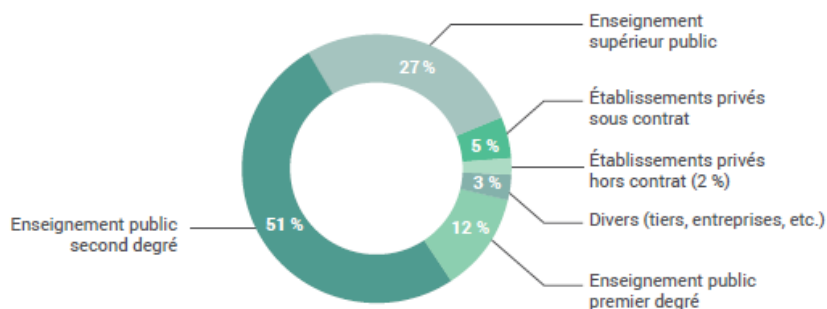
2. L'origine des saisines



La médiation est de mieux en mieux connue du public. En 2000, un an après sa création, elle touchait surtout les personnels ; les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total. Le rapport s'est totalement inversé en vingt ans.

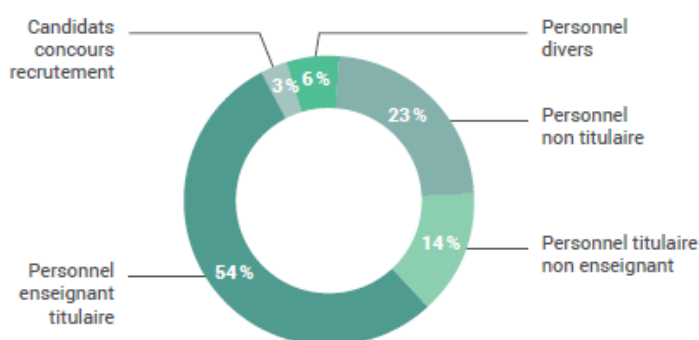
▪ Saisines présentées par les usagers

Parmi les usagers, ceux de l'enseignement supérieur représentent 27 % des saisines.



▪ Saisines présentées par les personnels

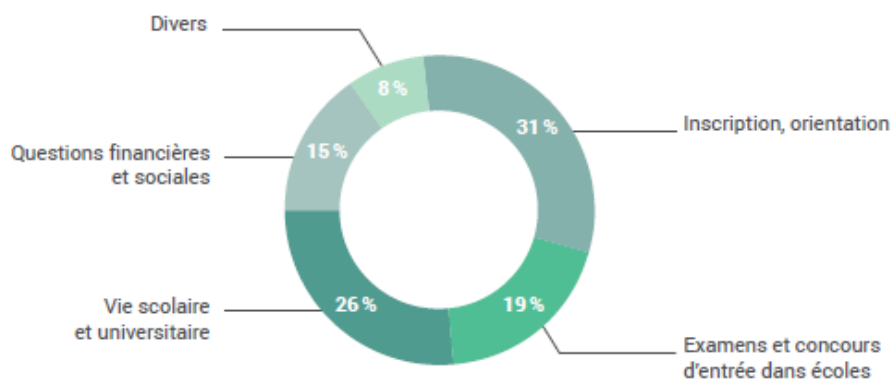
Les saisines présentées par les **personnels** sont restées au même niveau que l'an dernier, avec environ 3 200 demandes, alors que 2017 avait marqué une augmentation sensible par rapport aux années précédentes. On peut toutefois voir s'esquisser **une augmentation du nombre de saisines présentées par des personnels non titulaires** (+ 8 % cette année, avec une part non négligeable provenant des enseignants contractuels).



p. 32

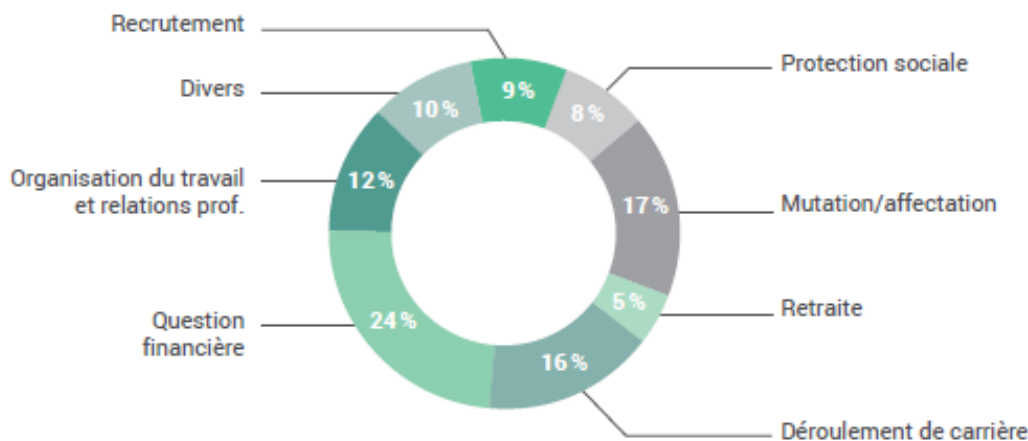
▪ Domaines des saisines présentées par les usagers en 2019

Concernant les **usagers**, les domaines les plus importants sont les questions liées au parcours scolaire : affectations, inscriptions, orientation (carte scolaire dans le premier et le second degré, affectation post-bac dans le supérieur) qui représentent 31 % des saisines. Les questions de vie scolaire et universitaire constituent 26 % des réclamations et sont en constante augmentation (elles ont doublé en cinq ans). **Les examens sont un sujet de contestations non négligeable**, avec 19 % du total des réclamations (notes, résultats, aménagements d'épreuves pour les candidats en situation de handicap, équivalences de diplômes...). Ces saisines **ont augmenté de 17 %** cette année, avec un pic important durant l'été, lié à l'épisode de la « grève des correcteurs » du baccalauréat (plus de 300 réclamations enregistrées entre juin et septembre, et **plus d'un millier sur l'année**). Enfin les questions financières et sociales atteignent 15 % et portent principalement sur les bourses et les frais de scolarité.



▪ Domaine des saisines présentées par les personnels

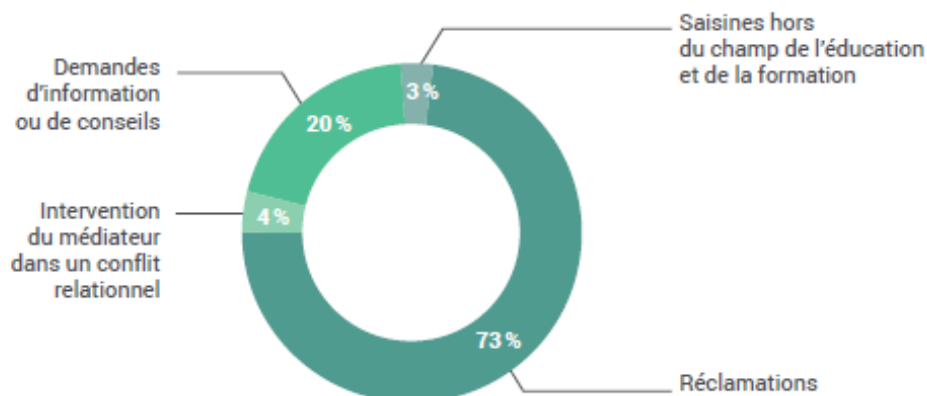
Les domaines de réclamations les plus fréquents pour les **personnels** sont liés aux **questions financières (24 %)** ; elles sont passées devant **les questions relatives aux mutations-affectations (17 %)**. **Les questions statutaires (16 %** : notation, évaluation, promotions, disponibilités...) ont baissé de 12 % en 2019. **12 %** des saisines concernent **l'environnement professionnel et les relations professionnelles** (organisation du travail, relations professionnelles, harcèlement moral...) ; la légère diminution constatée depuis cinq ans sur cette catégorie de réclamations ne se confirme pas cette année, puisqu'on relève **27 % d'augmentation sur ce chapitre**



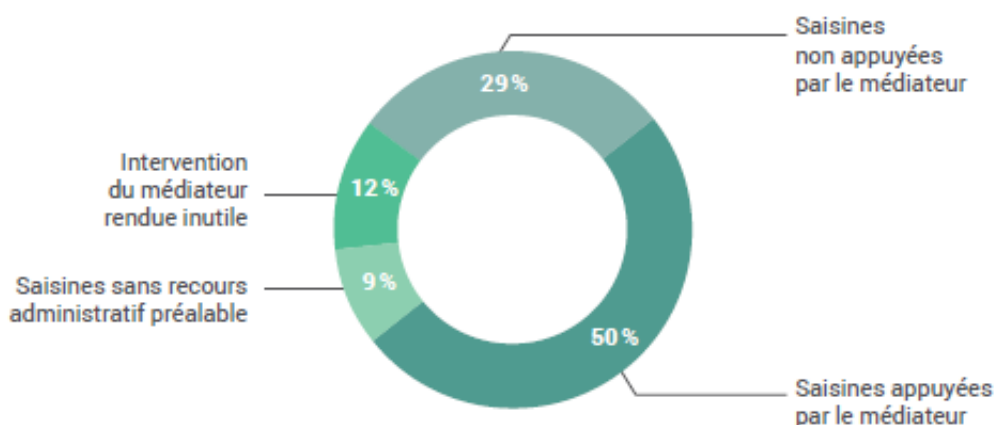
L'action des médiateurs et son résultat

3. La nature des saisines adressées au médiateur

20 % des saisines ne constituent pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt **des demandes d'information ou de conseil**. Cette situation se reproduit chaque année depuis la création de la médiation. Elle traduit, à n'en pas douter, un besoin et un manque au sein du système. Bien que le traitement de ces demandes ne soit pas le cœur de leur mission, les médiateurs considèrent que leur rôle est aussi d'apporter une première réponse ou un premier conseil à des publics fragiles, à des personnes parfois désorientées, de les guider vers le service compétent, voire de les éclairer sur les procédures à suivre. **La dimension sociale de la médiation** demeure, à ce titre, très importante dans le système éducatif.



4. L'action du médiateur en 2019



72 % des saisines sont de véritables réclamations, et parmi celles-ci :

- **50 % reçoivent un appui de la part du médiateur.** C'est le cas lorsque celui-ci juge que la réclamation relève d'une interprétation de la loi défavorable à l'agent ou d'un dysfonctionnement de l'administration. Le médiateur intervient alors auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision ou une modification des pratiques. **Dans 80 % des cas, l'appui aboutit à une satisfaction totale ou partielle.**
- **29 % des réclamations ne sont pas appuyées par le médiateur.** Cela peut se produire lorsqu'il estime, après instruction, qu'il n'y a pas d'argument légitime à opposer à la décision de l'administration. Cependant, il s'efforce de donner à l'intéressé **une explication détaillée de ce refus** afin de lui permettre de mieux comprendre la décision et de mieux l'accepter. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs une explication suffisante des motifs de sa décision.
- **12 % de réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur ;** elles correspondent aux saisines abandonnées du fait d'une absence de réponse du réclamant ou d'un règlement de l'affaire avant l'intervention.
- **9 % des réclamations** n'avaient quant à elles pas donné lieu à un recours administratif préalable, condition pour pouvoir saisir le médiateur.

Le système éducatif est une énorme machine qui, outre l'enseignement, effectue quantité d'opérations de gestion et d'organisation impliquant des processus de choix et des ajustements complexes ; à cette fin, des règles et des normes ont été mises au point au fil du temps qui, si elles permettent de gérer les grands nombres, dans une sorte de « miracle permanent », rendent plus difficile la prise en compte des situations et des contextes singuliers. Un des rôles de la médiation est bien de **contribuer à la mise en place de réponses personnalisées, équitables pour chaque individu et compréhensibles pour l'ensemble des acteurs du système éducatif.** À ce titre, elle constitue un levier essentiel pour instaurer un climat de confiance nécessaire à tous les niveaux de l'administration et des établissements.

LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Pour une prise en compte plus effective et constructive

p. 44

1. Le contexte

Le statut général des fonctionnaires¹ prévoit qu'« *aucun fonctionnaire ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.* »

Depuis les années 2000, la problématique de la qualité de vie au travail est devenue un enjeu de santé publique. Tous les secteurs professionnels sont concernés : l'éducation nationale et l'enseignement supérieur ne semblent pas épargnés par un phénomène de dégradation du climat de travail, en particulier chez les enseignants mais aussi chez les personnels d'encadrement. On dénombre un total de **252 saisines** de la médiation relatives à des situations de harcèlement **entre 2015 et 2019** (une cinquantaine en moyenne par an).

L'an passé, dans son rapport la médiatrice avait jeté les premières pistes de réflexion pour **que soit mieux prise en compte et traitée plus efficacement cette problématique** qui met en cause la vie des personnes dans l'exercice de leur profession et peut avoir, plus globalement, des incidences importantes sur la réussite du système éducatif dans son ensemble. La plupart du temps, elle est **révélatrice de tensions internes et de conflits larvés, liés, en particulier, aux modes de management des services** (surcharge et mauvaise répartition du travail, manque de respect ou de considération, défaut de communication, absence d'écoute, perte de sens, ruptures...). Elle peut engendrer **une dégradation durable du climat de travail** ainsi **qu'une importante souffrance** chez les personnes concernées.

Le harcèlement moral constitue ainsi la forme paroxystique de la souffrance au travail. Il est à ce titre une des composantes les plus graves des risques psycho-sociaux (RPS). Or, le premier réflexe est face à ce type de situation est **souvent le déni**, et il n'est pas certain que l'administration se donne toujours les moyens ou les outils pour les identifier et les reconnaître. Elles peuvent dégénérer sur plusieurs mois, voire sur plusieurs années, en ayant des conséquences dévastatrices, non seulement pour la personne concernée, mais aussi pour l'ensemble de la structure et des personnels qui y travaillent.

C'est pourquoi, la médiatrice a formulé **11 recommandations** visant la mise en place d'une **véritable politique de prévention de ce risque professionnel, s'appuyant sur des moyens humains et de formation adaptés**, de sorte que, lorsqu'apparaissent les éléments constitutifs d'une situation de harcèlement au travail, celle-ci puisse être prise en charge et **traitée le plus tôt possible**. Les observations montrent, en effet, qu'une prise en compte trop tardive d'une situation de harcèlement ne permet pas d'apporter de réponse véritablement adaptée ni efficace.

Ces préconisations vont dans le sens des dispositions prises récemment pour lutter contre les discriminations et autres formes de violences, telles que les actes de violence sexuels ou sexistes, mais aussi de harcèlement, inscrites dans la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la Fonction Publique.

p. 50

2. Un sujet toujours d'actualité

L'une des clés d'entrée de la thématique du harcèlement concerne bien sûr **le climat scolaire au sein des établissements** et l'impact direct ou indirect que peuvent avoir ces situations sur celui-ci. En effet, si le harcèlement subi par des élèves est un phénomène relativement connu et désormais bien

¹ Article 6 quinquies de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983.

cadre¹, celui qui touche les enseignants ainsi que les personnels administratifs, où se mêlent d'autres problématiques complexes, paraît moins bien appréhendé et n'est souvent évoqué que parce qu'il fait l'objet parfois de polémiques et d'événements médiatisés.

Depuis le début des années 2000, la prévention du harcèlement moral est intégrée dans les obligations des chefs de service et d'établissement, ainsi que le rappellent les programmes annuels de prévention des risques professionnels pour l'enseignement scolaire et pour l'enseignement supérieur. Une circulaire de février 2007 est venue, sur l'initiative du médiateur, rappeler et préciser les axes d'actions devant conduire à prendre en compte ce risque professionnel dans tous les services et établissements relevant de l'éducation nationale.

Un document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), qui s'impose à tous les employeurs publics ou privés, doit permettre d'identifier et de classer par niveau de gravité les risques auxquels sont soumis les agents en vue de mettre en place les actions de prévention correspondantes.

La dimension préventive recouvre l'information et la formation des personnels. Dans le cadre de ces programmes, les directions doivent informer les agents et notamment les acteurs de la gestion des ressources humaines, ainsi que les représentants des personnels des règles de déontologie et d'éthique, des procédures et des conséquences du harcèlement moral pour les victimes et les agresseurs.

Cette sensibilisation doit être renforcée en direction des personnes appelées à connaître et à prendre en charge des situations de harcèlement.

Lorsqu'une saisine en matière de harcèlement arrive à la médiation, il est déjà tard. Elle exprime, généralement, une réelle situation de souffrance et décrit une situation qui perdure depuis un long moment. Le vocabulaire utilisé appartient généralement au registre de la dépression ...

p. 70



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

❖ Organiser une véritable approche de prévention primaire des situations « à risque ».

Afin d'éviter la survenance de situation de harcèlement, une action déterminée de prévention en amont est indispensable, elle doit se traduire par les orientations suivantes :

- **Veiller au respect de l'obligation de réaliser le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP)** dans les établissements et services, en y intégrant le risque harcèlement au travail ;
- **Rendre accessibles et mieux connus de tous** l'existence et le contenu de ce document (DUERP) ;
- Prendre en compte le risque de souffrance au travail et de harcèlement **dès la conception et lors de la mise en œuvre des réformes structurelles** (réorganisation de directions, d'établissements ou de services) ;
- Faire évoluer **les modes de management** en prenant mieux en compte les situations individuelles.

❖ **Clarifier et mieux articuler les différents niveaux d'intervention.** Une multiplicité d'intervenants intervient sur les questions de RPS et de harcèlement au travail. Si chacune des compétences existantes a sa propre justification, **la dispersion** de celles-ci a parfois pour effet d'accroître **l'isolement des intervenants**. Il convient d'opérer une clarification des rôles et de prévoir une bonne articulation entre tous les intervenants. D'où la nécessité d'**un vademecum** mettant en

¹ Voir le plan de lutte contre le harcèlement entre élèves, notamment : 10 mesures annoncées par le ministre à l'occasion de la remise du prix « Non au harcèlement ». <https://www.education.gouv.fr/prix-non-au-harcelement-ceremonie-de-remise-des-prix-2019-7343>

place une démarche partagée pour bien ancrer les pratiques et construire une ligne opérationnelle.

- ❖ **Faciliter et fluidifier les démarches d'enquête pour objectiver les situations de harcèlement.** En cas de présomption de harcèlement, **une enquête administrative doit être diligentée** (§ III-B de la circulaire du 27 février 2007). Les **CHSCT** doivent être en mesure de repérer les situations de travail présentant des risques professionnels particuliers et de faire diligenter les enquêtes de terrain, en particulier dans les hypothèses de danger grave et imminent.
- ❖ **Le médiateur doit pouvoir saisir le recteur ou le chef de service concerné pour que soit déclenchée une enquête administrative.** Cette saisine doit permettre de lever les éventuels obstacles d'échelons intermédiaires afin que l'enquête administrative soit diligentée rapidement.
- ❖ **Confier aux inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST) la conduite ou l'encadrement des enquêtes administratives, comme garants d'extériorité et d'objectivité.** Le positionnement et les compétences de ces inspecteurs seront les garants de l'objectivation des faits et des données observables sur ces situations.
- ❖ **Questionner le « bon positionnement » du médiateur face aux situations de harcèlement au travail.** Son intervention s'avèrera d'autant plus utile qu'elle se situera le plus en amont possible face aux situations de harcèlement présumées.
- ❖ **Construire et mener des actions de formation ciblées au profit de catégories prioritaires de personnels.** En particulier au profit des intervenants principaux que sont : les inspecteurs santé et sécurité au travail (ISST), les chefs de service et d'établissement, les DRH, et les encadrants-responsables d'équipes.
- ❖ **Actualiser et enrichir la circulaire ministérielle du 27 février 2007 pour mieux assoir l'ensemble du dispositif de prévention du harcèlement moral au travail, en intégrant notamment les éléments découlant des recommandations du présent rapport.**
- ❖ **Élaborer une cartographie dynamique des différents intervenants et acteurs sur le harcèlement au travail, en académies et en administration centrale, afin de faciliter leur repérage, leur interaction et leur intervention optimale.**

Parmi l'ensemble de ces recommandations **la médiation insiste tout particulièrement** sur les points suivants, qu'elle considère comme **incontournables** si l'on veut arriver à une réelle et complète prise en compte du risque professionnel du harcèlement au travail :

- ❖ **Qu'une véritable politique de prévention primaire du harcèlement soit conduite bien en amont, ce qui implique un changement de management.**
- ❖ **Que soient effectivement déclenchées et conduites systématiquement les enquêtes de terrain à la suite de chaque saisine.**
- ❖ **Que ces enquêtes soient confiées (ou au moins dirigées) par les ISST, garant de l'objectivité extérieure requise.**

UNE ADMINISTRATION À VISAGE HUMAIN

p. 73

Lutter contre les discriminations : étude d'un cas de changement d'identité

1. La saisine

« Une décision récente du tribunal de grande instance a validé un changement d'état civil, en l'occurrence un changement de genre (de M. Z à M^{me} Z). L'administration centrale, informée de ce changement, refuse de rééditer un certain nombre de documents concernant ma carrière (dernier arrêté de promotion notamment) en utilisant mon nouveau genre. [...] Ne serait-il pas possible, pour éviter d'éventuelles discriminations [...], que l'éducation nationale établisse un protocole de réédition des documents officiels en cas de changement d'état civil ? J'ai pu obtenir des diplômes universitaires à mon nom avec mon nouveau genre. Il en est de même pour le baccalauréat. Pour quelles raisons les documents issus du ministère et concernant la carrière d'un enseignant ne peuvent-ils pas être eux-aussi réédités ? En cas d'impossibilité technique, le Ministère ne devrait-il pas proposer un document utilisable par le personnel (comme une attestation) avec la nouvelle identité ? »

2. L'intervention du médiateur auprès de l'administration et ses arguments

La médiatrice constate que le refus de modifier l'état civil sur le dernier arrêté de promotion se limite aux arrêtés à venir. « Les arrêtés déjà pris ne pourront pas être modifiés ». Le refus n'est donc pas motivé en droit. Elle demande à l'administration les bases juridiques qui ont justifié ce refus, en faisant valoir les arguments suivants :

- **Le recteur de l'académie a modifié le diplôme d'enseignement supérieur** : quel obstacle matériel ou juridique y aurait-il à la modification de tout autre document administratif ?
- **Le refus de modifier les documents administratifs peut créer un préjudice** (article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme : droit au respect de la vie privée et familiale). **Dès lors qu'un personnel mentionne devant son supérieur son nouveau genre, celui-ci doit l'accompagner** pour intégrer cette information (documents administratifs, systèmes RH) et sensibiliser l'équipe (nom et prénom d'usage, pronoms, civilité...).

Une circulaire de 2014 précise que **la délivrance d'un diplôme est attachée à la personne et non à son état civil**. Quiconque ayant bénéficié d'un changement d'état civil (nom(s), prénom(s), sexe, etc.) peut demander la délivrance d'un diplôme conforme à son nouvel état civil à condition de fournir toute pièce justificative à l'établissement qui a délivré le diplôme original et qui établira alors un duplicata.

3. L'issue de la médiation

La médiation n'a pas eu de difficultés à convaincre le bureau compétent. La responsable est déjà sensibilisée au sujet et consciente des problèmes que pourrait rencontrer la requérante si ses documents administratifs n'étaient pas mis à jour. **Le service gestionnaire de la DGRH a réédité le dernier arrêté de promotion et d'affectation de la requérante**, avec sa nouvelle identité, sans référence au changement de genre.

La cheffe de bureau a demandé une analyse juridique dont il ressort qu'aucune jurisprudence ne tranche la question. On peut suivre les pistes suivantes :

- si l'état civil de la personne a été modifié, l'article 100 du Code civil dispose que « *Toute rectification [...] d'un acte est opposable à tous à compter de sa publicité sur les registres de l'état civil* » : la modification s'impose donc sur les documents administratifs.

- si l'état civil n'a pas été modifié ou est en cours de modification, la Haute Autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité a recommandé au gouvernement de mettre en place un dispositif « *permettant, durant la phase de conversion sexuelle, l'adéquation entre l'apparence physique de la personne transsexuelle et l'identité inscrite sur les pièces d'identité, les documents administratifs ou toutes pièces officielles* »¹ mais, malgré une proposition de loi en 2013, aucune disposition n'a été prise.

En matière de discrimination, la charge de la preuve est inversée devant les juges civil et administratif. C'est à la partie défenderesse de démontrer que la mesure en cause n'est pas discriminatoire. Le plaignant, lui, doit apporter « des éléments de fait » laissant présumer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte.

Devant le juge pénal, le plaignant conserve la charge de la preuve et peut utiliser tous les moyens en sa possession (*testing*, enregistrements vidéo ou audio...).

p. 77

✓ LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ **Par voie de circulaire, prévoir des procédures de mise à jour des documents administratifs sur demande des concernés (usagers ou personnels).** Cette recommandation doit s'appliquer aux documents administratifs notifiés *avant et après* le changement officiel d'état civil.
- ❖ **Poursuivre la sensibilisation** des personnels, en lien avec la direction de projet « pour la labellisation égalité et diversité », afin d'éviter des fins de non-recevoir hâtives et discriminantes.
- ❖ **Former les personnels au respect de la vie privée et aux droits afférents** – en rappelant notamment que, dans un document administratif ou une relation de travail, la référence à l'identité antérieure d'une personne constitue une atteinte à la vie privée et peut être discriminante.



Bonne pratique



Le 5 novembre 2019, le recteur de l'académie de Paris a installé le **premier Observatoire académique des LGBT+phobies**, co-présidé par le délégué interministériel à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine anti-LGBT (DILCRAH), en présence de membres de la communauté éducative scolaire et de représentants d'associations. L'objectif est d'**informer** les acteurs de l'école, de **prévenir les comportements** en mettant en place un référent discrimination LGBT+phobies dans chaque établissement du second degré, de **former les personnels** et d'accompagner la **prise en charge** des élèves. Le comité de pilotage se réunira au moins trois fois par an. Le DILCRAH a souligné l'importance de mettre des outils à disposition des professionnels en rappelant, par exemple, que des associations LGBT ont trouvé porte close dans certains établissements et qu'on trouve parfois des documents d'information présentant une vision dépassée de l'homosexualité.

Quelques chiffres

Le nombre de saisines sur le thème des discriminations reste modeste. Entre 2008 et 2019, ont été enregistrées :

- 78 saisines concernant les personnels ;
- 175 saisines provenant des usagers.

¹ délibération n° 2008-190 en date du 15 septembre 2008.

Outre la difficulté à identifier ces saisines dans la base de données (qui ne comportait pas jusqu'ici de rubrique sur le sujet), les raisons sont les suivantes :

- Les requérants n'abordent pas d'emblée la possibilité d'une discrimination et centrent leur requête sur la décision défavorable. C'est souvent le médiateur qui, en instruisant le dossier, décèle une discrimination ;

- Le Défenseur des droits a repris depuis 2011 les missions de la HALDE, et c'est d'abord lui qui est compétent pour ce type d'affaires. Toutefois, **la médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a signé une convention organisant ses relations avec le Défenseur des droits**, ce qui lui permet d'intervenir sur le sujet de manière subsidiaire, en gardant la possibilité d'avoir recours à lui si elle ne parvient pas à se faire entendre de l'administration.

D'autres exemples de cas traités par la médiation en matière de discrimination

• Discrimination liée au handicap

Une secrétaire en situation de handicap bénéficiant d'un mi-temps thérapeutique se dit victime de propos malveillants et insultants de son chef d'établissement. Elle saisit un délégué du Défenseur des droits qui sollicite la médiation. Le médiateur académique est actuellement en discussion avec le chef d'établissement qui nie les faits mais déclare que, sur le poste évoqué, il est nécessaire d'affecter un agent à temps plein.

• Discrimination liée à l'appartenance religieuse

- Un principal de collège considère qu'il n'a obtenu ni la promotion, ni l'attribution des palmes académiques en raison de son nom à consonance étrangère et de son appartenance religieuse. Il envisage de saisir le délégué du Défenseur des droits. Le DASEN propose de faire appel à un médiateur académique, ce qui est accepté par les deux parties. La médiation fait apparaître que le DASEN a proposé à ce chef d'établissement la direction d'un collège plus important et que les palmes académiques ont été attribuées à des chefs d'établissement plus anciens ou ayant des responsabilités plus importantes que le requérant.

- Une mère d'élève avait l'habitude d'accompagner les sorties scolaires mais, depuis qu'elle porte le voile, cela lui est refusé. Elle saisit le médiateur académique en soulignant qu'elle n'a aucune intention prosélyte. Le médiateur contacte le DASEN. L'autorisation est accordée à cette mère de continuer à accompagner les élèves.

• Discrimination liée à l'égalité professionnelle hommes-femmes

Une fonctionnaire signale au médiateur un BOEN listant des nominations à des postes d'encadrement qui concernent exclusivement des hommes. Avec l'accord de la requérante, la médiation transfère ce dossier à la directrice de projet pour la labellisation égalité-diversité de nos deux ministères, pour alerte et suite à donner.

p. 81

La responsabilité sociale de l'employeur : quand le médiateur veille à l'application de la loi

Dans son rapport 2017, la médiation avait souligné les difficultés de la préparation du dossier de retraite et **l'importance d'un accompagnement des personnels par l'employeur**. Ce **besoin s'étend à tous les actes de gestion**. La complexité des textes, le découpage des tâches et la répartition des compétences RH entre plusieurs acteurs empêchent parfois de percevoir leur impact. Deux types de situations sont développés dans le rapport 2019 :

- des paradoxes liés à la méconnaissance de certaines règles par l'administration ;
- des procédures administratives insuffisantes et peu respectueuses des personnes pour récupérer les trop-perçus.

1. Une méconnaissance persistante du Code des pensions

- **Paradoxe : une promotion entraîne une baisse de la pension de retraite**

« J'ai demandé que ma promotion au corps des agrégés soit différée de 6 mois afin que mon droit à pension puisse être calculé sur l'indice de rémunération et donc de carrière le plus favorable (A2 / INM 925). À défaut de faisabilité juridique de cette option, j'ai demandé le retrait de l'acte portant ma nomination au corps des agrégés [...]. Je n'arrive pas à comprendre qu'une promotion obtenue en fin de carrière entraîne une baisse de ma future pension qui n'aurait pas eu lieu sans promotion. »

- **La médiation**

Le SREN, confirmé par le SRE, a considéré que la pension ne pouvait pas être calculée sur la base de la Hors échelle A2, celle-ci n'ayant pas été détenue six mois dans le corps des certifiés. La médiation a fait valoir que la jurisprudence sur laquelle l'administration se fondait ne correspondait pas au cas et que **l'esprit de l'article L.20 n'était pas respecté**¹. Face à ce refus, la médiation a demandé à la Direction générale des ressources humaines (DGRH) **d'annuler la promotion**, conformément à l'article L.242-4 du Code des relations entre le public et l'administration². Cette demande avait d'abord été rejetée car le requérant avait dépassé les délais de recours à l'encontre de son arrêté de promotion. **La médiation a obtenu gain de cause** en mai 2020 : la DGRH a décidé de retirer l'arrêté de nomination du requérant dans le corps des professeurs agrégés. La démarche a duré plus de six mois mais le requérant pourra, grâce à l'annulation de sa promotion, bénéficier d'une pension plus élevée.

- **Conclusion**

Tout acte de gestion RH a des incidences sur les pensions. La complexité des règles demande que les agents RH soient formés en matière de retraite. Le comité de suivi des recommandations du rapport de la médiation le rappelle chaque année. **Le transfert au SRE (ministère des Finances) de la relation à l'usager pour la préparation des dossiers de retraite ne dispense pas l'administration de l'éducation nationale de la connaissance du sujet. Il est regrettable que l'administration attende une jurisprudence. Certains articles du Code des pensions devraient être appliqués automatiquement** lors de l'instruction du dossier de retraite par l'employeur.

Dans un autre cas, pour un agent promu avant son départ à la retraite mais dont l'arrêté de promotion lui a été notifié après, avec effet rétroactif, la médiation n'a pas obtenu de nouveau calcul de la pension car, de jurisprudence constante, *« les agents ne peuvent pas se prévaloir de droits acquis qu'ils tiendraient d'actes intervenus postérieurement à la date de leur admission à la retraite et modifiant rétroactivement leur situation [...] »*. Or **cette situation ne dépend pas de l'agent mais de l'administration qui notifie trop tardivement les promotions.** La médiation considère que **l'agent pourrait engager la responsabilité de l'État.**

De même, la médiation a été saisie par un requérant auquel l'administration avait conseillé, par erreur, de demander son départ à la retraite pour limite d'âge un mois après la date limite. **Cette erreur a eu pour conséquence l'absence de versement de salaire et de pension** pendant un mois. La médiation est intervenue en vain pour que l'employeur verse une aide financière : **l'éducation nationale a considéré qu'elle n'était pas responsable de cet agent** qui n'était plus en activité.

¹ Article L.20 du Code des pensions : « En aucun cas, la pension allouée au titre de la durée des services ne peut être inférieure à celle qu'aurait obtenue le titulaire s'il n'avait pas été promu à un emploi ou à un grade supérieur ou reclassé en vertu des dispositions de l'article 63 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État. »

² Article L.242-4 du Code des relations entre le public et l'administration : « Sur demande du bénéficiaire de la décision, l'administration peut, selon le cas et sans condition de délai, abroger ou retirer une décision créatrice de droits, même légale, si son retrait ou son abrogation n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers et s'il s'agit de la remplacer par une décision plus favorable au bénéficiaire. »

Ces observations montrent que certaines règles du Code de l'éducation ne sont pas appliquées aux agents. **Est-ce aux eux de « scruter » la réglementation pour vérifier que le sort réservé à leur dossier de retraite est le bon ?**

p. 86



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ **Notifier chaque année, et non rétroactivement, les arrêtés de promotion.**
- ❖ **Inciter l'administration à utiliser la transaction en cas d'erreur de gestion indiscutable ayant porté préjudice à l'agent** (recommandation du rapport 2017 de la médiation, conforme à la loi n°2018-727 du 10 août 2018 « pour un État au service d'une société de confiance »).
- ❖ **Promouvoir l'application de l'article L.242-4 du Code des relations entre le public et l'administration**, qui permet d'annuler les actes administratifs sur demande du bénéficiaire, sans conditions de délai.
- ❖ **Former les gestionnaires RH aux incidences de leurs actes sur le déroulement de carrière y compris après le départ à la retraite.**
- ❖ **Lorsqu'un accompagnement social est nécessaire, maintenir la relation de l'employeur avec ses agents** dès lors qu'il est sollicité dans un délai raisonnable après la fin d'activité et **déterminer le service compétent** pour l'accompagnement des personnels retraités.



Bonne pratique

Le rectorat de l'académie de Limoges utilise la **transaction**, à la demande du médiateur académique et en lien avec le Défenseur des droits, comme **moyen de règlement alternatif des conflits** à la suite d'une erreur de gestion administrative préjudiciable.

p. 92

2. Des procédures insuffisantes et peu respectueuses des personnes pour récupérer les trop-perçus sur salaire

Grâce, notamment, aux recommandations du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (cf. [rapport 2011](#)¹), **une évolution majeure** a été inscrite dans la Loi de Finances n° 2011-1978 du 28 décembre 2011 - article 94-I : **le délai de récupération par l'administration des indus auprès des agents a été réduit à 2 années** (contre 4 ans antérieurement). Cependant, le recouvrement des trop-perçus à l'encontre des agents suscite encore de réelles difficultés. Ces trop-perçus viennent **rarement d'erreurs de gestion** (même si une erreur de liquidation de la paye par l'administration peut arriver) mais plutôt des changements de situation des agents, par **décalage entre l'acte administratif et son effet en paye**. Dans tous les cas, le personnel n'est pas responsable.

Le nombre de saisines sur le thème des trop-perçus a doublé en 4 ans : 61 en 2016, 121 en 2019 (351 sur la période). Cette augmentation est difficile à expliquer mais différentes hypothèses sont envisagées :

- meilleur repérage des trop-perçus dans les bases de gestion des ressources humaines (SIRH) via le CIC (contrôle interne comptable) ;
- récupération des indus sans tenir compte de la situation financière des agents ;
- considérations non professionnelles (par ex., appréciation sur le niveau de salaire)

¹ <https://clubdesmediateurs.fr/wp-content/uploads/2013/03/RAPPORT-2011-MEDIATEUR-DE-LEDUCATION-NATIONALE-ET-DE-LENSEIGNEMENT-SUPERIEUR.pdf>

▪ Plusieurs constats à l'examen des saisines

- Manque d'information par l'employeur avant émission d'un titre de recettes ou prélèvement automatique d'une partie du salaire.
- Langage souvent abscons dans les motifs justifiant le montant de la dette.
- Absence d'explication d'un remboursement plus élevé que le trop-perçu constaté (le personnel doit rembourser le traitement brut : les charges sociales lui seront reversées ultérieurement).
- Prélèvements sur salaire en juillet-août. Non informé avant ses vacances, l'agent est surpris début août par un salaire écorné et ne peut joindre les services souvent fermés à cette période.
- Dans les cas médicaux, l'agent fragilisé peut être mis en difficulté par le prélèvement sur salaire.
- En l'absence de subrogation¹, l'agent en arrêt maladie ne comprend pas pourquoi il doit rembourser des indemnités journalières alors qu'il perçoit la totalité de son traitement.

Sur les indemnités liées aux arrêts maladie et congés maternité, un agent contractuel témoigne des problèmes causés par l'absence de subrogation :

« (...) L'administration a continué à me rémunérer à taux plein alors que je recevais en même temps les indemnités journalières de la sécurité sociale. Charge pour moi d'en gérer les conséquences administratives et fiscales auprès des administrations concernées avec l'impact désavantageux que peut avoir une fausse surévaluation des revenus sur les quotients familiaux applicables aux prestations familiales (garde d'enfant, cantine, CAF ...).

En pratique, il n'existe aucune procédure de subrogation pour les personnels de l'éducation nationale rémunérés par les services académiques ou l'administration centrale. La médiation s'interroge sur les raisons qui empêchent cette situation d'évoluer.

1. **En maintenant un versement indu et en tardant à réclamer les trop-perçus, l'administration commet une faute de nature à engager la responsabilité de l'État** même quand la créance n'est pas prescrite (CE 12 octobre 2009 n° 300300 ; circulaire du 11 avril 2013 du ministère de l'Économie et des finances et du ministère de la Réforme de l'État, de la décentralisation et de la fonction publique).
2. **Le demi-traitement maintenu en faveur d'un agent en attente de la réunion des instances médicales n'a pas un caractère provisoire mais définitif.** Il reste acquis même si l'agent est placé rétroactivement dans une position n'ouvrant pas droit au versement d'un demi-traitement (CE du 9 novembre 2018 n°412684). Certains rectorats appliquent cette jurisprudence en faveur des agents et les médiateurs académiques ne manquent pas de la rappeler.



Bonne pratique

Le rectorat de l'académie de Poitiers a mis en place une procédure pour la récupération des trop-perçus en matière de rémunération :

- Des directives sont prévues pour prévenir les trop-perçus dans le cadre du CIC (contrôle interne comptable). Les divisions de personnels doivent, dans les cas de trop-perçus sur traitement principal liés à une erreur et ceux représentant plus d'1/4 de la rémunération indemnitaire mensuelle moyenne, **rédiger un courrier et informer l'agent concerné par téléphone du futur retrait sur salaire qui n'interviendra que le mois suivant.**

¹ **Qu'est-ce que la subrogation ?** Les agents non titulaires de la fonction publique en congé de maladie dépendent du régime général de la Sécurité sociale et perçoivent des indemnités journalières. Selon leur ancienneté, ils peuvent aussi bénéficier du maintien de leur plein ou demi-traitement. Les indemnités journalières sont alors déduites du traitement. 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.** Dans le premier cas, l'agent doit communiquer à son administration le montant des indemnités (IJ) pour que celle-ci les récupère sous forme de trop-perçu. Dans le second, il n'y a pas de trop-perçu

- Les personnels qui ne sont plus rémunérés par le rectorat sont informés par courrier et téléphone de la réception du titre de recettes qui leur sera adressé.
- Les coordonnées de l'assistante sociale à contacter en cas de difficulté financière sont indiquées.
- En ce qui concerne les trop perçus constatés après décès de l'agent, la procédure est détaillée aux gestionnaires afin que ce soit le notaire de la famille qui reçoive le titre de recettes et que le courrier ne soit pas rédigé au nom de la personne décédée.

p. 98



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ **Prévoir une information préalable compréhensible**, trois mois avant l'ordre de récupérer la créance, **par courrier et par téléphone** afin que l'agent puisse prendre ses dispositions.
- ❖ **Indiquer explicitement les démarches** pour demander un échelonnement du remboursement.
- ❖ **Informar l'agent de son droit à contester** en vertu des articles 117 et 118 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable.
- ❖ **Indiquer à l'agent qu'il peut demander une remise gracieuse** totale ou partielle de la dette, en évoquant l'état de gêne qui le met dans l'impossibilité de se libérer de tout ou partie de sa dette.
- ❖ **Inviter les services de paye à associer les assistants sociaux des personnels** en amont du prélèvement, afin de faire éventuellement bénéficier les agents d'aides exceptionnelles ou de prêts de secours, et informer les agents sur le rôle des services sociaux.
- ❖ **Améliorer la lisibilité de la fiche de paie** et informer les personnels sur les éléments techniques.
- ❖ **Former les agents** des services RH à la gestion personnalisée des situations complexes.
- ❖ **Appliquer le principe de subrogation au profit de l'administration** pour les agents contractuels en congé maladie afin d'éviter les trop-perçus engendrés par le versement en parallèle des indemnités journalières de sécurité sociale et du salaire.

p. 99

Le PPCR¹, une réforme qui n'atteint pas toujours ses ambitions

1. Le contexte

La réforme de l'évaluation des fonctionnaires découlant du PPCR, mise en place à la rentrée 2017, affichait l'ambition d'une reconnaissance de la valeur professionnelle des agents, permettant une accélération de carrière et une harmonisation des trois fonctions publiques. **Le décret n° 2017-786 du 5 mai 2017²** a modifié les dispositions portant statut particulier des personnels enseignants et d'éducation. Pour les enseignants, cela s'est traduit par :

- une harmonisation conduisant à une cadence unique d'avancement d'échelon ;
- un accompagnement du parcours professionnel, en particulier 3 « rendez-vous de carrière » ;
- une automaticité plus grande d'accession à la hors classe à l'issue du 3^e rendez-vous ;
- la possibilité pour chaque enseignant d'accéder à au moins 2 grades de son corps ;
- la création d'un 3^e grade dit « classe exceptionnelle ».

La médiation reçoit des saisines d'une nouvelle nature

Les enseignants expriment dans leurs réclamations un sentiment d'injustice face à une réforme censée améliorer le déroulement de leur carrière.

¹ PPCR : Parcours Professionnels, Carrières et Rémunérations

² <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000034600973&categorieLien=id>

Le nombre de saisines.

Les deux dernières années ont vu une augmentation conséquente des réclamations concernant la carrière. En 2017, seuls 212 enseignants avaient saisi la médiation sur un problème de cette nature, principalement pour des suspicions d'erreur dans le calcul de leur échelon ou des contestations de leur notation. Après l'entrée en vigueur du PPCR, d'autres types de saisines sont apparues sur la procédure elle-même. En 2018, 404 enseignants ont saisi la médiation et, en 2019, 337.

Quelques exemples de difficultés dénoncées par les enseignants :

- refus du passage à l'échelon supérieur car l'enseignant est depuis trop longtemps à son échelon actuel ;
- avis très positifs de l'inspecteur et du chef d'établissement devenant un simple « très satisfaisant » au rectorat ;
- avis « à consolider » qui se révèle pérenne ;
- impossibilité de rattraper un rendez-vous de carrière manqué en raison d'un empêchement de l'inspecteur ;
- délai de recours très bref (30 jours) et mal indiqué pour contester les appréciations ;
- absence de prise en compte du service effectué en classe de BTS après modification de la note de service ministérielle car, ces services n'ayant pas pu être extraits des bases de données, il était difficile de réunir les informations nécessaires.

p. 105

2. Des cas d'enseignants à la lisière du dispositif

▪ Des agents qui n'ont pas pu bénéficier du rendez-vous de carrière

Une professeure des écoles avec 33 ans d'ancienneté, « trop ancienne » pour bénéficier d'un rendez-vous de carrière lié au 9^e échelon se voit attribuer un avis « à consolider » par son IEN sans l'avoir rencontré. Rien n'est prévu pour ceux qui ont dépassé le 9^e échelon et l'avis une fois donné est pérenne. Interrogé par le médiateur académique, le DASEN répond : « *C'est l'application de la circulaire* ».



Bonne pratique

Certaines académies organisent des sessions de rattrapage quand les entretiens n'ont pu avoir lieu.

▪ Des agents entrés tardivement dans le corps

Un recours fréquent à la médiation est motivé par l'absence de passage à la hors-classe ou classe exceptionnelle **en fin de carrière**.

Une enseignante, recrutée en 1991 dans une promotion de formation professionnelle spécifique (FPS), intégrée professeure des écoles en 2007, a fait l'objet de 6 inspections en 28 ans de carrière au lieu des 9 réglementaires. Son échelon est inférieur à celui de collègues ayant jusqu'à 10 ans d'ancienneté de moins. Sans rendez-vous de carrière, une appréciation lui est délivrée par un inspecteur qui ne la connaît pas.

p. 110

3. Des incohérences entre les appréciations et avis

Pour les enseignants du 2nd degré, l'étude de la candidature se fait en trois étapes: avis du chef d'établissement (ou supérieur hiérarchique), avis de l'inspecteur, appréciation du recteur.

▪ L'avis du chef d'établissement

« En 2018 un avis « favorable » a été porté à ma candidature pour l'admission à la hors classe des agrégés [...]. Je n'ai pas contesté l'avis car il était entendu avec le proviseur et l'IA/IPR qu'il était provisoire et qu'un avis « très favorable » me serait porté dès 2019. Or, l'évolution des avancements de carrières et l'arrivée du PPCR n'ont plus permis de modifier cet avis. J'ai demandé le 10 mai 2019 à la rectrice de l'académie ***, puis successivement le 28 juin, le 22 octobre de reconsidérer. [...] Ces

demandes [sont] restées sans réponse. Ce silence me laisse à penser que les services du rectorat font preuve de mépris vis-à-vis de ma demande et de déconsidération de mon travail. »

Après avoir saisi la médiation, l'enseignant reçoit comme réponse : « *Je vous rappelle également que, désormais, la hors classe devient un mode « normal » d'avancement auquel chaque agent, sauf exception, peut prétendre avant la fin de sa carrière. L'avis retenu n'empêchera nullement votre progression de carrière.* » Toutefois, la Division des personnels enseignants, n'indique pas les conséquences défavorables de cet avis sur une éventuelle promotion à la classe exceptionnelle.

▪ **L'avis de l'inspecteur**

Une professeure agrégée a reçu une évaluation qui lui cause préjudice car il manque l'avis de l'inspecteur pour son rendez-vous de carrière. À la date prévue, l'inspecteur n'a pas pu procéder à l'entretien et en a fixé un nouveau à l'automne. L'avis très favorable porté lors de cette inspection (la 1^{re} depuis 15 ans), émis hors de la période prévue, a été refusé par la division des personnels enseignants (DPE).

La DPE a répondu en ces termes au médiateur : « *l'IA-IPR n'ayant pu effectuer son évaluation, elle bénéficiera d'une appréciation du ministre « Non renseignée », ce qui ne lui portera nullement préjudice pour l'accès au grade de la hors-classe des agrégés.* » Certes, mais une telle situation retarde l'accès au grade convoité et, par ricochet, celui à la classe exceptionnelle.

▪ **L'appréciation du recteur**

Les réclamations portent souvent sur l'écart qui existe entre un avis ou une absence d'avis au premier niveau et l'appréciation portée par le recteur. Exemple :

« *[...] Cette année, l'avis « satisfaisant » que vous m'avez attribué se base probablement sur les avis du chef d'établissement et de l'inspecteur. Ces avis étaient « très satisfaisant » en 2017 et seulement « satisfaisant » en 2018. On m'a expliqué qu'il fallait respecter les pourcentages [...]. Puisque les avis des inspecteurs et des chefs d'établissement sont désormais définitifs, dois-je me résoudre à ce que je n'obtienne jamais mieux que « satisfaisant » ? [...]. 20 ans en ZEP, fonction de tutrice pédagogique, de professeure principale, responsabilité de nombreux séjours à l'étranger. »*

p. 115

4. Un vocabulaire ambigu, des situations paradoxales

▪ **Le caractère « pérenne » de la dernière appréciation**

Le caractère pérenne de l'appréciation finale est inhérent à la logique du PPCR : le but du troisième rendez-vous de carrière est de déterminer **le temps à passer en plage d'appel** avant d'accéder à la classe exceptionnelle. Cette pérennité pose de réels problèmes dont témoignent les saisines adressées aux médiateurs : elle apparaît en contradiction avec l'esprit de la réforme qui prétendait faire une place plus importante à la valeur professionnelle des agents et leur donner plus de perspective de carrière.

▪ **L'inadéquation de l'avis « à consolider »**

Une professeure des écoles de 57 ans avec 33 ans d'ancienneté générale de service, « trop ancienne » pour bénéficier d'un rendez-vous de carrière lié au 9^e échelon se voit attribuer un avis « à consolider » par son IEN sans l'avoir rencontré. Elle n'a pas le sentiment d'avoir fait parler d'elle en négatif dans la circonscription, elle exerce ses fonctions dans une école où la moitié des élèves sont allophones, école qui se situe dans un quartier classé ZUS. Rien n'est prévu pour ceux qui ont dépassé le 9^e échelon et l'avis une fois donné est pérenne. Dans son recours, elle mentionne : « *Peut-on parler de maltraitance arbitraire à mon égard, si ce n'est pas le cas, en tout cas c'est ce que je ressens.* »

Auparavant, si un enseignant ne satisfaisait pas aux exigences attendues, on mentionnait une « alerte sur le parcours professionnel ». L'avis « à consolider » a vocation à ne jamais évoluer, s'il est porté lors du 3^e rendez-vous de carrière. On peut se demander quel sens peut avoir une telle expression si elle ne correspond pas à l'idée d'une amélioration possible pouvant être reconnue dans l'avenir.

5. Une information peu lisible pour les agents

▪ Un défaut de communication et d'informations sur les recours

En cas d'erreur lors de l'étude du dossier, l'agent peine parfois à obtenir une rectification. Les représentants des personnels ont joué un rôle important pour la détection en amont de ces erreurs mais la compétence des commissions administratives paritaires (CAP) dans ce domaine sera supprimée à compter de 2021¹. Les informations données sur les voies de recours pourraient être largement améliorées. Elles ne figurent pas dans les circulaires et notes de service **alors que c'est une information primordiale**. Elles sont parfois mentionnées en caractères plus petits, peu lisibles, dans les fiches d'évaluation. Le délai de 30 jours, peu habituel, peut surprendre des agents qui ont plutôt intégré le délai « classique » de 2 mois.

▪ Des possibilités de promotion passées inaperçues

En 2019, les conditions d'accès à la classe exceptionnelle ont été modifiées² : certains services n'ont plus été retenus et d'autres ont été acceptés, comme les services effectués en éducation prioritaire, ce que les enseignants ont appris tardivement.

« Au début du mois de juin 2019, j'avais appris au détour de recherches informelles sur Internet que mon établissement avait été classé « REP » de l'année 2000 à l'année 2008 ! J'enseigne sans interruption dans ce collège depuis septembre 1997 : j'ai donc accompli des fonctions particulières pendant 8 ans sans le savoir. Aucun de mes collègues, y compris parmi les plus anciens, ne connaissait le classement en REP de notre établissement entre 2000 et 2008. »

▪ Des mécontentements liés à l'absence de prise en compte de certaines fonctions particulières pour le vivier 1

La médiation a reçu des réclamations d'enseignants ne comprenant pas que certaines fonctions n'entrent pas dans la liste publiée par l'arrêté du 10 mai 2017 modifié.

« Dans le cadre des promotions à la classe exceptionnelle, le ministère a exclu de fait les personnels ayant exercé des fonctions supérieures pour le compte du ministère des Affaires étrangères. Dans mon cas, il s'agissait d'un détachement en contrat local comme responsable des cours à l'Alliance française de *** de 1992 à 2000. Ces années passées à l'étranger [...] ne m'ont évidemment pas permis d'assumer ces mêmes responsabilités pour le compte du ministère de l'Éducation en France. [...] La reconnaissance des services faits à l'étranger pour le compte du ministère des Affaires étrangères m'aurait permis d'obtenir la promotion à la classe exceptionnelle. [...] »



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Demander à l'Inspection générale d'effectuer un bilan et de proposer des améliorations pour la mise en œuvre du PPCR, face au ressenti négatif de certaines catégories d'enseignants.
- ❖ Se doter d'outils permettant un meilleur calibrage du contingent par académie afin de ne pas léser les académies qui ont une population enseignante plus âgée que la moyenne.
- ❖ Rappeler de manière plus claire que l'ensemble de la carrière doit être examiné et que la motivation de l'avis de l'évaluateur primaire doit porter sur des éléments factuels.

¹ LOI n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038889182&dateTexte=20200621>

² Arrêté du 10 mai 2017 fixant la liste des conditions d'exercice et des fonctions particulières des personnels des corps enseignants d'éducation et de psychologue au ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche prises en compte pour un avancement à la classe exceptionnelle

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000034675988&dateTexte=20200621>

- ❖ **Indiquer de façon précise :**
 - **les conditions à remplir** pour la recevabilité de la candidature ;
 - **les moyens de faire corriger des erreurs matérielles** ou d'obtenir, le cas échéant, un rendez-vous de carrière dérogatoire ;
 - **les modalités possibles de recours** et leurs délais.
- ❖ **Clarifier la notion d'avis « pérenne »** eu égard au déroulement de carrière.
- ❖ **Revoir le vocabulaire utilisé**, notamment l'**avis « à consolider »**, qui fait éprouver aux enseignants concernés un fort sentiment d'injustice.
- ❖ **Mettre en place des modalités de dialogue opérationnel** pour étudier les situations individuelles particulières et en informer les personnels.
- ❖ **Autoriser les directions des ressources humaines à procéder à des mesures correctives d'avis pérennes.**
- ❖ **Revoir l'arrêté de 2017 s'agissant de la classe exceptionnelle :**
 - élargir les fonctions prises en compte pour valoriser le parcours professionnel ;
 - modifier les pourcentages de promus dans chaque vivier ;
 - réduire la durée de 8 ans pour accéder à ce grade.
- ❖ À l'issue du bilan établi par l'Inspection générale, **refaire une communication pour expliquer les objectifs et les apports du PPCR.**

PRENDRE SOIN DES ÉLÈVES ET DES ÉTUDIANTS

p. 123

L'accès aux aides sociales : un problème persistant pour les étudiants

« Les étudiants constituent un public démuné [...] qui ne fera pas de recours auprès du tribunal administratif car sa demande est une **revendication de l'urgence**. [...] Lorsque des études sont ainsi abandonnées faute de l'aide attendue, c'est sans bruit et sans tracas pour l'administration – ce que, bien sûr, le médiateur ne peut accepter. [...] Certains dossiers nous sont adressés par Emmaüs ou les référents RSA de Pôle Emploi, ce qui en dit assez long sur l'urgence sociale. »

Témoignage d'une médiatrice académique

Malgré de réelles améliorations, les demandes de bourses dans l'enseignement supérieur restent l'un des sujets les plus importants pour le médiateur. Le nombre de saisines est significatif : 851 en 2017 ; 718 en 2018 ; **805 réclamations en 2019**. Il recouvre d'importants enjeux sociaux : précarité de jeunes issus de familles défavorisées, établissements privés n'ouvrant parfois pas droit aux bourses, etc. Il a trouvé une nouvelle résonance en novembre 2019 avec l'immolation par le feu, devant un bâtiment du Crous, d'un étudiant lyonnais qui avait perdu ses droits à bourse. Cet acte désespéré, commis pour protester contre la précarité étudiante, a aussi mis en lumière le fait que beaucoup d'étudiants méconnaissent les aides disponibles, problème abordé tant par la ministre de l'enseignement supérieur¹ que par la présidente du Cnous.

Le sujet des bourses d'enseignement supérieur a été traité à dans les rapports 2009² et 2014³ du médiateur. Les échanges lors des Comités de suivi [en 2010](#)⁴ et [en 2015](#)⁵ ont permis la concrétisation de plusieurs recommandations. **Le ministère est mobilisé sur le sujet**⁶, avec une circulaire annuelle. Mais **les informations ne sont pas toujours suffisantes ou accessibles**. Les médiateurs aident au mieux les étudiants et obtiennent souvent des réponses rapides auprès de leurs interlocuteurs des Crous mais la qualité de leurs relations avec ces services reste inégale.



Bonne pratique

En 2019, le pôle national de la médiation a créé un espace collaboratif avec le Cnous et la Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle du ministère (Dgesip) pour traiter rapidement les saisines d'étudiants qui n'arrivaient pas à se faire rembourser la contribution Vie Étudiante et Campus (CVEC), payée à tort. L'objectif était de mieux communiquer et d'accélérer la procédure. Après 6 mois de fonctionnement de cette plateforme, on constate une réelle efficacité. Cette initiative mériterait d'être étendue à d'autres problématiques traitées par la médiation.

¹ *L'Étudiant/ÉducPros*, 16 décembre 2019

² https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/2010/49/1/rapport-mediateur2010_148491.pdf p. 99 à 102

³ https://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Mediateur_republique/49/9/Mediatrice-Rapport-2015_423405_423499.pdf pages 72 à 82 et 97-98

⁴ <https://www.vie-publique.fr/rapport/31817-mediateur-education-nationale-et-enseignement-superieur-2010> p.127 à 130

⁵ <https://www.vie-publique.fr/rapport/35683-mediateur-education-nationale-et-enseignement-superieur-2015> p.158 à 165

⁶ Au titre de l'année universitaire 2019-2020 : les bourses sur critères sociaux ont été revalorisées (bourses Crous : + 1,1 %) ; le montant des frais d'inscription à l'université a été gelé ; depuis le 31 août 2019, les étudiants sont rattachés au régime général de sécurité sociale (même niveau de protection, 217 euros d'économie par an). Depuis 2018, les bourses sont payées à date fixe, le 5 du mois. Pour un dossier complété avant fin juillet, l'étudiant reçoit un versement anticipé en août afin de préparer la rentrée. <https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid144277/rentree-2019-l-etat-s-engage-en-faveur-des-etudiants.html>

1. Des erreurs et des incompréhensions récurrentes de la part des usagers

▪ Des erreurs commises lors des dépôts de dossier

Les étudiants (ou leurs parents) invoquent parfois un dysfonctionnement du service alors qu'ils sont à l'origine de l'erreur : dossier incomplet, droits épuisés, retard d'inscription, erreur de manipulation lors de la saisie de la demande, oubli de remettre la notification conditionnelle lors de l'inscription. Ayant conscience de ce problème, le ministère et le Cnous ont fait une communication commune, en référence à la Loi ESSOC « Pour un État au service d'une société de confiance », afin de rappeler aux étudiants qu'ils ont un droit de rectification des données communiquées. La médiation se félicite de cette mention du droit à l'erreur sur les sites officiels.

Rappel du droit à rectifier ses erreurs sur etudiant.gouv.fr :

« Durant la campagne annuelle de bourses sur critères sociaux, et conformément à la loi ESSOC n°2018-727 du 10 août 2018, en cas d'erreur commise lors de votre demande de bourse, vous avez la possibilité de régulariser votre erreur de votre propre initiative ou dans le délai requis après y avoir été invité par l'administration. »



Bonne pratique

Dans une académie, les étudiants de CPGE oubliaient souvent, lors de leur inscription, de remettre la notification conditionnelle. Le problème a été réglé grâce au président de l'association des lycées à classes préparatoires. Après un travail avec la médiatrice académique, ce proviseur coordonne désormais les consignes données à chaque lycée. Il veille à ce que chaque étudiant boursier soit inscrit parallèlement à l'université et porte sur son DSE la mention de l'établissement. La mention du double cursus évite la perte de la bourse au mérite lors de la 3^e année de classe préparatoire, qui serait sinon considérée comme un redoublement et entraînerait la perte de cette bourse.

Déclaration fiscale et versement de la bourse étant très liés, une erreur peut avoir des conséquences financières importantes.

Exemple de saisine du père d'un étudiant en octobre 2019 :

« J'ai effectué une erreur de saisie sur mon avis d'imposition 2018 (sur les revenus 2017). J'ai déclaré un enfant majeur à charge alors que ce sont mes 2 enfants majeurs qui le sont. Erreur de saisie qui est aujourd'hui préjudiciable pour le versement du montant des bourses universitaires pour ma fille. Le Crous se basant sur cette déclaration [...] n'accepte pas de prendre en compte la situation familiale corrigée sur l'avis 2019 pour recalculer le montant réel des bourses universitaires. J'ai écrit également au Trésor Public qui [...] m'a précisé qu'une modification sur l'avis 2018 n'est pas possible. »

Le médiateur ayant relayé la situation, le Crous a fini par accorder 4 points supplémentaires après examen des avis fiscaux. Il a pu constater l'absence de pension alimentaire versée à l'enfant majeur et le rattachement des deux enfants à leur père. De plus, la réponse du Trésor public montrait bien l'erreur commise par ce père veuf. L'étudiante a reçu une notification le 31 octobre 2019 à l'échelon 3.

▪ Des difficultés concernant les justificatifs de ressources

Le Crous fait preuve d'une extrême rigueur dans l'étude des dossiers, une tentative de fraude ne pouvant jamais être exclue. Or, certains documents demandés peuvent être difficiles à produire.

Une mère saisit la médiatrice académique car sa fille a reçu cette demande de documents du Crous : « copie de la décision de justice ou de l'acte notarié relatif à la séparation de vos parents et, le cas échéant, la copie de la convention homologuée par cette décision (toutes les pages et mentions lisibles) [...] ; fiche de situation familiale remplie, datée et signée. Une attestation, même si elle est rédigée par un notaire ne fait pas foi. »

La requérante n'a pas les pièces demandées en sa possession car la séparation entre les parents s'est faite à l'amiable et n'a pas été actée officiellement. Le juge n'a pas été sollicité. L'année précédente, sa fille avait obtenu l'année une bourse sur présentation d'une attestation d'un notaire indiquant les accords entre les parents lors de la séparation. Face à ces éléments présentés par le médiateur, la bourse a pu être accordée et mise en paiement une dizaine de jours plus tard.

Un étudiant ne comprend pas pourquoi les revenus des deux parents doivent être cumulés alors qu'il est à la charge d'un seul, sans aide ni pension de l'autre, avec des relations difficiles ou inexistantes entre les deux.

Le droit à bourse est lié à la capacité financière des parents à assumer l'obligation alimentaire prévue par le Code civil. Mais cette notion reste abstraite pour les étudiants qui saisissent la médiation et qui n'ont pas les moyens d'entamer une démarche en justice si l'un des parents ne remplit pas ses obligations. **L'analyse du dossier par une assistante sociale peut s'avérer utile** pour prendre en considération la réalité des ressources familiales. Les situations familiales peuvent être compliquées, rendant difficile la connaissance des revenus. Par ailleurs, l'étudiant fait parfois sa propre déclaration fiscale et apprend à ses dépens, s'il est célibataire, que les revenus de ses parents doivent tout de même être communiqués. Les directives concernant les pièces justificatives sont parfois lacunaires. La médiation préconise une réécriture des textes pour les rendre accessibles, particulièrement aux publics défavorisés. Sur les sites destinés aux étudiants, on note un effort en ce sens¹.

p. 134

2. Une gestion administrative rigoureuse parfois contestée

▪ Refus parce que l'établissement n'est pas habilité à recevoir des boursiers

Après un baccalauréat mention très bien, une bourse au mérite, deux années réussies en université, un étudiant avait sollicité l'entrée dans une école privée pour une formation non délivrée en université. N'ayant pu bénéficier d'une bourse, la famille s'est retrouvée dans une situation financière difficile. L'étudiant a reçu la réponse suivante : « *Il vous appartenait de vous renseigner pour savoir si l'établissement souhaité était habilité à recevoir des élèves boursiers.* » On peut **s'interroger sur les moyens dont dispose un (futur) étudiant pour connaître la liste précise des établissements habilités à recevoir des boursiers**. Les sites d'établissements privés affichent souvent la mention « titre reconnu par l'État », ce qui peut être trompeur.

▪ Un manque de clarté de la motivation des refus de bourse

Le refus de bourse, simplement mentionné par une case cochée sur un formulaire, peut ne pas être compris ou accepté et les services apportent rarement une explication complète lorsqu'un étudiant leur en demande une. Quand ils joignent le médiateur, les demandeurs attendent une aide urgente, à bon droit ou non. L'impact d'un rejet de bourse est immédiat, avec des répercussions en cascade : frais d'inscription et frais de logement (fin des droits à résidence universitaire) s'ajoutent aussitôt au coût de la vie. Le recours au médiateur permet de régler les problèmes avec efficacité et d'éviter les conséquences parfois dramatiques d'un refus ou retard de versement.

▪ Une méconnaissance des aides disponibles

Lorsqu'un dossier ne correspond pas aux catégories prévues par les textes pour la bourse sur critères sociaux, une aide financière est néanmoins possible dans certains cas. Le dossier peut être soumis à une commission où les services sociaux sont présents. Cette seconde voie est encore mal connue des étudiants, bien qu'elle soit signalée sur les sites [etudiant.gouv.fr](https://www.etudiant.gouv.fr) ou [Service public](https://www.service-public.fr)². De leur côté, les médiateurs académiques alertent les Crous lorsqu'ils traitent d'une réclamation faisant apparaître l'ignorance de l'étudiant sur une aide financière possible en dehors de la bourse sur critères sociaux.

¹ Notamment <https://www.etudiant.gouv.fr/pid33629-cid111606/constituez-votre-dossier-social-etudiant-dse.html>

² <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N20398>



Bonne pratique

En 2018, la direction d'une Grande École a décidé d'aider des étudiants en difficulté financière qui ignoraient les aides sociales possibles. Une directrice d'études a contacté la médiatrice académique pour recenser l'ensemble des aides accessibles aux étudiants en un seul document, ce qu'aucun site ne faisait. Ce document répertorie chaque institution pouvant donner une aide (Crous, Ville, Région, Europe, École, fondations privées, aide liée à une situation de handicap...), la démarche pour l'obtenir, le numéro de téléphone, les liens Internet. Les mises en garde nécessaires y figurent.

La diversité des « prestataires » peut être source de confusion car chacun présente ses propres dispositifs. Le Crous est le guichet unique des aides gouvernementales mais, s'il mentionne les aides des collectivités, l'étudiant est ensuite renvoyé de site en site.

▪ Les demandes de reversement de bourses pour manque d'assiduité

Lorsque l'étudiant interrompt ses études en cours d'année pour raison médicale, il doit communiquer un certificat médical. Mais identifier le bon destinataire de ce certificat n'est pas toujours facile. Le site etudiant.gouv.fr¹ mentionne ainsi que le Crous doit recevoir les justificatifs. Or, la FAQ du même site² indique : « Attention, le Crous n'est pas compétent pour traiter les justificatifs. Les absences se justifient IMPÉRATIVEMENT auprès de la scolarité de votre établissement. » La circulaire³ indique que l'étudiant « est tenu d'en informer les services de gestion des bourses » sans plus d'explications. Les médiateurs académiques ont reçu des recours d'étudiants à qui on réclamait le reversement de la bourse car l'université n'avait pas reçu le certificat médical. Cette double adresse (Université-Crous) crée des malentendus. Le médiateur du Cned a lui aussi soulevé la question du destinataire des certificats médicaux : ses interlocuteurs au sein des services lui ont signalé que la réponse était variable selon les Crous.

« J'ai reçu ce matin un titre de perception [...] pour non-respect de l'obligation d'assiduité à mes cours via le Cned sur la période 01/09/2017 au 31/05/2018. Or j'ai pour cette même période une dispense de la médecine scolaire. Cela fait depuis septembre (à la suite du premier courrier reçu) que j'essaie d'effectuer un recours contre cette décision auprès du Crous et du recteur de l'académie. À de multiples reprises, j'ai essayé de les contacter à tous les numéros que j'ai pu avoir, mais soit personne ne répondait, soit je n'étais pas au bon service, et de même pour mes courriers ! Les recours sont tellement longs et onéreux en temps et timbres-poste qu'ils laissent à penser que tout ceci est fait exprès pour que les gens simples comme moi n'aient aucune chance de voir « offrir » une annulation de cette peine. »



Bonne pratique

Une convention entre le CNED et le Crous en préparation

S'agissant des bourses de l'enseignement supérieur, la convention de 2005 passée entre le Cned et le Crous est en cours de modification. [...] Le travail en cours consiste à mettre en place une procédure fiable de calcul au prorata du temps passé en formation.

Une étudiante, en programme Erasmus d'octobre à juin, est informée qu'elle peut demander de passer à l'échelon supérieur pour l'année en cours, sa mobilité durant deux semestres. Elle contacte le Crous de T... où elle pense faire un master. Ce dernier lui confirme l'information mais la renvoie au Crous de D... dont elle dépend encore. Le Crous de D... lui répond qu'elle n'est pas concernée par la disposition. Elle adresse un courrier en AR au Crous de D... avec la référence (circulaire 2018-079 du 25 juin 2018, annexe 3, article 2.3), sans réponse. Elle se tourne vers le médiateur académique qui contacte la direction du Crous et reçoit une réponse le jour suivant : l'étudiante est dans son droit, une notification lui sera faite immédiatement avec reversement rétroactif.

¹ <https://www.etudiant.gouv.fr/cid96339/droits-et-obligations-des-boursiers.html>

² <https://www.etudiant.gouv.fr/cid151944/faq-%7C-dse-cvec-les-questions-les-plus-courantes.html>

³ https://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20536/bulletin-officiel.html?cid_bo=143087&cbo=1

Si l'intervention du médiateur a permis de régler le dossier assez rapidement, **le cheminement traduit bien les difficultés des étudiants dans l'accomplissement de leurs démarches.**

LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ **Rassembler et structurer l'information sur les aides financières** dans un document officiel qui ferait ensuite l'objet d'une communication dans chaque établissement d'enseignement supérieur.
- ❖ **Enrichir la Foire aux questions (FAQ) par des exemples concrets sur les sujets à l'origine des difficultés les plus fréquentes** : aides complémentaires ou spécifiques qui peuvent être obtenues pour un boursier ou un non boursier rencontrant des difficultés financières.
- ❖ **Envoyer une réponse circonstanciée quand le recours montre que le requérant n'a pas compris la motivation du refus.**
- ❖ **Informers les étudiants de la possibilité de recourir aux assistants sociaux** (du Crous ou de l'établissement d'enseignement supérieur) et au service social du Crous.
- ❖ **Informers les candidats sur Parcoursup, par une alerte visible, de la liste des formations habilitées à recevoir des boursiers** et proposer un lien dans la plateforme vers celle-ci. **Faire figurer un contact** pour permettre au candidat de vérifier si sa formation ouvre droit à une bourse sur critères sociaux.

p. 148

Le déroulement des examens en 2019 : une gestion inégale des perturbations

On connaît l'attachement des familles aux questions de l'égalité en matière d'examens. Le degré de conflictualité de ce sujet est important.

La grève des correcteurs en 2019, l'introduction d'une partie de contrôle continu pour l'examen du baccalauréat (E3C) – puis les mesures exceptionnelles consécutives à la crise de la Covid en 2020 - ont fait augmenter très sensiblement le nombre de réclamations et de contestations dans ce domaine.

Près de 20% du total des réclamations portent sur les examens et concours (déroulement des épreuves, attribution des notes, résultats, modalités d'évaluation, pertes de copies, demandes non satisfaites d'aménagements pour les élèves malades ou en situation de handicap, dispenses d'épreuves, conservation de notes, demandes de redoublement, reconnaissance de diplômes...). **Ces saisines ont augmenté de 17 % en 2019, avec un pic important durant l'été** : entre juin et septembre, plusieurs centaines de candidats ou leurs familles ont fait appel au médiateur (et plus d'un millier sur l'ensemble de l'année).

Des incidents divers ont pu jeter le doute sur la valeur des résultats, sur l'objectivité des correcteurs, sur l'égalité des pratiques d'un jury à l'autre, d'une académie à l'autre, et contribué à répandre un sentiment d'inégalité de traitement, voire d'injustice.

Mais ces incidents et contestations ont aussi été porteurs d'enseignements pour les sessions futures, débouchant sur **des recommandations de la médiatrice ayant trait à la transparence des évaluations, à la mise en œuvre de mesures transitoires adaptées lors de la réforme d'un examen, à la continuité et à la gratuité des parcours scolaires ainsi qu'au respect des droits fondamentaux et de l'égalité des personnes.**

p. 149

1. De nombreux sujets d'anxiété pour les candidats

▪ La question de la consultation des copies après l'examen

Les médiateurs ont été sollicités par des candidats désireux de **consulter leurs copies dans leurs centres d'examen**, ce qui est normalement possible jusqu'à trois jours après la délibération. Mais de nombreux chefs de centre d'examen ont déclaré ne plus être en possession des copies, suscitant

l'inquiétude : sans consultation sur place, les candidats doivent attendre plusieurs semaines avant d'avoir accès au télé-service dédié¹. La correction d'une erreur éventuelle est alors forclosée.

La médiation a alerté la Direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) sur **l'hétérogénéité des pratiques des services pour la communication des copies et fiches d'appréciation**.

La mission du pilotage des examens de la Dgesc s'est dite prête à expertiser avec la médiation les améliorations possibles des outils et des organisations dans les académies.

▪ **Des imprécisions dans la correction des copies**

Des copies, notamment en mathématiques, ne portaient qu'une **note globale sans appréciation ni trace de correction intermédiaire** des exercices. Cette **absence de détail** a contribué à semer le doute sur la notation, voire la réalité de la correction. Les enjeux pouvaient être importants :

Une candidate a dû renoncer à son projet à l'étranger à cause d'une note trop basse qui ne paraissait pas fondée. Or, pour cette épreuve, une note de service prévoit expressément l'application d'un barème.

Avec la réforme du baccalauréat, **la Direction générale de l'enseignement scolaire a montré son attachement aux annotations en tête et en marge des copies**, même quand celles-ci sont dématérialisées, rejoignant ainsi la position de la médiation.

▪ **Des copies égarées**

Un candidat reçoit à la session 2019 la note de 5/20 à l'épreuve écrite anticipée de français. Surpris par une note ne correspondant ni à son niveau habituel ni à son ressenti de l'épreuve, il demande début septembre la communication de sa copie. Deux mois après, un courrier indique que sa « copie reste introuvable. » La médiation propose que la règle retenue à cette session en cas de non communication de copie par le correcteur soit appliquée : la moyenne des notes de contrôle continu. Le service des examens refuse car, même si la copie reste introuvable, le bordereau des notes fait foi ; il confirme la note de 5/20.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

p.156

- ❖ Prendre un texte réglementaire de portée générale, non-restreint à une catégorie spécifique d'examen, imposant aux correcteurs et examinateurs de faire apparaître sur la copie ou le bordereau de notation, en plus de la note globale, **des appréciations et/ou des sous notes par exercice** ou partie.
- ❖ Améliorer les outils mis en place par les académies pour offrir à chaque candidat un droit à la **communication des copies et des fiches d'appréciation** des épreuves orales ou pratiques, dans des délais utiles à la poursuite d'études.
- ❖ **En cas de perte** de copie, introduire dans les règlements une disposition pour que soit accordée la note moyenne du **contrôle continu** si le candidat est scolarisé et que cette dernière note est supérieure, ou la note moyenne donnée par le jury si le candidat individuel se retrouve avec une note inférieure à celle-ci.

p. 156

2. Une absence regrettable de mesures transitoires lors de la réforme d'un examen

▪ **La réforme de certains examens professionnels**

Une candidate obtient de très bonnes notes aux épreuves professionnelles du CAP Petite enfance à la session 2015. Absente aux épreuves générales, éliminée, elle ne se présente pas durant les sessions suivantes, sachant

¹ Cette démarche est possible à partir de septembre avec envoi des copies tout au long du premier trimestre.

que les notes obtenues sont valables 5 ans¹. Elle souhaite s'inscrire aux épreuves générales à la session 2020. Mais le service des examens l'informe que le CAP Petite enfance est remplacé, à compter de cette session, par le CAP Accompagnant éducatif petite enfance (AEPE) et qu'elle ne pourra pas conserver le bénéfice de ses notes antérieures. Elle saisit la médiation, malheureusement sans issue favorable.

Les candidats qui ont commencé une formation professionnelle doivent pouvoir l'achever sans avoir à préparer de nouvelles épreuves. Il peut être difficile d'y parvenir en menant de front vie professionnelle et familiale et certains candidats ont besoin de plusieurs années : c'est souvent le cas du public du CAP AEPE, en grande majorité féminin.

▪ **La réforme du baccalauréat et les candidats en situation de handicap**

Des familles de candidats en situation de handicap, inquiètes du changement d'évaluation au baccalauréat (contrôle continu), ont saisi la médiation en nombre. Par exemple, des candidats ayant obtenu un étalement des épreuves ignorent s'ils pourront repasser l'épreuve dans son ancienne formule ou s'ils devront se préparer selon les nouvelles modalités.

La médiation a été saisie par une famille dont le fils, du fait de son handicap, a plusieurs fois redoublé. Cet élève doit se présenter à nouveau aux épreuves de français car la réglementation ne lui permet pas de conserver ses notes. Inscrit à la session 2020 du baccalauréat, le candidat est soumis au régime « d'avant réforme », avec l'ancien programme. Mais le Cned l'a informé que seul le cours correspondant au nouveau programme est disponible à la vente. L'organisme a proposé à titre gracieux les anciens cours, sans les devoirs, plaçant la famille en difficulté pour la préparation de l'épreuve.

NB : les candidats s'inscrivant à la session 2021, et qui doivent repasser l'épreuve, composeront à partir des nouveaux programmes (arrêté du 17 janvier 2019²).

Les réformes sans réelles mesures transitoires ajoutent une difficulté pour les candidats déjà fragilisés et pour les candidats individuels qui se présentent à une nouvelle épreuve sans avoir suivi d'enseignement. **Pour la médiatrice, la possibilité de conserver des notes dans quelques épreuves ne comble pas suffisamment l'absence de mesures transitoires adaptées à ces situations humaines singulières.** La réforme du baccalauréat a été l'occasion pour la médiation de demander au ministère **des solutions de simplification pour ces familles.** Elle a demandé l'élaboration d'**un document spécifique pour les candidats en situation de handicap.** Cette **FAQ est à l'état de projet.** Sa publication permettrait d'apaiser nombre d'inquiétudes. La crise de la Covid-19 n'a fait qu'ajouter une nouvelle vague d'anxiété.

p. 159



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

❖ **Lors de la réforme d'un examen :**

Prévoir les mesures transitoires : s'il n'est pas possible d'établir des correspondances avec les anciennes épreuves, accorder la conservation des notes égales ou supérieures à 10/20 pour les candidats dans un délai de 5 ans³ et offrir la possibilité aux candidats qui ont obtenu des notes inférieures de se présenter aux autres épreuves sous l'ancien format, dans ce même délai.

❖ **Pour répondre à toutes les interrogations des candidats en situation de handicap :**

Publier de manière précoce la Foire aux questions (FAQ) afin d'éclairer et rassurer les candidats.

¹ En application de l'article D. 337-17 du Code de l'éducation, les candidats qui n'ont pas obtenu le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle conservent, à leur demande, les notes obtenues, durant 5 années à compter de leur date d'obtention.

² <https://www.education.gouv.fr/bo/19/Special1/MENE1901575A.htm>

³ Quitte à leur proposer ensuite une mise à niveau de leurs connaissances dans le cadre de la formation continue

3. La conservation des notes : un principe fait d'exceptions

Candidats à un examen national et chefs d'établissement ont intégré la règle de la conservation des notes pendant 5 ans. On constate pourtant des exceptions dans l'application du règlement.



Pour des raisons médicales, un élève ne pouvait pas se présenter aux épreuves du baccalauréat à la session 2019. Famille et établissement se sont accordés pour un redoublement. Le lycée ne l'a donc pas inscrit à la session 2019. À la rentrée 2019, le service des examens a refusé pour la session 2020 la conservation des notes obtenues précédemment, l'article D. 334-13 du Code de l'éducation ne le permettant pas. Soutenue par le chef d'établissement et le médecin responsable départemental du service médical, la médiatrice a expliqué au responsable des examens la situation particulière du candidat. **Elle a reçu une réponse favorable du directeur de la maison des examens, ce qui a permis par la suite de régler d'autres situations comparables.**

La réglementation complexe accentue les difficultés des candidats en situation de handicap. On peut s'interroger sur la légitimité de restrictions souvent mal connues et mal comprises qui génèrent tensions et réclamations.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ Rapporter les dispositions, introduites par décret, circulaires, notes de service, qui viennent s'opposer au principe de maintien des notes égales ou supérieures à 10/20 durant 5 sessions, arrêté dans le Code de l'éducation.

4. Le redoublement après échec à l'examen : un droit qui peine à s'appliquer

Après une recommandation du médiateur en 2011 et des échanges en comité de suivi, le ministère a annoncé en janvier 2015 **un droit au retour en formation initiale pour tous les jeunes sortant sans diplôme du système éducatif**. Mais on constate un écart important entre les textes et la réalité.

La médiation continue d'être sollicitée chaque premier trimestre par des lycéens qui ont échoué au baccalauréat et ne sont pas scolarisés plusieurs semaines après la rentrée. Pour ces jeunes, préparer seuls l'examen est illusoire, surtout dans un contexte de réforme. Les établissements privés ou les cours par correspondance ont un coût que les familles ne peuvent pas toujours supporter. En octobre 2019, la médiation avait fait le constat de 484 inscrits au Cned venant d'établissements ne les ayant pas repris, faute de place. S'ils bénéficiaient du statut réglementé post 16 ans, le coût pour l'ensemble de la formation était de 999 €.



LA MÉDIATRICE RECOMMANDE

- ❖ **Veiller à l'application de l'article D. 331-42 du Code de l'éducation** en prévoyant un nombre suffisant de places dans les établissements pour accueillir les candidats qui ont échoué : le contrôle continu devrait permettre de les repérer en amont et d'anticiper les besoins ;
- ❖ **Mettre en place une commission du type CAES¹** pour ceux qui se retrouveraient sans affectation à la mi-juillet. Cette commission :
- ❖ - aurait une visibilité globale sur les places disponibles en temps réel dans les établissements et ferait la chasse aux doublons, notamment avec les inscriptions dans l'enseignement privé sous contrat ;

¹ La commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES) accompagne les candidats qui n'ont reçu aucune proposition d'admission dans le cadre de la procédure nationale Parcoursup, afin d'apporter des solutions d'inscription dans l'enseignement supérieur grâce aux places restées vacantes.

- ❖ - prendrait la forme d'un guichet unique veillant au partage des informations entre les décideurs de l'académie et leur transmission aux redoublants et à leurs familles ;
- ❖ - serait un interlocuteur disponible durant l'été jusqu'à la rentrée (et après).
- ❖ **Faire sauter le verrou des 16 ans** défini à l'article R. 426-2-1 du Code de l'éducation, selon lequel l'inscription en classe complète réglementée au Cned ne peut être gratuite que pour les élèves de moins de 16 ans que la commission visée ci-dessus n'aurait pas été en mesure d'affecter dans un EPLE, et bénéficiant d'un avis favorable du directeur des services départementaux de l'éducation nationale du département de résidence de l'élève. Le ministère devra alors prévoir les moyens financiers nécessaires à leur accueil au Cned.



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Contact presse
01 55 55 30 10
spresse@education.gouv.fr

Credits photos : Getty Images / Orboy Alija

