

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

La médiation :
proposer pour progresser

Année 2014



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

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

La médiation :
proposer pour progresser



**Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
et les médiateurs académiques - Sèvres - Novembre 2014 © Philippe Devernay**



Sommaire

Avant-propos

La médiation reconnue, des médiateurs académiques reconnaisants

Bilan et perspectives

La notation du baccalauréat et les commissions d'harmonisation

Les examens : adapter les procédures pour une meilleure évaluation

La santé des personnels

La mobilité des enseignants

Vers un véritable cycle de master dans le cadre du LMD

L'enseignement privé non scolaire

L'affectation des enseignants stagiaires du second degré
à la rentrée scolaire 2014

PREMIÈRE PARTIE : LA VIE ÉTUDIANTE

Chapitre premier : Les études

1. L'accès à l'enseignement supérieur

1.1. L'offre de formation et l'orientation

1.2. Le choix de l'établissement

2. L'inscription en établissement

2.1. La distinction entre les cours en présentiel et ceux suivis à distance

2.2. Une procédure d'inscription adaptée

2.3. Le rôle des services lors de l'inscription

3. L'insertion au sein de l'établissement

3.1. Un accueil renforcé du nouvel étudiant

3.2. L'accueil administratif pendant l'année universitaire

3.3. Le suivi pédagogique des étudiants par les enseignants

4. L'évaluation : contrôle continu et examens

4.1. La réglementation

4.2. L'organisation des examens

5. Le déroulement de la scolarité

5.1. La question de la semestrialisation

5.2. Le suivi des étudiants doctorants

5.3. Le suivi de la scolarité des étudiants en mobilité à l'étranger

5.4. Les transferts entre universités

5.5. L'accompagnement des étudiants en réorientation

6. Les relations avec le monde professionnel

- 6.1. L'accompagnement des stagiaires ou des étudiants en alternance
- 6.2. L'entrée dans la vie professionnelle des diplômés d'une licence généraliste
- 6.3. La frontière entre formation initiale et formation continue

Chapitre deuxième : Les conditions de vie

1. Les bourses

- 1.1. La campagne d'inscription
- 1.2. La publication tardive des taux de bourse
- 1.3. Les formations habilitées à recevoir des boursiers
- 1.4. Les motifs de refus des bourses
- 1.5. Les ressources prises en compte
- 1.6. L'information et les contacts avec les CROUS
- 1.7. Le défaut d'assiduité

2. L'environnement des études

- 2.1 Le logement en cité universitaire
- 2.2 L'activité professionnelle durant les études
- 2.3 Les espaces de travail
- 2.4 La santé

DEUXIÈME PARTIE : LA MÉDIATION, FORCE DE PROPOSITION

Chapitre premier : Les nouvelles recommandations

1. Les étudiants

2. Les personnels

Chapitre deuxième : Les précédentes recommandations

1. Les usagers

- La sectorisation en collège et lycée (la carte scolaire) vue par les familles
- Les bourses dans le second degré
- Le redoublement en fin de cycle
- Les examens
- La procédure Admission post bac
- La poursuite d'études des étudiants ayant échoué à la PACES
- L'enseignement privé

2. Les personnels

- Les problèmes financiers

TROISIÈME PARTIE : INFORMATIONS

Chapitre premier :

Les statistiques d'activité des médiateurs en 2014

1. Les réclamations reçues
2. L'origine des réclamations
3. Le domaine des réclamations
4. Les délais d'intervention des médiateurs
5. Les résultats de l'intervention des médiateurs

Chapitre deuxième

Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

Chapitre troisième

Le Club des médiateurs de services au public

Chapitre quatrième

Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

Chapitre cinquième

Le réseau des médiateurs



— Avant-propos —



De l'audace !

Depuis 2009, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, tant au niveau académique que national, a reçu plus de 50 000 réclamations réparties entre les agents et les usagers. Toutes sortes de demandes nous ont été adressées, légitimes souvent, étranges parfois, qui ont retenu notre attention. De quoi observer l'évolution de notre société à travers ceux, personnels et usagers, qui s'adressent à nous et les implicites de nos fonctionnements à tous, de quoi mieux comprendre les difficultés liées à l'organisation de notre système éducatif et aux textes qui la régissent.

Au total, trois grandes lignes se dessinent qui structurent nos manières de réagir et de faire : se référer à la tradition ; s'en remettre à l'habitude ; se décider à l'audace. Chacun peut comprendre combien les deux premières orientations, quels que soient leurs avantages respectifs, peinent à apporter des réponses justes à tous dans un contexte évolutif tel que le nôtre. C'est donc l'audace qui doit nous habiter. Mais une audace calculée et maîtrisée, appuyée sur la tradition, et capable en même temps de la faire évoluer et de l'adapter progressivement à une société, à une population et à des comportements qui ont changé.

L'audace c'est aujourd'hui prendre en compte la diversité des problèmes, des personnes, des situations sociales des familles. Or, l'École peine à gérer l'hétérogénéité de ses publics et voit souvent une source d'inégalités dans le recours à des politiques différenciées. C'est tout le problème de l'application du général à un particulier devenu foisonnant. Il n'est pas possible d'englober toutes les situations nouvelles dont la complexité n'a d'égale que la diversité. Une solution consiste sans doute à reconnaître qu'une part d'autonomie locale porte en elle la capacité à appréhender cette diversité et cette complexité.

Le médiateur, intermédiaire désigné entre services et particuliers, participe de cette autonomie locale. Son autonomie très singulière – en même temps être à l'extérieur du système et en faire partie – lui donne le recul nécessaire pour appréhender la diversité sans nuire à la pensée générale – la loi, les textes.

Analyser, interpréter, imaginer, construire des solutions innovantes, mais possibles, telles sont les compétences que doit développer une administration à l'écoute de ses personnels et de ses usagers. Le médiateur n'est pas celui qui approuverait ou désapprouverait le discours de la personne qui réclame ou celui des services. Le médiateur s'imprègne des deux discours et il s'attache à faire valoir une réponse adaptée.

LE MÉDIATEUR : COMPRENDRE LES CONTRAINTES ADMINISTRATIVES DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, FAIRE AVEC DES NORMES MULTIPLES ET CONTRADICTOIRES

Au cours de ces vingt dernières années, de nouvelles normes sont apparues. Notre administration a enregistré, comme toute la société, l'essor sans précédent du droit des personnes, des droits individuels ou personnels. Au point de créer, constitutionnellement, un Défenseur des droits des usagers. Les services, les administrations, les écoles, les hôpitaux, toutes les institutions ont dû s'adapter à cette individualisation, à la prise en compte de demandes singulières, en tout cas en droit.

Ainsi le législateur a-t-il permis à des dispositifs multiples de voir le jour, avec leurs normes nombreuses et diverses. Des dispositifs qui doivent être efficaces, et s'inscrire aussi dans la réduction des coûts et de la dépense publique, dans une politique de résultat. C'est ainsi que la relation avec l'utilisateur devient une relation standard, organisée selon des procédures qui ont pour fonction de réduire la complexité des situations et d'y répondre au nom d'un principe d'égalité applicable à tous.

L'écueil de ces dispositions réside dans l'application de ces normes sans laisser suffisamment de place au droit des personnes, ou aux situations individuelles, en considérant seulement la mise en œuvre de procédures contrôlées et hyper standardisées. Il ne s'agit pas ici du droit, ni de la loi, mais de normes largement adoptées pour la simplification de leur application, mais pouvant conduire au bout du compte, en abandonnant toute souplesse et toute humanité, à se nuire à elles-mêmes.

Prenons l'exemple de l'affectation des élèves à la rentrée : elle se fait par ordinateur à partir de critères préétablis. L'ordinateur n'a pas d'âme et ne saurait tenir compte de situations complexes, difficiles à expliquer. Cette stricte affectation des élèves est une réponse à l'application d'une norme procédurale, mais en aucun cas à la prise en compte de situations personnelles, qui, elles, sont rejetées dans une zone grise invisible. Il en va de même pour la mutation des enseignants qui obéit à des normes chiffrées et impitoyables et qui produit chaque année des déchirements familiaux guère propices à un travail serein et efficace.

Comment sortir de ce dilemme ? Faire en sorte que ce paradoxe : appliquer la norme à tous mais tenir compte de situations singulières, devienne un levier plutôt qu'un obstacle.

Se fier aux expérimentations tentées sur le terrain ? On sait bien qu'elles ne sauraient être reproductibles hors du contexte où elles ont émergé : ces tentatives qui se déroulent dans des conditions particulières ne servent pas le bien commun, car les moyens de leur mise en œuvre ne sont jamais reconduits. En outre, la réponse imaginée correspond rarement à la question posée !

Recourir à la décision qui ménage la prudence ? On voit très vite qu'une telle réponse conduirait à reconnaître comme valides toutes les situations personnelles, ouvrant le champ à l'incertitude, à l'unique prise en compte d'un cas spécifique, venant ainsi déréglementer et rendre opaque toute décision.

C'est donc dans l'échange, dans le débat, dans le dialogue que se trouve la plus grande part de la solution. Mais ce dialogue n'est jamais aisé.

C'est peut-être cette difficulté que j'ai le plus éprouvée au fil du temps. Constaté les problèmes, et trop souvent les échecs, posés par nos procédures normées, alors qu'il faudrait restaurer une image bienveillante de l'administration, promouvoir une fierté d'appartenance à notre système éducatif, un esprit constructif, fait d'imagination, pour rechercher à la fois la norme la plus utile et la meilleure prise en compte de situations particulières. Y parvenir est une richesse, un investissement d'avenir et non une capitulation ou une perte d'autorité, comme on pourrait le croire !

LA MÉDIATION : UNE FORCE DE PROPOSITION UNIQUEMENT

À la lumière de ces constats, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ne saurait être une forme de relation critique à l'égard de l'institution scolaire et moins encore avec l'institution universitaire et de recherche, devenue autonome. En effet, la majeure partie des fonctionnaires à leur poste de travail se dévouent à l'institution, y ont accompli leur carrière et lui sont ainsi redevables de cette longue vie. L'administration est dans cette même disposition : être redevable à ses agents.

En effet, toute critique peut altérer la relation dans la mesure où on peut craindre qu'elle soit considérée comme une atteinte aux personnes. Une remarque qui s'adresse au fonctionnement, mais qui passe nécessairement par des personnes, sera jugée comme une atteinte personnelle dévalorisante et obscurcira le dialogue. C'est dire que le dialogue, nécessaire comme principe d'ouverture à la souplesse dans l'application des normes, est délicat, doit être mené à coup sûr et doit obéir à la plus grande courtoisie qui est la face visible du respect de l'autre.

Au médiateur s'offre la possibilité de faire progresser le fonctionnement du service public, mais seulement s'il est capable de proposer une méthode ou une disposition pouvant améliorer ce fonctionnement. Ce n'est que lorsque de telles conditions sont réunies qu'un dialogue ouvert est possible et susceptible d'être reçu favorablement.

Concernant les universités, leur entrée récente dans un processus d'autonomie vient changer notre relation avec elles. Les présidents sont plutôt enclins

à mettre en place des conciliateurs qu'ils choisissent parmi les enseignants. Ceux-ci sont le plus souvent leur bras droit et leur délégataire pour régler, en leur nom, des conflits internes aux universités. Ceci aurait pu paraître une bonne initiative, mais en réalité, il est difficile d'être à la fois dedans et dehors, juge et partie, bras droit et indépendant. Les médiateurs le constatent, qui notent chaque année une augmentation du nombre des réclamations venant des universités.

Le fonctionnement de l'institution scolaire reste largement empreint du modèle hiérarchique, tandis que celui de l'enseignement supérieur devient moins centralisé, plus déconcentré, plus responsable peut-être. Ce changement de centre de gravité est un point essentiel pour la médiation qui doit imaginer deux modes de relations, selon qu'elle s'adressera à l'une ou l'autre des institutions.

Il faut voir là une raison de la difficulté actuelle à trouver, parmi les universitaires fraîchement en retraite, des médiateurs. Plus autonomes ou s'estimant plus indépendants, plus âgés, moins attachés aux enjeux collectifs peut-être, les universitaires seraient-ils pour autant moins volontaires pour le bien commun ? Certainement pas, mais ils appréhendent mal les effets de la médiation, qui doit donc se faire mieux connaître et mieux faire valoir ses modes de règlement des litiges.

Si dans l'esprit des parlementaires, lors du vote de l'article 40 de la loi LRU, la médiation a pu apparaître comme un contrepoids aux compétences élargies des universités, ce n'est en aucun cas son objet. Elle doit avec discernement aider l'institution à corriger ses difficultés en proposant un autre fonctionnement. La plus-value de la médiation est émancipatrice et non accusatrice. Au-delà des constats le plus souvent inutiles car connus, elle proposera des évolutions et s'inscrira délibérément dans une perspective d'amélioration et d'avenir.

LE BIEN COMMUN

De réforme en réforme, la complexité de notre système d'enseignement secondaire et universitaire devient plus grande dans le même temps où s'étendent les zones d'incertitude, alors qu'il faut prendre des décisions pour en assurer le fonctionnement. Un fonctionnement qui a pour objet la recherche du bien commun. Du point de vue du médiateur, il s'agit de réunir les conditions qui font fructifier ensemble les intérêts particuliers, personnels, et les intérêts communs, relevant de la sphère publique.

Le médiateur est face à trois catégories de personnes : les réclamants, qui attendent une réponse juste ; les services, qui détiennent des solutions ; et les politiques, qui sont chargés de trouver des réponses adéquates. Le bien com-

mun est le résultat de cette alliance avec l'expert des services et le politique qui doivent l'un et l'autre tenir compte des alertes qui leur sont adressées. À condition que ces alertes soient fondées, que le lanceur d'alerte soit respecté et que ces alertes concernent des sujets d'intérêt commun et non des sujets personnels.

Déterminer ce que doit être le bien commun est en soi un enjeu car sa définition fondera les relations entre le politique, l'expert, et les citoyens. Nier cette relation revient à imposer aux personnes un pouvoir qu'elles n'ont pas souhaité et ainsi à affaiblir le concept de citoyenneté. Or, toute relation de pouvoir, de gouvernement, est « enracinée » dans ceux qui obéissent, parce qu'ils ont délégué leur pouvoir à des personnes supposées capables de les conduire au succès d'entreprises collectives telles l'école, l'université, qui demeureront toujours des sujets d'intérêt commun.

Ces principes ne sont pas toujours compris et valent souvent à ceux qui détiennent le pouvoir, l'idée que seuls maîtres à bord, ils dessinent seuls le chemin. Ce faisant, ils sont à rebours du bien commun car ne comprennent pas comment se construit l'alchimie entre citoyen, politique et expert, entre intérêt personnel et intérêt commun, entre sphère privée et sphère publique, se réfugiant, dès lors, dans la stricte application des textes.

L'AUDACE : OSER SANS BLOQUER

Qu'est-ce qu'un médiateur qui réussit ? C'est un médiateur qui a osé, parfois échoué, mais osé encore, qui a pris des risques parce que la cause de celui qui réclame ou celle de l'administration lui paraît juste. À lui s'appliquerait ce que professait Goethe : « Tout ce que tu peux faire ou rêver de faire, tu peux l'entreprendre. L'audace renferme en soi génie, pouvoir, magie. Débute maintenant ».

C'est ainsi que tous, nous avons travaillé lors de ces années, faisant vivre non pas une médiation de plaintes, de critiques, mais dès que cela nous était possible, une médiation de progrès, de mouvement, d'interrogation devant la fréquente réponse de l'égalité de traitement, qui ne prend en compte ni l'égalité, ni la situation personnelle et moins encore l'équité.

L'audace, c'est oser avec la part de risque éventuel, c'est oser dire avec clarté ce que l'on pense devoir dire dans la perspective d'accroître le bien commun, le dire à un ministre, à un directeur, à une autorité, à une personne qui porte un conflit devant la médiation. C'est oser le dire sans « bloquer » la relation avec l'institution scolaire, universitaire, ou avec l'utilisateur et l'agent, mais au contraire en prenant soin de cette relation.

ET DEMAIN

Dans bien des textes rédigés ces dernières années, on reconnaîtra l'empreinte de la médiation. Nombre de brochures sont redevables à notre ténacité. Quelques textes législatifs sont le résultat de notre coopération entre médiateurs des services publics en lien souvent avec le Défenseur des droits. Des centaines ou des milliers de réclamants ont pu être soutenus et comprendre des décisions justes ou voir leurs situations réglées, de très nombreux agents qui se sont adressés au médiateur ont trouvé matière à participer à la recherche de solutions, en droit ou en équité parfois, et sont désormais à nouveau heureux de travailler.

Les services publics ont besoin d'un médiateur et d'ailleurs qui s'en passerait aujourd'hui ? Par nature, toute institution génère des conflits, des litiges, des difficultés. Et c'est la grandeur d'une institution que de privilégier l'existence d'un médiateur impartial, neutre, qui « conquiert » son indépendance par son action même, chaque jour, et qui est reconnu comme tel. Il n'y a pas d'enjeu de pouvoir, mais une considération partagée, un rapprochement même de l'administration, permettant qu'on lui chuchote à l'oreille des évolutions possibles, dès lors qu'elles ne mettent pas en cause les personnes.

C'est aussi l'intérêt bien compris de l'institution que de disposer, en plus de ses ressources, de médiateurs qui savent instaurer un dialogue, le faire progresser et le tenir au service des libertés. Car pour dialoguer, il ne suffit pas de s'asseoir ensemble et de parler ! Les médiateurs sont formés à ces techniques et leur recours, leur secours, doit être sollicité aussi dans des conflits collectifs. Les années passées ont montré que les recteurs qui nous ont fait confiance ont été satisfaits du travail conduit en commun.

Cette autorité « non autoritaire et bienveillante » qu'est la médiation peut favoriser une réflexion sur les valeurs de responsabilité et d'engagement. Engagement des agents pour une amélioration du service public, engagement des usagers qui serait facilité par la mise en œuvre de « comités d'usagers », engagement des lycéens eux-mêmes, qu'il faut plus que jamais solliciter et aider à prendre des responsabilités, car cette génération, demain aux affaires, doit se former tôt dans un monde concurrentiel et dur. Leur capacité à s'engager doit être soutenue et valorisée. Le médiateur sait par expérience qu'il n'est jamais trop tôt pour prendre des responsabilités, chacun à sa mesure.

Monique SASSIER



La médiation reconnue, des médiateurs académiques reconnaisants

La médiation pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur, créée par le décret n°98-1082 du 1^{er} décembre 1998 (Code de l'Éducation Art. D 222-37 à D-222-42), est née du constat que « trop de certitudes de la part de ceux qui savent – globalement l'administration – s'opposent aux usagers du système éducatif », sans que l'on prenne la peine, le plus souvent, ou alors dans une langue « de bois » souvent peu intelligible pour le grand public, d'expliquer les procédures, les décisions ou de reconnaître d'éventuelles erreurs. Le médiateur a donc eu pour mission de résoudre ce type de difficultés.

En quelques lignes, la mission des médiateurs a été définie, à la lettre, comme une mission de service public – institutionnelle – et dans l'esprit, comme une mission de service au public.

Tout était dans ces quelques lignes, mais tout restait à construire.

Le dispositif a été mis en place en 1999 par Jacky Simon – ancien directeur à l'administration centrale, IGAENR –, dans le rôle de fondateur-pionnier, avec des médiateurs, pionniers eux aussi, dans 13 académies. Une réflexion soutenue par un pragmatisme lucide a permis à ce fondateur d'encadrer les premiers pas de la médiation :

C'est une *mission* – et non un service administratif de plus – dont la structure est volontairement légère : un réseau avec, à sa tête, un médiateur national entouré d'une petite équipe soudée, et des médiateurs académiques.

Les médiateurs académiques ont été choisis parmi des retraités – insoupçonnables d'ambition de carrière, de bénéfice personnel ou de parti pris à l'égard du système – pour leur qualité intrinsèque, leur « épaisseur » humaine, leur connaissance approfondie du système et leur grande expérience dans l'exercice de leur responsabilité, et non pour le prestige accordé à leur fonction antérieure.

Ils ont occupé d'emblée – à côté des recteurs – tout en restant dans le système éducatif, une situation d'indépendance vis-à-vis de ce système et de sa hiérarchie, indépendance ou autonomie qui est l'essence même de leur raison d'être et la condition majeure – garante d'impartialité – de leur mission et de sa réussite.

La tête du réseau, c'est le médiateur national, qui n'a pas souhaité diriger le réseau à coup d'instructions écrites et de circulaires – les médiateurs ne sont pas des techniciens –, mais plutôt par une attitude de conviction, de dialogue, de réflexion et d'échanges sur les essais et erreurs, de confrontation des expériences avec d'autres médiateurs institutionnels, pour inventer et tracer une méthode : en effet, une des préoccupations initiales fut de faciliter le passage de ces administrateurs chevronnés, ces décideurs, malgré leurs multiples qualités, à des fonctions de médiateur essentiellement tournées vers l'équité, espace étroit de liberté entre le droit et l'éthique : s'agissant, par exemple, d'appliquer le reversement d'un trop-perçu ou d'un trop payé à un contractuel ou à un vacataire qui vient de perdre son emploi ou à un agent malade avec famille à charge, l'action engagée avec rigueur, juridiquement correcte, n'est pas moralement satisfaisante. Or c'est bien dans cette zone que doit se situer l'équité.

Aussi, dans les premiers temps de la médiation, l'accent fut mis sur la préparation des médiateurs à leurs nouvelles missions et à la manière d'instruire et de conduire une médiation – comportement, manière de faire – à une véritable déontologie spécifique. Le Livret d'accueil des médiateurs en fut le fruit.

Au total, avec très peu de moyens, et sans usurper si peu que ce soit le rôle des décideurs, mais avec un engagement enthousiaste et sans faille, ces « bricoleurs du social », selon l'expression même de Jacky Simon, « ont agi en toute modestie, mais avec détermination, là où des formules technocratiques avaient échoué, malgré une pléthore de moyens ».

Ces « bricoleurs », armés de leur seul désir de servir, ont posé les fondations de la médiation et les contours de ses conditions d'exercice, - qui ressortissent plus au bon sens et à l'observation qu'à la spéculation théorique - : dès le départ, ce fut l'approche concrète, pratique, des difficultés observées, à travers les demandes reçues et leur résolution, cas après cas, qui ont occupé la majeure partie de l'effort des médiateurs. C'était, de ce point de vue, une approche microscopique, celle du particulier sur le terrain, s'attachant, par exemple, à la relation de l'enseignant et du parent, plutôt qu'à celle des enseignants et des parents.

C'est avec une attitude d'alerte permanente, engagée et déterminée, refusant une gestion purement administrative des problèmes, que s'est construite et a vécu la médiation pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur. C'est sur ces bases qu'au fil du temps, ces « bricoleurs du social » lui ont donné la solidité nécessaire pour supporter la formidable montée en puissance du dispositif, et être « un levier du changement là où les injonctions nombreuses du système avaient montré leurs limites. »

Nous souhaitons ici rendre hommage à Jacky Simon et à ses équipes, hommes et femmes de confiance et de volonté, qui ont su mettre – et maintenir – la médiation à l'abri des écueils sur des rails sains et viables, soutien de pérennité et de progrès.

Les années ont passé. Sur ces fondations, les médiateurs nationaux – Jean-Marie Jutant – IA-DSDEN, IGEN – et Bernard Thomas – IA-DSDEN, IGEN – tous deux hommes d'expérience qui ont pris la relève, ont maintenu le cap à la tête du réseau, soulignant à la fois l'augmentation régulière des demandes – témoin de la place prise par la médiation –, et le rôle des médiateurs dans la gestion des conflits entre l'administration et les particuliers – personnels et usagers –, insistant sur leur indépendance et préservant cette autonomie essentielle vis-à-vis du système pour que leur mission puisse s'exercer, invitant plus que jamais les membres du réseau à l'usage d'un dialogue sain et ouvert avec les services comme avec les requérants.

Soyons justes : il faut souligner les efforts accomplis par les services, leurs responsables et tous les personnels de l'administration pour mieux communiquer, pour faire participer élèves et étudiants à la vie des établissements, pour motiver les décisions arrêtées. Mais c'était sans compter avec des comportements du public manifestant de plus en plus de quérulence, celui des élèves, celui des étudiants, celui de leurs familles, celui des personnels qui se plaignent à des degrés divers, anodins ou importants, justifiés ou non, auprès des médiateurs. Un public qui exige des réponses et une administration à son service. La médiation est un révélateur de l'état d'une société devenue très individualiste, exigeant tout de l'administration.

Que Jean-Marie-Jutant et Bernard Thomas soient remerciés ici pour leur détermination à maintenir le cap dans la voie tracée par les pionniers et leur soutien aux médiateurs du terrain.

En juillet 2009, Monique Sassier, IGAENR depuis 2005, de par son passé professionnel un peu atypique, entre de plain pied dans la situation et la problématique de notre médiation. Ses diverses fonctions antérieures, tant au ministère de la Justice qu'à la Ville de Paris, puis comme directrice générale de l'UNAF, lui ont permis de connaître le type de problèmes posés par les particuliers dans leur relation à la loi et à la réglementation.

Avec elle est confirmée la voie tracée par ses prédécesseurs, avec une ouverture accrue à l'enseignement supérieur par la poursuite du recrutement de médiateurs qui en sont issus et la familiarisation des médiateurs issus de l'éducation nationale à la spécificité du contexte universitaire.

Tandis que les médiateurs académiques, désormais au nombre de cinquante, poursuivent, comme auparavant, leur approche concrète et individuelle des demandes des personnels et des usagers, tout en persévérant leur rôle d'alerte au niveau local, en cas de constat récurrent de dysfonctionnement, la médiation nationale a progressivement évolué vers un ancrage institutionnel de plus en plus fort qui souligne la dimension individuelle de la médiation académique et la dimension collective de la médiation nationale.

Comme elle le dit elle-même dans le rapport du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur de l'année 2013, « mon ambition est de mettre en lumière le triptyque dont la médiation constitue l'un des piliers, aux côtés des inspections générales et de la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance. Cette dernière réalise des études remarquables sur tous les éléments permettant de connaître la situation de l'évolution quantitative et statistique du système éducatif, scolaire et universitaire, tandis que les inspections générales fournissent des travaux thématiques approfondis sur le fonctionnement des structures et les contenus du système. La médiation, très modeste, avec ses soixante personnes, fait remonter du terrain des analyses sans prétention statistique, partielles, certes, mais à valeur qualitative : elles montrent le visage humain et vivant de notre institution ».

La médiation va ainsi se développer selon ces deux axes :

Celui des recommandations remises chaque année aux ministres et publiés dans le rapport annuel : élaborées à partir des réclamations recensées sur tout le territoire, elles sont présentées dans le cadre du Comité de suivi des recommandations, placé sous la présidence des directeurs de cabinet des deux ministres, constitué par les directeurs des services et par le Secrétaire général du ministère de l'éducation nationale, et animé par la Médiatrice nationale. Les débats qui se tiennent au sein de ce comité tendent à aboutir à des décisions qui permettent d'assouplir le système éducatif et de le faire évoluer. L'innovation a été, pour aller vers plus d'efficacité, de réduire l'émiettement multiple des recommandations à deux ou trois thèmes par an (comme le remplacement des personnels, le fonctionnement des conseils de discipline, celui des établissements privés hors contrat) permettant de procéder à des enquêtes approfondies qui mettent en évidence toutes les difficultés et de faire des propositions mûrement réfléchies pouvant aboutir à de meilleures pratiques ou à des textes réglementaires. C'est le cas, par exemple, pour le problème des trop-perçus par les personnels.

Dans la même perspective, la Médiatrice nationale s'adresse directement aux ministres en cas d'urgence pour les alerter sur des difficultés soudaines qu'il faut résoudre sur le champ, comme la fuite des sujets du bac ou la montée des sollicitations à propos de la théorie du genre, voire des questions touchant à la laïcité. La Médiatrice nationale signale les difficultés tout en proposant une solution qui pourra être diffusée immédiatement dans les académies.

Ainsi, Monique Sassier confirme de plus en plus la médiation nationale comme « une mission à plus-value non critique, une force de proposition qui évoque à la fois les difficultés et les solutions possibles, en utilisant, autant que faire se peut, une stratégie de contournement imaginant des issues ou des dénouements quand la solution administrative s'est révélée inadéquate ».

Le rôle de plus en plus macroscopique de la médiation nationale devient, de ce fait, évident, tandis que les médiateurs académiques, qui poursuivent leur

tâche de traitement des dossiers individuels, alimentent la base de données permettant à chaque rapport du médiateur de choisir une thématique générale qui privilégie un ou deux thèmes par an, à l'image des rapports des inspections générales.

La nouvelle base de données « Media 2 » de gestion annuelle des dossiers des demandeurs et de calcul des statistiques, créée en janvier 2015, est appelée à venir conforter, sur le plan des moyens et des outils, cette évolution de la médiation pour l'éducation nationale et l'enseignement supérieur.

Cette évolution vers un ancrage institutionnel fort s'appuie au niveau national sur les travaux du « Club des médiateurs de service au public » dont Monique Sassier est la vice-présidente, qui regroupe les médiateurs de 21 administrations, entreprises, institutions et collectivités en charge d'un service au public, dont le Défenseur des droits, qui a signé avec la Médiatrice nationale une convention visant à faciliter la coopération sur le terrain. Ils pratiquent la médiation pour donner aux litiges une solution en droit et en équité et font des recommandations d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics. Ils partagent les valeurs servant de cadre de référence éthique à leur action et énoncée dans une charte commune. Le Club est un lieu d'échanges, de partage et de soutien pour chacun de ses membres, d'entraide et de réflexion collective sur des thèmes communs – à l'occasion notamment de conférences annuelles, comme celle d'octobre 2014 sur La pratique de l'équité en médiation – qui fait évoluer la perception des problèmes et la recherche de solutions.

Cet ancrage institutionnel se confirme avec les auditions de la Médiatrice nationale au Sénat (sur le métier d'enseignant, le rôle des parents), à l'Assemblée nationale (sur la mixité sociale) ou encore devant la Commission du Conseil économique et social et les inspections générales (sur la grande pauvreté), etc.

Toutes ces avancées ont donné à la médiation pour l'éducation nationale et l'Enseignement supérieur une place reconnue et spécifique : la médiation est sortie de l'ombre.

Enfin, Monique Sassier a engagé en 2012 une réflexion sur le travail du médiateur, sur son statut, sa place vis-à-vis du public et de l'institution, ses missions, ses outils et ses moyens d'action. Cette réflexion de nature épistémologique, publiée dans la première partie du rapport 2013, a permis de dépasser les pratiques, de porter sur elles un regard critique pour les inscrire dans une méthode objectivable et transmissible. Celle-ci devient un point de repère pour les anciens, un guide pour les nouveaux. Consciente de ses ressources et de ses modes d'action, la médiation, de simple pratique empirique, s'élève dès lors au niveau d'un art.

Que Monique Sassier trouve dans ces quelques lignes l'expression de notre gratitude pour l'œuvre accomplie avec constance et détermination afin de développer la médiation avec une vision claire de son évolution, mais aussi pour sa patience et sa disponibilité inlassables, pour sa sérénité communicative pour nous guider, nous faire partager cette vision et enrichir nos pratiques, pour son soutien indéfectible, et pour l'amitié dont elle nous a tous entourés pendant ces six années.

Les médiateurs académiques



Bilan et perspectives

Aux termes de deux mandats de la médiatrice, il est apparu intéressant de faire tant le bilan de l'action menée que de tracer des pistes pour l'avenir.

Les sept thèmes qui ont été retenus ne représentent pas toute l'activité de la médiation, mais sont choisis parmi les principales recommandations émises depuis 2007 dans des domaines très différents. Il importe en effet d'examiner comment ont été accueillies et mises en œuvre ses préconisations et aussi de mesurer le chemin qui reste à parcourir pour convaincre de leur bien-fondé.

Ces recommandations sont présentées chronologiquement en fonction de leur apparition dans les rapports annuels depuis 2007 et traitent tant des problèmes rencontrés par les usagers que les agents du ministère.

LA NOTATION DU BACCALAURÉAT ET LES COMMISSIONS D'HARMONISATION

Le médiateur considère que le système de notation des épreuves écrites et orales du baccalauréat mérite d'être revu. Il a consacré une partie du **rapport de l'année 2007** à cette problématique.

Des études ont montré qu'il pouvait exister d'un correcteur à l'autre des écarts importants pour une même copie. C'est particulièrement vrai pour les matières littéraires (français, histoire, philosophie). Quoiqu'à un moindre degré, le phénomène vaut aussi dans les matières scientifiques. Il se trouve que le dispositif du baccalauréat ne prévoit pas de double correction (et ce dans le but de limiter les coûts et par manque de vivier de correcteurs). De même les épreuves orales ne sont notées que par un seul examinateur.

Afin de limiter les risques de distorsions injustifiées entre correcteurs ou examinateurs, les circulaires d'organisation du baccalauréat préconisent l'organisation d'une « réunion d'entente » pour chaque épreuve. Elle se tient au niveau académique après l'épreuve et avant les corrections et permet aux inspecteurs de transmettre aux correcteurs les conseils et consignes de correction.

Les circulaires prévoient d'autre part que des « réunions d'harmonisation » doivent se tenir après les corrections. Présidées par un inspecteur ou un correcteur désigné par lui, les réunions d'harmonisation concernent, pour chaque épreuve, l'ensemble des correcteurs et examinateurs du centre d'examen. Les grilles de notes de chaque correcteur et examinateur sont exami-

nées par la commission. La commission peut examiner les copies si nécessaire. Si un écart injustifié apparaît entre correcteurs, la commission procède à une harmonisation.

Si les commissions d'entente ont toujours effectivement lieu, le médiateur a constaté que les commissions d'harmonisation, elles, ne fonctionnaient pas de façon satisfaisante. Il semble que beaucoup de réunions ne se tiennent pas. Lorsqu'elles se tiennent, tous les correcteurs et examinateurs n'y sont pas nécessairement présents. Elles ne donnent lieu qu'exceptionnellement à une harmonisation véritable (les correcteurs se considérant souvent, à tort, comme détenteurs de la souveraineté accordée aux jurys). Le médiateur n'a jamais pu obtenir de procès-verbal.

La question des notes du baccalauréat reste pourtant importante, en dépit du taux de réussite élevé à l'examen. Les erreurs peuvent en effet pénaliser (ou avantager) des candidats et provoquer des **échecs (ou des réussites) injustifiés**. Les **mentions** du baccalauréat renvoient d'autre part à des enjeux réels. Surtout les notes obtenues aux **épreuves anticipées** en fin de première ont un impact significatif. Elles constituent en effet, avec le livret scolaire, les éléments sur lesquels se fondent les établissements pour sélectionner les candidats aux classes préparatoires.

La note de l'épreuve écrite de français, en particulier, peut être déterminante pour l'avenir des candidats. Certes les notes des épreuves anticipées sont en principe provisoires puisqu'il n'existe pas de jury en fin de première. En pratique elles ne sont jamais revues par le jury de terminale, notamment parce que les correcteurs des épreuves anticipées passées l'année précédente n'y sont généralement pas présents.

Lors du comité de suivi du 16 avril 2010, le cabinet du ministre de l'Éducation nationale avait souhaité que soit testée la faisabilité de l'organisation de commissions dématérialisées afin d'éviter des frais et pertes de temps. Lors du comité de suivi du 4 mars 2011, le médiateur prenant acte de la décision de ne pas instaurer de dispositif réglementaire, avait demandé à être tenu informé des effets de la mise en place des commissions dématérialisées.

Il semble au médiateur nécessaire qu'une mission de l'IGAENR soit conduite sur le fonctionnement des commissions d'harmonisation afin d'établir l'état des lieux précis et complet que la médiation n'a pas les moyens de réaliser.

Sauf à ce que les conclusions de cette mission viennent infirmer les conclusions de son rapport de 2007, le médiateur réitère sa proposition tendant à ce que le dispositif des commissions d'harmonisation, qui ne fait actuellement l'objet que d'une circulaire, soit intégré à la réglementation ; que ces commissions deviennent obligatoires ; que les procès verbaux de ces commissions soient transmis au jury, sauf à entraîner l'irrégularité de la décision finale.

Le médiateur a considéré également que cette question de la notation conduisait à plaider, parmi d'autres considérations, pour une profonde réforme du baccalauréat. Des études ont montré qu'un nombre réduit d'épreuves (trois ou quatre) donnerait les mêmes résultats en termes de réussite à l'examen et de mention. L'organisation d'un baccalauréat réduit à 3 ou 4 épreuves terminales permettrait de réduire les coûts d'organisation et d'augmenter la durée des enseignements dans les établissements centres d'examen.

Le médiateur pense que ces recommandations et suggestions devraient être de nouveau examinées par le ministère.

LES EXAMENS : ADAPTER LES PROCÉDURES POUR UNE MEILLEURE ÉVALUATION

Au moment où le ministère lutte contre le décrochage scolaire de certains élèves et l'absence de diplômes que cela génère, il est opportun de revenir sur quelques constats faits par le médiateur dans ses rapports et tout particulièrement **dans son rapport 2008**. Des dispositifs mis en place en matière d'examens avaient ou ont encore un effet négatif pour des candidats.

On peut se réjouir des avancées dans ce domaine. Pourtant des blocages demeurent et appellent des mesures de bon sens.

Les exemples cités ne concernent que quelques candidats à chaque session, objection qui est faite au médiateur et qu'il ne saurait retenir car, pour chaque élève, il existe un risque de sortie sans diplôme, certaines règles étant appliquées de manière trop rigide après une lecture littérale des textes.

Simplifier l'inscription à un examen

Dans le rapport de l'année 2008, le médiateur avait souhaité s'arrêter sur les règles en matière d'examens et concours qui pourraient être simplifiées pour ne pas constituer un obstacle inutile pour le candidat.

Parmi elles se trouvait la nécessité pour le candidat de confirmer son inscription pour certains examens ou concours tels l'examen du BTS, le concours pour devenir enseignant.

Cette phase de confirmation avait été mise en place pour être sûr qu'à quelques jours des épreuves le candidat était toujours décidé à se présenter à l'examen ou au concours. Elle avait donc des visées économiques compréhensibles mais avait surtout pour effet d'empêcher, à chaque session, quelques candidats « étourdis », malades ou confrontés à un problème technique, de s'y présenter. Le médiateur avait émis plusieurs suggestions dont le fait de

recueillir les inscriptions en une seule phase. C'est ce qui a été fait pour les concours enseignants et cela permet de ne pas « perdre » des candidats « en cours de route ».

D'autres procédures contenaient également cette étape obligatoire sous peine d'annulation de la candidature. Ainsi le médiateur se réjouit de constater qu'à compter de la session 2015 la confirmation des vœux dans la procédure nationale Admission postbac (APB) d'inscription dans les formations d'enseignement supérieur, se fait désormais de manière automatique (à la date du 2 avril pour 2015) si le lycéen a oublié d'y procéder.

Si de telles mesures de simplification en matière de concours ont un grand intérêt, pourquoi ne pas aller au-delà pour les BTS notamment ?

Éviter les dispositifs restrictifs qui oublient la situation particulière de quelques candidats

Ainsi chaque année le médiateur est saisi par des candidats au baccalauréat général ou technologique qui souhaiteraient se présenter à la même session aux épreuves anticipées et aux épreuves terminales. Il s'agit souvent de candidats qui, en première, ont eu un parcours scolaire perturbé, ne se sont pas présentés aux épreuves anticipées et ont 19 ans.

Or l'arrêté du 15 septembre 1993 modifié relatif aux épreuves anticipées du baccalauréat général et du baccalauréat technologique, bien qu'ayant détaillé 11 hypothèses différentes recevables, n'a pas mentionné cette situation.

Dans tout dispositif où les cas sont limitativement énumérés, une situation digne d'intérêt peut avoir été oubliée et se trouve ainsi exclue.

Dans le cas évoqué, l'éducation nationale a peut-être voulu que des jeunes candidats ne « brûlent » pas les étapes mais cela présente-t-il vraiment un intérêt pour ces candidats et l'institution ? Est-il utile d'obliger les candidats de 19 ans à passer le baccalauréat en 2 ans alors qu'ils voudraient se présenter à toutes les épreuves la même année ?

Mettre en place des épreuves qui peuvent être proposées à tous les candidats

Les épreuves facultatives de langues au baccalauréat général et technologique sont énumérées limitativement et la réglementation précise qu'elles sont subies sous forme d'interrogation orale. Les candidats en sont dûment avertis. Ces épreuves sont prisées par les candidats car elles peuvent apporter quelques points supplémentaires toujours utiles pour obtenir l'examen ou une mention. Cependant il est ajouté dans la réglementation qu'elles ne

peuvent être présentées que dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent.

Dans le rapport 2008 le médiateur avait indiqué que tant que ces épreuves facultatives de langues subsisteront au baccalauréat, elles doivent pouvoir être choisies par tous les candidats qui le souhaitent pour qu'il n'y ait pas de rupture d'égalité et il avait souscrit à la solution qui avait été évoquée par le ministère lors de la préparation d'un comité de suivi, qui consisterait à faire passer dans toutes les académies les épreuves facultatives de langues sous forme écrite.

En 2015 le texte réglementaire reste inchangé. Il s'ensuit que le passage d'une épreuve pour un candidat est toujours soumis à la disponibilité d'un examinateur.

Accompagner les réformes par des mesures transitoires simples et souples

L'épreuve d'histoire-géographie du baccalauréat S qui avait lieu en terminale est devenue, un temps, épreuve de première, puis est redevenue épreuve de terminale. Chaque changement de session (anticipée ou terminale) s'est accompagné d'un programme différent.

Le médiateur a été appelé à l'aide par des candidats handicapés, individuels, aux parcours particuliers (départ d'un lycée international en fin de première...) à qui il était demandé de présenter l'épreuve soit en première, soit en terminale selon les sessions sans avoir suivi le programme afférent à l'épreuve. Il a été aussi saisi par ceux qui, ayant présenté l'épreuve, avaient été notés mais devaient s'y présenter à nouveau alors qu'ils auraient voulu conserver leur note.

Sur chaque dossier présenté, il s'est heurté à un refus du ministère.

Cette absence de mesures transitoires pour les candidats individuels conduit au paradoxe suivant à la session 2015 :

- ▶ les élèves redoublants qui suivent des cours d'histoire-géographie portant sur le nouveau programme durant la présente année scolaire peuvent décider de conserver la note obtenue lors de l'épreuve anticipée ;
- ▶ les candidats non scolarisés qui n'ont pas suivi les cours d'histoire-géographie portant sur le nouveau programme ne peuvent, quant à eux, bénéficier d'un maintien de la note inférieure à 10/20.

À chaque réforme un travail de rédaction de textes, de tableaux est fait par le ministère pour tenter de lister toutes les situations mais, chaque fois, des situations dignes d'intérêt ne reçoivent pas une réponse adéquate.

N'aurait-il pas été plus simple de se doter de mesures transitoires souples permettant aux candidats soit de maintenir la note obtenue à cette épreuve, soit de passer la nouvelle épreuve, soit d'obtenir une dispense s'ils n'avaient pu suivre le nouveau programme de l'épreuve ?

Constituer des comités d'usagers lors de la mise en place d'un diplôme ou lors de sa modification

Dans le rapport 2012, le médiateur a rappelé l'intérêt d'instituer pour chaque niveau d'examen des comités d'usagers comprenant des représentants de parents d'élèves et des lycéens ou des étudiants selon le cas, des enseignants et des équipes organisant les examens, chargés de relire avant l'entrée en vigueur d'une réforme :

- ▶ les nouveaux programmes ;
- ▶ les nouveaux dispositifs d'examens (référentiels, contenu des épreuves, barèmes de correction...);
- ▶ les documents envoyés aux candidats (notice d'information, convocation, relevé de notes...).

Le médiateur se réjouit de voir qu'un tel comité d'usagers a été mis en place pour l'outil Admission post bac. En plus du ministère et des établissements, ont été associés les organisations de lycéens et d'étudiants, les fédérations de parents d'élèves et les représentants des enseignants avec comme objectif, après chaque campagne APB, de tenir compte des propositions d'amélioration pour perfectionner le portail APB et le rendre plus ergonomique. Des difficultés auxquelles étaient confrontés des candidats telle la non confirmation d'inscription ont disparu.

Constituer un comité d'usagers, lors de la mise en place de réformes, peut éviter une entrée en vigueur du texte dans l'urgence, sans mesures transitoires. Sans cette étape, il existe un risque pour les enseignants de n'être pas à même de préparer valablement leurs élèves à l'épreuve et pour des candidats d'être placés dans une situation difficile. La situation des candidats individuels ne doit pas être oubliée dans ces comités d'usagers.

Ne pas s'interdire de réexaminer un dossier

Le médiateur veut s'arrêter sur une constante de l'administration, un tabou qui n'est pas exprimé. Face à un problème détecté, la réponse apportée est souvent : « on ne revient pas sur ce qui a été décidé ». Est mis en avant le texte qui a été pris, une position arrêtée sur un site de questions-réponses par exemple. C'est comme si l'administration avait un caractère régalien et avait par nature raison.

Quand le médiateur insiste pour montrer que la décision pourrait être autre et plus équitable, son interlocuteur va s'appliquer à rappeler le dispositif, les textes mis en place comme s'il était complètement lié par eux. Or, s'agissant d'un examen, rien ne s'oppose à une décision de bon sens.

L'exemple des trois derniers brevets de technicien (BT) dont les textes anciens ne prévoient pas les mêmes mesures en faveur des candidats handicapés que le décret sur le baccalauréat illustre bien les conséquences dommageables d'une application littérale des textes. Les mesures accordées aux candidats se présentant au diplôme de même niveau qu'est le baccalauréat ont été refusées à un candidat handicapé redoublant au BT métiers de la musique car les dispenses d'épreuves et la conservation des notes sont accordées « selon les possibilités offertes par le règlement de l'examen présenté ».

Le médiateur et le Défenseur des droits ont souhaité qu'une mesure équitable soit prise en rapprochant la réglementation de cet examen de celle du baccalauréat mais ils n'ont pas été entendus.

Alors que la loi du 11 février 2005 fête ses 10 ans, il aurait pu être fait une application souple du droit à l'aménagement des épreuves pour un candidat handicapé sans que cela pose problème.

L'affaire est pendante devant le tribunal administratif. La circulaire sur les aménagements d'examens sera modifiée, ce dont le médiateur se réjouit, mais il déplore que ces mesures soient trop tardives pour le candidat concerné.

Différencier le principe d'égalité de traitement selon qu'il s'agit d'un examen ou d'un concours

Un principe est souvent opposé au médiateur pour ne pas donner suite à la recommandation qu'il émet sur un dossier particulier : c'est le principe d'égalité de traitement entre les candidats, appliqué de manière trop rigide s'agissant d'un examen.

Dans le rapport 2008, le médiateur rappelait la différence entre l'organisation d'un examen et d'un concours.

L'examen est lié à une procédure de contrôle des connaissances et évalue les candidats non pas entre eux mais par rapport à un niveau objectif (par exemple une moyenne générale de 10). Le jury déclare ainsi admis les candidats dont il considère qu'ils ont atteint le niveau requis ; les candidats ne sont pas en concurrence.

Le concours est, quant à lui, lié à un recrutement. Le jury a pour mission de classer les candidats par ordre de mérite afin de pourvoir les postes offerts. Les candidats doivent être inscrits régulièrement, remplir les conditions d'accès au recrutement et avoir satisfait aux épreuves de sélection ; ils sont en concurrence les uns avec les autres et, dans le cas d'une contestation devant

le tribunal administratif, devront demander l'annulation du concours.

Dès lors la problématique en termes d'égalité de traitement entre les candidats et de marges de manœuvre n'est pas de même nature.

LA SANTÉ DES PERSONNELS

Cette question a été plus particulièrement abordée dans le rapport 2009. Des recommandations ont été émises pour rechercher des pistes d'amélioration dans le cadre d'une démarche qualité, dans notre administration et en dehors de celle-ci.

Le médiateur se félicite d'avoir obtenu la modification du Code des pensions civiles et militaires de retraite afin de ne plus radier un agent pour invalidité sans concession d'une pension (ReMEDIA 09-06). Les raisons étaient à rechercher dans le décalage entre la décision de radiation des cadres pour invalidité et l'octroi de la pension civile. L'article R. 49 bis créé par le décret n° 2011-421 du 18 avril 2011 a mis fin à ce décalage en rendant les deux décisions concomitantes : « Dans tous les cas, la décision d'admission à la retraite pour invalidité, prise en application de l'article L.31, est subordonnée à l'avis conforme du ministre chargé du budget ».

Dans la ReMEDIA 09-05 le médiateur avait recommandé de ne plus pénaliser financièrement un agent à cause d'une décision prise à titre rétroactif ou à cause des lenteurs de la procédure. Le décret n° 2011-1245 du 5 octobre 2011 a eu pour finalité d'étendre le maintien du demi-traitement, auparavant réservé aux seuls fonctionnaires en attente d'une décision de mise à la retraite pour invalidité, aux fonctionnaires en congés de longue maladie ou de longue durée. Il a été pris suite à l'accord signé le 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique et aux préoccupations légitimes du Défenseur des droits et du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Toutefois, comme cela a été rappelé lors du comité de suivi du 4 mars 2015, une circulaire prise peu après est venue démentir cette volonté en amenant les services à faire procéder au reversement du demi-traitement que le décret venait d'instaurer. Le médiateur est très demandeur des éclaircissements que le ministère obtiendra de la DGAFP quant aux contradictions entre ces textes.

L'IGAENR et le médiateur avaient conseillé de mettre en place un réel pilotage national pour coordonner la politique de santé des personnels. Le pilotage de ce dossier à l'administration centrale et dans les académies est perfectible.

Les agents malades sont mieux accompagnés grâce au guide sur les congés de maladie, réalisé suite au travail conduit en collaboration avec les bureaux statutaires et réglementaires du ministère et le médiateur.

Parmi les recommandations qui peinent à s'appliquer, on peut rappeler la difficulté à recruter des médecins de prévention. Moins d'un quart des postes offerts ont pu être pourvus. Un manque de vivier est constaté et leur rémunération au sein de l'éducation nationale est insuffisante par rapport à celle qu'ils peuvent percevoir dans les entreprises.

Le ministère a doublé le nombre de postes adaptés pour accueillir des personnels handicapés. Des plans d'actions académiques ont été développés mais des agents inaptes à leur emploi aussi bien à l'éducation nationale que dans l'enseignement supérieur désespèrent d'obtenir un reclassement dans d'autres fonctions.

Les suggestions faites par l'IGAENR et le médiateur pour l'amélioration du fonctionnement des instances médicales, que le ministère s'était engagé à porter au niveau interministériel, restent à mettre en oeuvre.

La question d'un meilleur suivi de la santé des personnels demeure d'actualité.

LA MOBILITÉ DES ENSEIGNANTS

Le médiateur est saisi chaque année de six à huit cents réclamations qui concernent les questions d'affectation et de mutation des personnels enseignants des premier et second degrés. Elles représentent environ un quart du total des réclamations transmises par les personnels. C'est pourquoi il a choisi en 2010 d'aborder la question du mouvement dans son rapport. Leur nombre ne diminue pas : en 2014 il enregistre même une augmentation de 30 %.

Au titre de la rentrée scolaire 2015, la phase des permutations permettra de satisfaire, dans le premier degré, une personne sur cinq. Il est à noter que, depuis 2005, le taux de satisfaction a diminué de 21 points.

Dans un souci d'efficacité, le médiateur n'appuie auprès du ministère que les réclamations qui lui paraissent relever, soit d'un dysfonctionnement, soit d'une situation personnelle particulièrement problématique. La proportion qui débouche sur une décision favorable de la DGRH reste faible.

On pourrait en déduire que la mobilité des corps enseignants est un sujet majeur de conflictualité.

Il semble pourtant qu'il n'en soit rien : au vu des données fournies par la DGRH, la plupart des enseignants parviennent peu de temps après le concours de recrutement à exercer dans la région de leur choix. En revanche, dans une société où la mobilité est de plus en plus la norme pour des couples qui travaillent tous les deux et avec un taux de décomposition-recomposition croissant des familles, c'est en cours de carrière (parfois en seconde partie) que la demande de mouvement s'exprime avec force.

En début de carrière :

- ▶ dans le premier degré, les enseignants exercent nécessairement dans la région qu'ils ont choisie puisque les concours de recrutement sont académiques ;
- ▶ dans le second degré, le caractère national du concours de recrutement ne crée pas une situation radicalement différente. La quasi-totalité des enseignants obtiennent l'académie qu'ils souhaitent après un délai de 5 ans en moyenne.

Les difficultés concernant les mutations se concentrent en réalité sur les points de friction suivants.

Dans le premier degré, elles portent non sur la première affectation mais sur les mutations en cours de carrière. Un certain nombre d'enseignants passent en effet le concours dans des académies où il paraît plus accessible (le ratio « nombre de candidats sur nombre de postes offerts » étant plus favorable). Ces académies sont le plus souvent celles où les conditions de vie et d'enseignement sont les moins faciles. Lorsque les enseignants concernés souhaitent au cours de leur carrière être mutés dans une région plus attractive, ils éprouvent le plus souvent de grandes difficultés : le nombre de personnes souhaitant rejoindre l'académie dans le cadre de la mutation étant très faible, les enseignants qui y sont affectés ne sont pas autorisés à la quitter (refus d'exeat) ou à intégrer une académie en surnombre (refus d'ineat).

Dans le second degré, les difficultés de mutations se concentrent sur quelques disciplines. Il s'agit d'une part de celles à faible effectif d'élèves et donc d'enseignants (c'est le cas en particulier de certaines spécialités d'enseignement technique). Dans d'autres, les difficultés de mutation sont liées à une situation de sureffectifs (EPS par exemple) ou à des restructurations de disciplines (STI, technologie).

Le troisième point de friction concerne également le second degré. Une partie de l'effectif enseignant est constitué de personnels contractuels (5 %). Ces personnels sont recrutés pour faire face à l'absence temporaire d'enseignants titulaires ou pour pallier les difficultés de recrutement que connaissent les académies peu attractives. Certains de ces personnels contractuels sont ensuite titularisés après avoir passé des concours de recrutement réservés. Dans le cadre du mouvement national, ils sont fréquemment affectés hors de leur académie d'origine alors même qu'il s'agit le plus souvent de personnes peu mobiles (personnes de plus de 40 ans ; en couple avec enfants ; propriétaires de leur logement).

Dans ces situations, la mutation ou l'affectation dans une académie non désirée peut être à l'origine d'importantes difficultés humaines et déboucher sur des solutions d'évitement non satisfaisantes (arrêts maladie, placement en disponibilité, renonciation au bénéfice du concours).

Il apparaît au médiateur que les marges de manœuvre sont faibles face à ces situations.

Le processus de mutation est régi par le dispositif du barème, qui vise à établir entre enseignants candidats à la mutation un ordre de priorité fondé sur des données objectives traduites par des points de barème : ancienneté, nombre d'enfants, situation de rapprochement de conjoint, handicap... Le ministère et les organisations d'enseignants se montrent fortement attachés à ce dispositif. Aucune des parties prenantes ne souhaite en venir à un système de mutation et d'affectation personnalisé, comme c'est le cas par exemple dans la fonction publique territoriale. Dans ce contexte, les rigidités inhérentes au système de barème peuvent difficilement être levées.

D'autre part, les difficultés liées aux mutations des enseignants reflètent les contrastes territoriaux. Le degré d'attractivité est, en raison de différents facteurs, fortement variable d'une région à l'autre.

Néanmoins, afin de porter remède au moins partiellement à certaines des situations de blocage évoquées plus avant, le médiateur a émis, ces dernières années, différentes propositions.

Il a obtenu par exemple la prise en compte des années de disponibilité dans le calcul des points liés à la séparation de conjoint.

Il continue de demander les améliorations ci-dessous :

- ▶ une valorisation plus pérenne des années d'enseignement effectuées en zones difficiles (ZEP, REP...) qui, en l'état actuel de la circulaire, disparaît en cas de congé parental, disponibilité, affectation à titre provisoire... ;
- ▶ des mutations simultanées étendues à l'ensemble des catégories de personnels gérées à la DGRH (enseignants de deux niveaux 1^{er} et 2nd degré, administratifs, techniques, de santé, personnels de direction...);
- ▶ la prise en compte dans le processus de mutation de la notion de champ disciplinaire lorsque c'est possible. Les enseignants de physique ou de mathématiques devraient par exemple pouvoir être mutés dans l'une ou l'autre de ces disciplines surtout s'ils y ont fait un remplacement. Même si la question excède les limites du sujet des mutations, le médiateur estime de façon plus générale que le fractionnement et le cloisonnement entre disciplines devrait être repensé. Au collège du moins, l'organisation de l'enseignement autour de champs disciplinaires plus étendus et moins nombreux permettrait d'orienter le travail des élèves en fonction d'un objectif d'acquisition de compétences fondamentales. Une telle évolution aurait au demeurant pour intérêt de fluidifier le processus de mutation des enseignants ;
- ▶ une réflexion concernant l'élargissement des champs ouvert à la mutation sur postes à profil. Si elle s'étendait tout en restant minoritaire, elle pourrait apporter un peu de souplesse et d'adaptabilité dans un dispositif par trop rigide et mieux répondre à des besoins particuliers qui se développent, y compris pour l'encadrement pédagogique dans les EPLE.

VERS UN VÉRITABLE CYCLE DE MASTER DANS LE CADRE DU LMD

Le **rapport du médiateur pour 2011** consacrait la réussite de la mise en place du nouveau diplôme master par les universités mais révélait des défauts de conception ou de gestion pour lesquels il émettait des recommandations. Parmi celles-ci, certaines n'ont pas été retenues mais la plupart ont été prises en compte et même appliquées.

L'arrêté du 22 janvier 2014 fixant le cadre national des formations conduisant à la délivrance des diplômes nationaux de licence, de licence professionnelle et de master, et modifiant l'arrêté du 25 avril 2002 relatif au diplôme national de master, et la réunion du 13 février 2014 du comité de suivi de l'examen de ces recommandations, permettent de mesurer combien celles-ci ont été entendues.

Les améliorations sont multiples :

- ▶ la simplification des appellations des masters regroupés par domaines et mentions ; la suppression des spécialités (ce qui facilite l'accès au M1 avec une licence compatible) ;
- ▶ une semestrialisation mieux affirmée dans un cycle de quatre semestres ;
- ▶ la généralisation d'une évaluation continue « intégrale », avec parfois des sessions de rattrapage ;
- ▶ la compensation des notes au sein des blocs de compétences ou de connaissances ;
- ▶ la systématisation de l'attribution de la maîtrise en fin de master 1 (M1) ;
- ▶ l'organisation de l'accueil en master 2 (M2).

Autant de progrès inscrits dans l'arrêté du 22 avril 2002 modifié par l'arrêté du 22 janvier 2014.

De même, les stages ont connu une meilleure définition avec l'annexe « cahier des charges des stages » à l'arrêté du 22 janvier 2014.

L'inscription en 2014 de la définition du diplôme de master aux articles D612-33 et suivants du Code de l'éducation, achève cette meilleure lisibilité.

Parmi les suggestions qui ne sont pas retenues, l'accès au cycle du Master n'est toujours pas prévu pour la « licence professionnelle », quand bien même une évolution volontariste est évoquée.

De façon plus générale, l'accès à ce cycle master à « bac+3 » n'est pas généralisé, le niveau des prérequis non évoqué. Cependant le chantier est ouvert, avec le souci de faire mieux correspondre les appellations des licences aux titres donnés aux masters.

Reste à instaurer une réelle cohérence de ce cycle de 2 années qui pâtit

actuellement d'une rupture (sélection) entre master 1 et master 2. L'information sur l'insertion professionnelle de chaque filière est engagée dès les candidatures à l'entrée à l'université : la procédure APB destinée aux futurs bacheliers permet d'accéder à cette information. À terme, elle serait à étendre aux futurs licenciés pour leur inscription en master.

Des points d'amélioration demeurent.

En 2014 et 2015, c'est à nouveau la place du master « enseignement éducation et formation » (MEEF) dans la chronologie du recrutement des enseignants qui interroge : à quel moment du cursus universitaire situer la phase d'admissibilité aux concours enseignants, celle d'admission et l'année de stage ?

Le concours de recrutement à l'issue du M1, la combinaison de l'année de professeur stagiaire avec une scolarité en M2, la nécessité d'avoir acquis le master avant la titularisation, l'obligation de s'inscrire en M2 MEEF même pour les titulaires d'un master, ou l'investissement important pour réaliser le mémoire professionnel ; autant d'interrogations nouvelles qu'ont fait apparaître les réclamations reçues par le médiateur en 2014.

L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ NON SCOLAIRE

À l'occasion **du rapport 2012**, le médiateur a souhaité que les liens entre l'État et l'enseignement privé soient clarifiés.

Dans l'offre globale de formation, le secteur privé est en forte croissance. Un grand nombre de personnes suivent une formation dans un établissement privé. On en dénombre plus de 460 000 au niveau post bac.

Les clients des établissements privés notamment dans le supérieur appartiennent parfois aux milieux sociaux modestes.

Certains de ces établissements privés bénéficiant d'une reconnaissance de l'État délivrent un enseignement supérieur destiné à des titulaires du baccalauréat et préparent à des diplômes supérieurs (niveau I nomenclature RNCP) : il s'agit en particulier d'écoles de commerce et d'écoles d'ingénieur. On dénombre plus de 76 000 étudiants dans ces filières.

D'autres établissements délivrent des formations de type professionnel. Ces formations concernent les différents niveaux de formation, du niveau CAP jusqu'au niveau master. Ces établissements interviennent dans les divers secteurs professionnels, notamment la mode, le médical, le paramédical, l'informatique, les formations d'art, l'infographie, les langues. Dans plusieurs de ces secteurs la formation est essentiellement délivrée par des établissements privés, les établissements publics étant peu nombreux et sélectifs.

Toutefois la situation de ces établissements privés n'est pas satisfaisante parce que les rapports qu'ils entretiennent avec l'État ne sont pas clairs. À l'occasion des réclamations qu'il a instruites, le médiateur a pu effectuer les constats suivants.

De nombreux élèves ou étudiants se demandent si l'établissement privé qu'ils fréquentent est contrôlé par l'État sans qu'aucune réponse claire ne puisse être apportée. Ils s'engagent en pensant que la qualité de l'enseignement est contrôlée alors que ce n'est pas le cas et découvrent trop tard que l'école pose problème.

La réglementation attribuée à l'État un rôle de contrôle plus ou moins étendu sur les établissements privés :

- ▶ dans tous les cas, les établissements doivent être autorisés à ouvrir ;
- ▶ lorsqu'il s'agit d'établissements à distance, ils doivent supporter un contrôle pédagogique ;
- ▶ les établissements bénéficiant d'aides publiques doivent être contrôlés.

Dans la pratique pourtant l'État n'exerce qu'un contrôle partiel.

Les services déconcentrés sont mis en difficulté pour exercer leur mission. Ils sont actuellement dépourvus des moyens humains et matériels qui permettraient d'exercer un contrôle effectif. Le Code de l'éducation, fruit du rassemblement de textes souvent anciens aux concepts parfois obsolètes, ne constitue pas une aide.

Les établissements privés de leur côté ont tendance à jouer des ambiguïtés de la réglementation pour se prévaloir abusivement d'une reconnaissance donnée par l'État. Leur publicité vise fréquemment à induire la clientèle en erreur. Par exemple les établissements qui « préparent au BTS » peuvent conduire le public le moins averti à penser qu'ils délivrent eux-mêmes le diplôme.

Il n'y a pas de logique dans l'attribution des aides publiques et la reconnaissance des établissements (subventions ; autorisation de délivrer des diplômes au nom de l'État ou des diplômes agréés par l'État ; autorisation de recevoir des étudiants couverts par la sécurité sociale ; autorisation de recevoir des boursiers...). Certains établissements bénéficient de certains types d'aides, tandis que d'autres types de soutien public leur sont inaccessibles.

La loi de 2013 a introduit dans le Code de l'éducation une nouvelle catégorie d'établissements privés supérieurs : les EESPIG. Le médiateur salue cette avancée réelle quant à la clarification des relations entre l'État et un groupe particulier d'établissements mais regrette son étroitesse (environ 70 établissements). L'ajout de cette nouvelle strate ne contribue pas à clarifier l'environnement légal et réglementaire dans lequel évolue l'enseignement privé non scolaire.

Le médiateur préconise de réformer en profondeur le secteur de l'enseignement privé non scolaire en traçant une ligne de partage claire entre l'ensei-

gnement privé agréé et l'enseignement non agréé. Il s'agirait d'aboutir à une situation comparable à celle que connaît l'enseignement privé scolaire qui se trouve sans ambiguïté soit sous contrat soit hors contrat.

L'enseignement agréé serait signataire d'un contrat, ferait l'objet d'un contrôle véritable et bénéficierait de la panoplie des aides prévues par la réglementation. L'enseignement privé non agréé serait simplement autorisé.

Une telle réforme supposerait de réécrire la partie du Code de l'éducation consacrée à l'enseignement privé non scolaire. Il s'agirait notamment de supprimer les distinctions non pertinentes que le Code opère par exemple entre enseignement supérieur et enseignement technique.

La recommandation de voir mise en œuvre une mission des inspections générales a été entendue. Les autres recommandations et suggestions présentées en 2013 lui paraissent conserver leur actualité.

L'AFFECTATION DES ENSEIGNANTS STAGIAIRES DU SECOND DEGRÉ À LA RENTRÉE SCOLAIRE 2014

L'année 2014 a été une année particulière pour les lauréats de concours enseignants puisqu'ils étaient très nombreux (plus de 10 000) à devoir être affectés en qualité de stagiaires. Beaucoup n'ont pas eu l'affectation demandée.

Durant l'été, les services de gestion ont été submergés de courriers, courriels, appels téléphoniques. Les lauréats de concours faisaient état de leur incompréhension face à l'affectation prononcée et expliquaient les difficultés auxquelles ils étaient exposés. Un certain nombre d'entre eux ont saisi la médiation.

En septembre 2014, le médiateur a souhaité communiquer au ministère les constats qu'il avait faits sur la procédure d'affectation des enseignants stagiaires du second degré au titre de la rentrée scolaire 2014. Il était, par ailleurs, intervenu durant l'été pour soutenir des demandes de modifications d'affectation qui lui paraissaient justifiées.

Quelques constats parmi ceux portés à la connaissance du ministère méritent d'être rapportés.

Un problème d'information des candidats aux concours enseignants

Un manque d'information sur les règles d'affectation pour ceux qui souhaitent se préparer aux concours enseignants

Le site Internet consacré aux conditions à remplir pour se présenter aux concours ne comportait pas de partie traitant du cadre général des affectations.

tations en qualité d'enseignant stagiaire et titulaire et ne renvoyait pas vers les textes applicables en la matière. Or une telle information aurait été utile pour les personnes qui souhaitaient se préparer aux concours pour qu'elles soient conscientes des règles d'affectation qui s'attachent à la réussite à un concours enseignant du second degré.

Ainsi les règles principales suivantes devraient être portées à leur connaissance :

- ▶ recrutement national en vue de pourvoir les postes sur l'ensemble du territoire ;
- ▶ barème arrêté à partir de la situation précédente des lauréats (étudiant, ancien contractuel, ancien fonctionnaire...) et de la situation familiale.

Certains lauréats semblaient les découvrir au moment des affectations ou ont fait valoir qu'ils n'étaient pas dûment informés.

En tout état de cause, les candidats à la session 2014 des concours n'ont eu connaissance des règles d'affectation en qualité de stagiaire que très tardivement puisque la note de service n'a été publiée qu'au BO du 17 avril 2014. Quand ils se sont inscrits aux concours, ils ne savaient pas par exemple que le lieu d'inscription aurait des conséquences sur l'affectation prononcée.

Les indications communiquées ne sont pas toujours compréhensibles par des personnes peu familiarisées avec le langage administratif.

Les étudiants, les personnes en reconversion professionnelle ne connaissent pas les règles en matière de gestion de personnels. Ils ne maîtrisent pas non plus les termes administratifs qui apparaissent dans les textes ou les formulaires à compléter.

Ainsi des lauréats ayant un conjoint et des enfants n'ont pas compris les deux notions mentionnées dans les fiches établies pour participer aux opérations d'affectation :

- ▶ le rapprochement de conjoint ;
- ▶ le rapprochement de la résidence de l'enfant.

Considérant que leur(s) enfant(s) étai(en)t leur priorité, certains ont coché la case « rapprochement de la résidence de l'enfant » et n'ont pas eu les points plus importants attachés au rapprochement de conjoint. Ainsi un stagiaire a perdu 300 points et s'est retrouvé à Dijon au lieu de Nice où il était domicilié.

S'agissant des pièces justificatives à joindre, des candidats à une affectation ont communiqué une pièce montrant l'activité professionnelle du conjoint avec un siège social qui ne correspondait pas au lieu d'activité sans voir que, de ce fait, les points de rapprochement de conjoint ne leur seraient pas octroyés.

Les informations données sur les sites Internet ont évolué conduisant des lauréats à commettre des erreurs.

Sur le texte figurant sur le site Internet dédié aux lauréats de concours (SIAL), il était mentionné que les étudiants en M1 et les ex-contractuels resteraient « dans leur académie d'affectation actuelle ». Or une condition a été introduite par la note de service n° 2014-050 du 10 avril 2014 qui n'avait pas été annoncée dans ce texte à savoir la nécessité d'envoyer une pièce justificative. De nombreux courriers sont arrivés durant l'été au médiateur pour dénoncer le non respect des règles précédemment arrêtées.

Une procédure compliquée pour des personnes peu familiarisées avec l'administration

La note de service du 10 avril 2014 a exigé des lauréats de concours de fournir des pièces justificatives qu'ils avaient déjà dû donner lors de la vérification de la recevabilité des candidatures (inscription en M1, état de services). Certains n'ont pas compris que les services ne se transmettaient pas les documents et qu'il leur fallait cette fois envoyer la pièce à la DGRH au ministère.

Il n'est pas évident de comprendre pour une personne extérieure à l'administration son fonctionnement et le fait qu'il existe une étanchéité entre services.

Des lauréats ont aussi indiqué avoir adressé la pièce justificative (par exemple la copie de l'attestation d'inscription en M1) dans les délais requis mais dans une simple enveloppe envoyée en courrier simple et non agrafée au récapitulatif de la demande. Il se peut que cette pièce de format réduit se soit égarée dans le monceau de courriers arrivés à la DGRH durant cette période.

Des situations de famille difficiles

Les concours enseignants sont présentés par des publics variés : jeunes étudiants, contractuels enseignants, personnes en reconversion professionnelle. Une partie de ces personnes ont une vie de famille. Or, à la rentrée scolaire 2014, les étudiants célibataires inscrits en M1 ont été mieux traités que les familles avec enfant(s).

Des stagiaires ayant des enfants suivant une scolarité particulière (affectés en IME, scolarisés avec l'aide d'un AVS, dans une classe européenne...) ou dont les conjoints n'étaient pas à même de s'occuper des enfants du fait de fréquents déplacements professionnels ou d'horaires incompatibles avec la vie familiale (service de nuit...) ont été nommés pour la durée de l'année de stage loin de chez eux.

La règle retenue du maintien dans l'académie des étudiants en M1 n'a pas permis de s'arrêter suffisamment sur les situations de famille difficiles.

Les stagiaires affectés dans une autre académie ont fait état de graves difficultés financières

Un nombre non négligeable d'enseignants stagiaires ont été affectés dans une autre académie que celle qu'ils souhaitaient obtenir. Certains ont été nommés à des centaines de kilomètres de leur conjoint et de leurs enfants. Pour ces agents, cela signifie un logement supplémentaire avec les coûts inhérents et des frais de transport.

Ainsi un enseignant stagiaire a chiffré les frais générés par un nouveau logement et les déplacements en train entre son domicile, son lieu de stage et son lieu de formation à 2 120 € par mois avec 21 heures de temps de trajet hebdomadaire.

À cette rentrée scolaire, la bonification d'ancienneté d'un an qui avait été attribuée aux stagiaires dans le cadre de la mastérisation a été supprimée. Les trois premiers mois de stage, le traitement net (avec cotisations à la mutuelle) est de 1 278,58 €. Comment avec une telle rémunération faire face à tous les frais entraînés par une affectation hors de son académie et ce pour la durée d'un an ?

Ainsi des contractuels ont préféré perdre le bénéfice de la réussite au concours et conserver leur statut précédent.

Dans la fonction publique, des mesures ont été prises pour compenser les frais entraînés par l'éloignement pour les stagiaires. Certaines administrations proposent des logements pour la durée du stage, d'autres des indemnités. Ainsi les élèves IRA dont le lieu de stage est éloigné de l'IRA et de la résidence familiale nécessitant la prise en location d'un logement supplémentaire, peuvent percevoir une indemnité de stage qui se substitue à l'indemnité de formation et les frais de transport occasionnés pour se rendre sur le lieu de stage sont remboursés au tarif de 2nde classe de la SNCF.

Ne pourrait-on imaginer de verser une indemnité aux enseignants stagiaires du second degré selon le lieu d'affectation ?

Le principe de continuité M1/M2 à faire figurer dans les maquettes des masters MEEF

Des enseignants-chercheurs ont saisi le médiateur cet été pour dénoncer le fait que des étudiants lauréats de concours allaient suivre le M2 dans une autre université et qu'ils ne bénéficieraient donc pas d'une formation cohérente.

Les maquettes de master devraient être davantage harmonisées (contenus et calendriers) pour permettre aux stagiaires de suivre leur M2 MEEF dans n'im-

porte quelle ESPE. Cela permettrait aussi de ne pas privilégier les étudiants célibataires au détriment des familles.

Une affectation limitée à l'année

Dans le rapport 2010, la recommandation suivante avait été formulée :

« *REMEDIA 10-20*

Nommer les enseignants stagiaires dans l'académie dans laquelle ils recevront leur première affectation

Une partie des lauréats des concours de recrutement effectuent leur année de stage dans une académie qui ne sera pas celle dans laquelle ils seront affectés après leur titularisation. Cette situation présente plusieurs inconvénients. Elle oblige tout d'abord les enseignants concernés à déménager deux fois à un an d'intervalle. Elle fait naître ensuite un sentiment d'incompréhension et d'insatisfaction chez les enseignants qui espéraient, à tort, être affectés dans l'académie de leur stage. »

Cette recommandation est plus que jamais d'actualité.



La vie étudiante

PREMIÈRE
PARTIE



La vie étudiante

Le développement de l'enseignement supérieur est un phénomène marquant des dernières décennies qui se manifeste tant quantitativement par les effectifs ou la part d'une classe d'âge qui y accède, que qualitativement par sa diversification et la place qu'il occupe dans l'employabilité d'une génération ou la structuration des territoires.

Depuis les années soixante, de nouvelles couches de la société ont accédé à l'enseignement supérieur qui a dû lui-même s'adapter pour les accueillir. Ces nouveaux étudiants ne maîtrisent pas d'emblée tous les Codes nécessaires à leur rapide intégration ce qui nécessite de mettre en place des dispositifs d'accompagnement toujours plus performants.

Cette hausse démographique se retrouve naturellement dans l'activité du réseau de la médiation.

Le législateur en 2007¹ a voulu consacrer cette réalité en inscrivant dans la loi LRU la nouvelle dénomination « médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur » alors que le décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998² érigeait un « médiateur de l'éducation nationale » compétent pour l'enseignement supérieur.

Lors du traitement des cas individuels, comme pour l'émission de ses recommandations, le médiateur ne peut ignorer le contexte institutionnel particulier et le droit spécifique qui régit l'enseignement supérieur.

Les lois successives de 1968³, 1984⁴, 2007 et 2013⁵ ont continûment dévolu aux établissements une autonomie et des responsabilités couvrant des domaines toujours plus larges de leur compétence. C'est pourquoi les analyses et recommandations figurant dans ce rapport s'adressent tant aux instances ministérielles, au CNOUS, aux CROUS qu'aux chefs d'établissement que sont les Présidents d'université. La médiation se félicite d'ailleurs d'avoir pu conclure une convention avec la Conférence des Présidents d'université (CPU) le 15 novembre 2010⁶.

1 - Article 40 de la loi n°2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

2 - Articles D.222-37 à D.222-42 du Code de l'éducation

3 - Loi d'orientation de l'enseignement supérieur, dite « loi Edgar Faure » du 12 novembre 1968

4 - Loi sur l'enseignement supérieur, dite « loi Savary » du 26 janvier 1984

5 - Loi n°2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche dite « loi ESR »

6 - La convention Conférence des présidents d'université/médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a été publiée dans le rapport sur l'année 2010 pages 157 à 160

Le sujet de la vie étudiante a déjà été abordé par le médiateur qui, au fil de ses rapports, a formulé différentes recommandations. Quelques-unes peuvent être rappelées.

En 2003, le médiateur recommande aux établissements d'enseignement supérieur, s'agissant des examens, de mieux informer les étudiants sur le principe de souveraineté du jury. Il rappelle l'importance de porter une appréciation écrite individuelle sur les notes attribuées (ReMEDIA 03-21).

En 2005, le médiateur s'arrête sur le fonctionnement des universités. Il constate que les étudiants durant leur scolarité sont soumis à une grande variété de réglementation s dispersées et que les établissements d'enseignement supérieur éprouvent naturellement des difficultés pour appliquer et expliquer ces règles. Il préconise, tout en respectant le principe d'autonomie, que soit mis à la disposition des universités un guide juridique pour la gestion de la scolarité étudiante (ReMEDIA 05-04).

En 2009, le médiateur émet une série de recommandations sur les bourses de l'enseignement supérieur pour que soit précisée la composition du foyer fiscal, assouplies les dates limites de demande de bourse, mis en place un service de réponses téléphoniques personnalisées dans les CROUS, améliorée la mise en œuvre du versement de la bourse (ReMEDIA 09-07 à 09-11).

Dans le même rapport, il demande que soit clarifiée la frontière entre formation initiale et continue (ReMEDIA 09-12).

En 2011, une partie du rapport est consacrée au master et s'intitule « Vers un véritable cycle du master ». Le médiateur y recommande de mieux informer les étudiants, d'organiser le cycle du master, de motiver les décisions de refus d'inscription et de refus de délivrer le diplôme malgré l'acquisition des 120 ECTS, de regarder le problème des stages et de l'année de césure (ReMEDIA 11-06 à 11-09).

En 2012, un chapitre du rapport est consacré à l'enseignement privé pour clarifier les liens avec l'État et mieux protéger les étudiants inscrits dans l'enseignement privé hors contrat (ReMEDIA 12-13 à 12-17).

En 2013, c'est la question de l'échec en première année avec la réorientation des étudiants ayant échoué à la PACES qui est abordée (ReMEDIA 13-07 à 13-10).

Cependant le sujet de la vie étudiante reste vaste et la médiation est toujours sollicitée par des étudiants en difficulté durant leurs études, ce qui explique qu'une fois de plus le médiateur a souhaité travailler sur ce sujet. Pour ce faire, il a constitué un groupe de travail avec des médiateurs académiques, étant précisé que certains avaient auparavant, durant leur vie professionnelle, occupé des fonctions importantes dans le monde universitaire.

Un travail d'analyse des réclamations reçues a été mené et des échanges ont eu lieu avec divers interlocuteurs :

- ▶ des responsables d'universités (directeurs généraux des services, vice-présidents en charge de la vie étudiante, vice-présidents en charge de la formation initiale, responsables de la formation continue, responsables de la scolarité...)
- ▶ la sous-direction de la vie étudiante au ministère ;
- ▶ l'inspection générale des bibliothèques ;
- ▶ le CNOUS, des CROUS.

Il en ressort que les universités, les établissements d'enseignement supérieur en général se sont beaucoup investis ces dernières années pour améliorer la condition étudiante. Toutefois, il existe encore des marges de progression comme le montrent les réclamations qui ne cessent de parvenir au médiateur, lesquelles dressent aussi le portrait d'un étudiant manifestant parfois une attitude consumériste.

Un premier chapitre est consacré aux étudiants dans leurs études et un second à leurs conditions de vie.

Les études

1. L'ACCÈS À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

1.1. L'offre de formation et l'orientation

Les lycéens ne semblent pas avoir de problèmes majeurs pour découvrir l'offre de formation et lorsqu'on les interroge (par exemple dans les salons étudiants), ils disent trouver assez facilement les informations. Les sites des universités, des ministères, des écoles d'enseignement supérieur ont bien évolué. Mais être informé ne veut pas dire forcément être bien orienté : la mauvaise connaissance des métiers (le contenu d'un métier, l'existence de tel métier) et des débouchés est source de désillusion voire de décrochage. Des lycéens sans projet professionnel vont massivement s'orienter dans des études dont ils ignorent le contenu comme le droit, la sociologie, la psychologie et, pour un nombre important d'entre eux, seront vite en difficulté ayant sous-évalué la nature des enseignements dispensés dans ces filières.

La notion de projet professionnel devrait être au cœur des préoccupations des élèves et des étudiants. Là réside la vraie inégalité : tous n'ont pas, dans leur réseau, des personnes qui peuvent les aider à bâtir ce projet.

En amont, un effort important est fait pour favoriser la connaissance du supérieur chez les lycéens : tandem lycées/universités avec des journées d'information en lycée, accueil de lycéens durant des cours de L1, site dédié aux lycéens sur APB, participation des équipes pédagogiques de l'université à des journées consacrées à l'information des lycéens. Des universités reçoivent les professeurs principaux lors de ces journées pour leur présenter l'offre de formation - moment particulièrement apprécié.

Cependant les bacheliers sous-utilisent la possibilité d'obtenir un entretien préalable à leur inscription ou à une post-inscription avec l'équipe pédagogique ou un correspondant orientation quand une telle possibilité est offerte par l'université. Ainsi, dans une université, à la rentrée universitaire 2014 pour un flux de 5 000 néo-étudiants, seule une cinquantaine de demandes de ce type ont été formulées et, qui plus est, ne se sont pas toujours concrétisées.

1.2. Le choix de l'établissement

Le médiateur se réjouit de l'existence de données chiffrées qui sont désormais consultables à partir d'Admission post bac (APB) sur le nombre de places of-

fertes dans chaque filière, sur la réussite selon le type de baccalauréat. Il s'agit de renseignements précieux pour décider de l'orientation. Néanmoins il pointe le manque de données sur les places disponibles, filière par filière, dans chaque université ou établissement et sur le nombre de candidatures pour que le candidat puisse émettre des choix éclairés.

Ainsi des enseignants valorisent les études en BTS. Régulièrement les élèves intéressés se voient opposer le manque de places et vivent cela très mal. Il est vrai qu'il existe un engouement pour certaines filières (hôtellerie, métiers d'art actuellement à Paris) qui ne peuvent accueillir tous les étudiants demandeurs alors que, dans le même temps, des formations ne font pas le plein (taux de remplissage national de 81,90 % en 2014 pour les BTS - BTSA - DTS - DMA). En avoir conscience lors de la formulation des vœux permettrait aux étudiants de les élargir et leur éviterait de ressentir un sentiment d'injustice.

Plus on communique sur les règles appliquées, notamment sur le tirage au sort, seul reconnu valable pour les filières très prisées telles les STAPS, mieux les candidats à une affectation comprennent les conséquences de leur choix.

Un hiatus peut exister entre l'orientation par APB sans critère de sélection, et le niveau exigé par la filière choisie et l'université concernée. Les bacheliers sont affectés dans les universités suivant des critères géographiques même si leur dossier montre qu'ils auront des difficultés pour réussir dans la filière choisie tandis que d'autres, dans le cas inverse, ne pourront pas accéder à l'affectation qui leur conviendrait.

Particulièrement en Île-de-France où pour chaque domaine disciplinaire, l'offre de formation est multiple (jusqu'à cinq universités), la question des hiérarchies implicites se pose. Les licences non sélectives mais prisées car préparées dans des universités « cotées » laissent un grand nombre de candidats APB « à la porte », phénomène pas toujours connu par les élèves et leur famille. Ces étudiants disposent pourtant d'universités dites « de proximité » de très bon niveau auprès desquelles ils devraient s'inscrire en priorité.

Le médiateur a été sollicité par des parents de candidats via APB qui regrettaient que le système n'affiche pas, en temps réel, le rang de classement pour décider du choix définitif en toute connaissance de cause. Il s'est alors interrogé pour savoir s'il fallait demander que ce renseignement y figure. Après examen, l'affichage du rang de classement semble inexploitable car les candidats émettant plusieurs vœux, la donnée ne serait pas significative. L'important pour les candidats est de ne pas s'autocensurer dans les vœux, d'en émettre plusieurs et de bien les hiérarchiser. Ils disposent maintenant sur le site des liens donnant des statistiques sur les principales formations (BTS, DUT, droit...) ce qui peut leur être très utile. Affiner les données sur les capacités d'accueil, établissement par établissement, serait également précieux : les données existent. En effet, les établissements ont une bonne connaissance de leurs locaux et doivent recruter le nombre d'enseignants et de chargés de TD et TP adéquats.

Dans un établissement doté d'une UFR STAPS, en raison de la capacité d'accueil limitée, l'inscription des candidats a été réalisée sous forme d'un tirage au sort (principe validé par les tribunaux). Cela pourrait être entendu par les intéressés. Mais ce qui a provoqué leur étonnement, puis leurs réactions parfois très vives, est le fait que le tirage au sort soit réalisé sur la base complète des candidatures sur APB. Ils n'ont pas compris qu'un élève avec avis très favorable lors de la phase d'orientation active et un engagement dans des associations sportives, soit recalé alors que celui qui s'était vu déconseiller une telle orientation y soit affecté. Le SAIO a fait une mise au point adressée aux proviseurs des lycées avec les éléments de réponse suivant : « le classement des élèves et les propositions sont faites par APB, indépendamment du profil scolaire », « un avis favorable ou défavorable reçu lors de la phase d'orientation active permet au lycéen de se situer par rapport à ses vœux, et d'en modifier la nature et/ou le classement si nécessaire mais ne joue pas dans la phase d'admission compte tenu de la non sélection préalable à l'université pour les bacheliers ». Des professeurs d'université ont fait comprendre au médiateur qu'ils regrettaient cette manière de procéder.

2. L'INSCRIPTION DANS UN ÉTABLISSEMENT

La loi sur l'enseignement supérieur et la recherche du 22 juillet 2013 fait de la réussite étudiante une priorité. Beaucoup de mesures sont en cours de mise en œuvre. On peut citer, entre autres, le dispositif « bac-3/bac+3 » qui vise à améliorer la transition entre le lycée et l'université, l'offre de formation qui a été rendue plus claire avec passage de 1 800 mentions de licences générales à 52.

Au moment des inscriptions, plusieurs universités installent des lignes directes d'accès aux SCUIO, avec réponse individuelle. Des rendez-vous sont accordés si nécessaire (il y a un volume important d'appels). Une messagerie est dédiée avec réponse écrite systématique.

2.1. La distinction entre les cours en présentiel et ceux suivis à distance

Actuellement, lors de l'inscription, dans de nombreuses universités, la distinction entre les modalités de suivi des cours en présentiel et à distance n'est pas portée à la connaissance des candidats. L'absence de connaissance de ces deux modalités potentielles génère ensuite des difficultés avec l'université pour l'étudiant qui a besoin de recourir à un enseignement à distance.

2.2. Une procédure d'inscription adaptée

On peut s'interroger sur le fait que des universités font encore déplacer des étudiants qui viennent parfois de loin notamment lors d'une inscription en M2,

pour une simple inscription administrative.

Autant une inscription sur place peut être utile à l'entrée à l'université pour des bacheliers peu familiarisés avec les démarches administratives permettant au service de scolarité de contrôler leur dossier pièce par pièce et de les aider dans leurs démarches, autant un déplacement de l'étudiant qui s'inscrit en L3, en M1, en M2 paraît inutile et coûteux.

Courriel de réclamation adressée au médiateur.



Bonjour

Je me permets ce petit message pour vous envoyer mon mécontentement. Ce message n'aura pour but que de soulager notre énervement contre ce système bien français et comme dit notre entourage « ils s'en fichent » tu perds ton temps. Mais seulement si plusieurs parents avaient le courage et la motivation de vous envoyer un message, un jour peut-être dans l'avenir vous en tiendrez compte et nous pouvons espérer un changement.

Je vous explique ce qui peut nous mettre hors de nous. Ma fille est rentrée hier lundi 8 septembre 2014 pour une prérentrée en deuxième année de sociologie à l'université de X. Pourquoi hier ? Parce que sur le site de l'université c'était indiqué le 8 septembre. Elle travaille l'été et son contrat allait jusqu'au 8. Elle a donc perdu une journée de travail pour faire sa prérentrée.

Nous habitons à 60 kms de la faculté donc transport, logement et les frais qui s'en accompagnent.

La rentrée s'est faite en amphithéâtre, cela a duré 20 minutes : présentation des associations et surtout souhaiter une bonne rentrée en 2^{ème} année. Pas de distribution des groupes ou des emplois du temps, non pour ça il faudra revenir vendredi 12 septembre 2014. Quel est l'intérêt de faire venir des étudiants des 4 coins de la France pour 20 minutes ? Ne peut-on pas être organisé pour ne pas les faire venir 2 fois. Peu importe les frais engendrés par les étudiants. Ma fille est non boursière.

Croyez-vous garder la motivation de ces jeunes avec votre organisation ? Croyez-vous que l'année prochaine bêtement elle retournera à sa prérentrée ?

Je suis consciente que ce message ne sera même pas remonté et que c'est bien dommage. Redescendez sur terre vous les professeurs et toute cette organisation de la faculté pour vous remettre dans la vraie vie avec des jeunes qui travaillent l'été et qu'une journée de travail payée est certainement plus importante que vos 20 minutes de présentation. C'est une honte et un manque de respect des étudiants motivés !!!



Autre situation rencontrée.

Un étudiant francilien a présenté sa candidature à un master 2 dans une université de région située à plus de 700 kms. Fort de l'expérience de l'année précédente où il avait pu s'inscrire à distance dans une autre université pour le même niveau de formation, il adresse début septembre l'intégralité des pièces accompagnées du paiement à ce nouvel établissement. Quelques jours

plus tard l'ensemble du dossier lui est renvoyé par la Poste avec un courrier le menaçant de perdre le bénéfice de l'admission dans la formation s'il ne se rendait pas physiquement au jour et à la date fixés pour procéder à l'inscription administrative.

Il a donc dû effectuer un aller- retour en TGV auquel s'est ajoutée une nuit d'hébergement et autres frais : tout ceci pour constater que l'opération de remise en mains propres de son dossier et la vérification de sa complétude n'avait pas pris plus de cinq minutes à l'agent qui en était chargé.

2.3. Le rôle des services lors de l'inscription

Il arrive que le médiateur soit sollicité par des personnes qui rencontrent des difficultés d'inscription à une formation à cause d'une trop grande rigueur administrative.



Bonjour,

J'ai reçu une lettre [de la part de l'université] qui indique que mon dossier est incomplet pour absence de photocopie du bac. Or j'ai expliqué qu'il est très difficile d'en obtenir un duplicata dans les délais impartis. Mais surtout j'ai fourni la copie de 4 diplômes d'université de niveau supérieur au bac. L'inscription en 1^{ère} année de licence exige que le candidat prouve qu'il a au minimum le bac ou un diplôme équivalent. Je prouve que j'ai plus que ce niveau, par des diplômes reconnus par l'éducation nationale (DEUG, licence, maîtrise, DESS) pour valider mon inscription en L 1 psychologie. Je souhaite vivement suivre ces cours [...] »



Il est permis aux services de faire preuve de souplesse quand l'étudiant remplit visiblement les conditions pour s'inscrire.

Autre problème : pour des raisons souvent liées à des choix de cursus ou d'incompatibilité d'emplois du temps, il peut arriver qu'un étudiant s'inscrive administrativement sans se rendre compte que son inscription pédagogique est incomplète. L'étudiant n'est alors pas inscrit de manière régulière ce qui peut compromettre définitivement le déroulement de son année universitaire. Il est important qu'une bonne coordination existe entre les services administratifs et pédagogiques pour éviter une telle situation.

3. L'INSERTION AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

3.1. Un accueil renforcé du nouvel étudiant

L'enquête « Être étudiant à l'université en 2014 » réalisée par l'Unef, syndicat étudiant, montre que la moitié des étudiants de 1^{ère} année (hors IUT) ne se sentent pas suffisamment encadrés. Parmi eux, 56,7 % des étudiants dont

l'un des parents est ouvrier ont le sentiment d'être livrés à eux-mêmes contre 44 % pour l'ensemble de la population étudiante. Il est rappelé, dans cette enquête, que c'est en première année que la proportion de cours magistraux est la plus importante : 12,8 heures contre 11,8 heures en deuxième année. La grande hétérogénéité du public contraint les universités à porter une attention toute particulière à l'accueil des néo-étudiants et donne lieu à de multiples initiatives.

Outre les malettes et les brochures, les réunions de rentrée avec les enseignants et gestionnaires (fortement recommandées, voire obligatoires pour certains établissements), peuvent renseigner les étudiants sur le calendrier des cours, les interlocuteurs privilégiés, le fonctionnement des services.

La présentation des contenus, des attendus des champs disciplinaires, de l'organisation du contrôle des connaissances s'effectue souvent lors des premiers cours. De plus en plus de composantes décrivent le cours dans un syllabus accessible sur l'intranet.

Des tutorats d'étudiants plus anciens chargés d'accompagner, expliquer, donner un environnement de départ favorable, sont mis en place dans de nombreuses universités.

Un cycle d'accueil et d'initiation au travail universitaire en L1 peut être organisé avec une semaine d'évènements et rencontres, la présentation des filières, des contenus et méthodes, la présentation des UE (unités d'enseignement), une formation à l'ENT (environnement numérique de travail), la constitution de groupes de parrainage, l'explication des emplois du temps et du fonctionnement des services.

Une UE dite « d'intégration » s'adressant aux néo-étudiants en L1 (1^{ère} année de licence), L2, L3, obligatoire et prise en compte dans le décompte des ECTS (European Credits Transfer System) peut être prévue. Elle consiste pour l'étudiant à se familiariser et à maîtriser les outils informatiques mis à sa disposition : l'ENT, l'accès à distance à différentes plateformes. Des modules « méthodologie du travail universitaire » sont également mis en place.

Des équipes pédagogiques travaillent en lien avec le service de documentation sur une initiation à la recherche documentaire. La bibliothèque universitaire peut proposer, de son côté, des ateliers et accompagnements individualisés aux étudiants.

Des étudiants étrangers sont perdus avant même d'arriver à l'université, ils ne savent pas quelles sont les démarches à engager pour suivre leurs études dans l'enseignement supérieur et actionnent le médiateur. Le rôle de Campus France ne semble pas toujours connu. Cet organisme propose sur son site Internet (www.campusfrance.org) une mine de renseignements. Un abécédaire d'accueil des étudiants étrangers vient d'être réalisé pour les

aider à comprendre l'environnement dans lequel ils arrivent. De même, au sein de l'établissement, l'organisation des cours, les emplois du temps, les démarches administratives peuvent les dérouter et les gestionnaires des relations internationales jouent un rôle important.

Dans le même temps, des réclamations montrent que des étudiants ne comprennent pas les règles de fonctionnement, ne sont pas assez attentifs aux informations qui leur sont communiquées ou ne prennent pas assez au sérieux les formations qui leur sont proposées. Il leur arrive d'adopter un comportement de « consommateur » inondant les services de courriels pour des demandes qui ne sont pas fondées.

3.2. L'accueil administratif des étudiants pendant l'année universitaire

Des réclamations font état d'horaires d'ouverture des services de scolarité peu compatibles avec les disponibilités des étudiants. Ainsi, un étudiant qui contestait la façon dont le règlement des connaissances avait été appliqué lors d'un examen, n'a pu en parler avec le service de scolarité inaccessible quand il était sur place pour suivre les cours.

Les universités ont fait des efforts notoires en développant la mise à disposition « en ligne » des informations nécessaires à la scolarité et en permettant aux étudiants d'échanger par courriels avec les services de scolarité via notamment l'ENT. Ces modalités ne suffisent pourtant pas à nouer le dialogue avec l'étudiant. Il paraît indispensable de s'assurer du maintien et de la qualité des services d'accueil « en présentiel » au sein des services de scolarité. À cet égard, la question de la professionnalisation des personnels de scolarité se pose régulièrement : des demandes d'éclaircissements restent sans réponses, des réponses approximatives ou non étayées sont données sans faire état des textes régissant la scolarité. Les réponses peuvent rester laconiques, voire relever « de la langue de bois » telles que celles où la souveraineté du jury est mise en avant sans plus d'explication. Il conviendrait de s'assurer de la compétence et de la capacité des personnels de scolarité à expliciter les règles administratives et juridiques en langage compréhensible par les étudiants.

La création de COMUE ou la fusion d'établissements ne doivent pas noyer les étudiants dans un « grand tout ». Il conviendra de veiller à garder contact et proximité avec eux.

De leur côté, les gestionnaires se plaignent d'être parfois agressés par des étudiants. Les tensions peuvent s'exacerber au moment des examens de trimestre ou examens finaux voire lors des inscriptions ou réinscriptions. Ils sont par exemple fortement sollicités par des étudiants qui s'imaginent que le manque de quelques points à l'examen peut se négocier, ou en cas de retard de publication des résultats d'examen dû à un correcteur qui n'a pas rendu ses notes.

Ils estiment devoir faire trop souvent du « maternage » en confirmant des informations formalisées et expliquées lors des TD ou TP. Ils ont le sentiment que l'étudiant n'écoute pas, ne lit pas et compte sur une information personnalisée. Ils rappellent que de nombreux services et ressources sont à leur disposition mais que c'est à l'étudiant de faire la démarche, d'être acteur de son parcours de formation.

3.3. Le suivi pédagogique des étudiants par les enseignants¹

La question du relationnel est un sujet délicat à aborder car il apparaît « en creux » dans les réclamations. Le médiateur a remarqué que la relation enseignant/étudiant n'est pas toujours facile. Cela tient sûrement autant à l'idée que se font les étudiants du statut de l'enseignant-chercheur qui les impressionne qu'au fait que ce dernier, évalué essentiellement sur la recherche et non sur la pédagogie, y consacre la majorité de ses préoccupations induisant une relation à l'étudiant qui peut être distante. Or le dialogue entre les étudiants et les enseignants est essentiel : les annonces doivent être faites en TD et TP où les effectifs sont moins nombreux. Cela se pratique couramment dans les filières où les effectifs ne sont pas trop importants. C'est plus complexe dans les filières où les effectifs restent élevés.

Ce sont aussi durant les premières années, lorsqu'il s'agit d'un enseignement de masse, que les contacts sont les plus difficiles. Peu d'universités offrent des lieux qui permettent à l'étudiant d'établir facilement des contacts avec les enseignants. Il n'y a souvent que la fin des cours et à condition que l'enseignant soit disponible. Bien entendu il faut se garder de généraliser. En sciences, par exemple, les enseignants-chercheurs sont attachés à un laboratoire où ils poursuivent leurs recherches ; ils y disposent d'un bureau où ils sont souvent présents. Outre les échanges lors des TP et TD, l'étudiant peut, dans ce cas, franchir la porte du laboratoire. Le problème est que l'étudiant, surtout durant les premières années, là où le besoin est le plus important, n'ose pas toujours. Le médiateur est saisi par des étudiants sur cette absence de dialogue, sur l'incompréhension de ce qui est attendu.

De leur côté, les enseignants, notamment les responsables de filières, constatent une inflation de courriels à certaines périodes. Y répondre peut devenir chronophage.

L'organisation de rencontres plus institutionnalisées entre les enseignants et les étudiants varie suivant les universités voire les composantes, allant de la flexibilité maximale - l'enseignant étant disposé à rencontrer les étudiants à tout moment - en passant par l'organisation de créneaux hebdomadaires affichés ou l'absence de toute communication ou moment pour un échange.

¹ Ce terme générique désigne l'ensemble des intervenants en université : les enseignants-chercheurs, les PRAG, les PRCE, les doctorants, les professeurs vacataires...

4. L'ÉVALUATION : CONTRÔLE CONTINU ET EXAMENS

4.1. La réglementation

Beaucoup de réclamations portent sur les modalités d'évaluation.

Le règlement de contrôle des connaissances est proposé par la Commission de la formation et de la vie universitaire (CFVU) pour approbation par le Conseil d'Administration (CA) de l'université. Il doit être accessible en ligne via le portail « étudiant » et ce à tout moment de l'année, être affiché et mis dans la mallette pédagogique, si elle existe, remise en début d'année aux étudiants. La solution pertinente serait de faire signer une liste d'émargement : les étudiants ne pourraient se plaindre de n'avoir pas eu connaissance de la réglementation applicable.

Le texte intitulé « règlement des connaissances » doit contenir l'ensemble des règles d'évaluation des cursus de formation et de délivrance des diplômes telles que la compensation, l'assiduité, le report de notes. Un document doit présenter les modalités de contrôle des connaissances (MCC), le tableau des UE (Unités d'Enseignement) et des matières en indiquant la nature des épreuves, leurs coefficients et les crédits correspondants.

Le fait de n'avoir pas pris connaissance de la réglementation propre à la formation peut conduire à de graves désillusions comme pour cet étudiant qui s'est adressé au médiateur.



«Je me permets de vous écrire pour vous faire part d'un souci concernant l'obtention de ma licence professionnelle d'optique, après de nombreuses tentatives infructueuses pour joindre l'université de X.

Je viens de recevoir mes résultats. C'est la première année que cette licence est ouverte et il ne nous a JAMAIS été signalé que des notes éliminatoires étaient en vigueur. J'ai obtenu une moyenne de 10,65 cependant la licence m'est refusée car j'ai une moyenne en UE contactologie inférieure à 10. Pourtant, à ma connaissance, une UE où la note est inférieure à 10 n'est pas éliminatoire. C'est ce que j'ai pu trouver en effectuant des recherches sur l'arrêté de 1999 relatif aux licences professionnelles. C'est pour cela que je vous contacte car je ne comprends pas très bien.

Je vous fais donc parvenir en pièce jointe mon relevé de notes.

Je suis désolé de vous ennuyer avec cela mais je ne sais plus que faire. »



À cette réclamation, l'université doit apporter à l'étudiant une réponse étayée en droit et tenant compte de son contexte propre. En effet, si les textes relatifs aux licences professionnelles sont précis, ils restent généraux, notamment sur les contenus et modalités de contrôle et d'évaluation des connaissances des étudiants, ils ne donnent qu'un cadre à respecter. Une autonomie importante est ensuite laissée aux établissements, dès lors qu'ils respectent

le cadre général. Bien évidemment, comme pour tous les autres cursus, les contenus des formations et les modalités de contrôle des connaissances des licences professionnelles, doivent avoir été soumis, après leur élaboration par les enseignants compétents en concertation avec les professionnels du domaine, à la discussion et à l'avis de la Commission de la formation et de la vie universitaire puis au vote du Conseil d'administration.

Réclamation adressée au médiateur d'une étudiante de L1 ajournée à l'issue de l'année universitaire 2013/2014 et conduite à redoubler conformément au règlement des connaissances dûment voté en CA et transmis aux étudiants.

“

« Je vous ai adressé plusieurs mails. Je vous expliquais les raisons d'ordre familial qui m'ont empêchée de me présenter à la session de rattrapage pour les UE de X et vous demandais de bien vouloir réexaminer mon dossier afin de me permettre de passer en L2. Merci de me répondre et de porter attention à ma bonne foi et de comprendre ma volonté de poursuivre mes études au sein de l'université en toute quiétude. » ”

Le médiateur lui a répondu que les dates et le règlement des divers types de contrôles de connaissances (partiels, sessions d'examen dont sessions de rattrapage) relèvent de la compétence des seules universités. Ces dates sont votées en Commission de la formation et de la vie universitaire (CFVU) et Conseil d'administration (CA), portées à la connaissance des étudiants par diverses voies (affichage, site...). Le respect de ces modalités et dates des contrôles s'impose aux étudiants. Si un étudiant ne se présente pas à des épreuves et ce quelles qu'en soient les raisons, il ne peut être admis à celles-ci via des « épreuves spéciales » organisées pour lui « en compensation » de son absence.

Des étudiants peinent à entendre qu'ils n'ont pas atteint le niveau de connaissances requis.

Ainsi début septembre, une étudiante d'une École de Sages-femmes s'adresse au médiateur pour contester les conditions de son examen de fin de 3^e année et la décision de redoublement qui a été prononcée. La direction de l'École est sollicitée par le médiateur de cette contestation afin d'apporter son point de vue. Après une relance fin septembre, la direction réunit un dossier d'une dizaine de pages pour relater la chronologie des événements et l'ajournement en 2^e session de l'étudiante. Il ressort de la lecture de l'argumentaire fourni par la direction qu'aucune irrégularité n'a été commise et que la requérante a été reçue à plusieurs reprises et informée des conditions de la validation de ses compétences. Mi-octobre, sur ces bases, un courrier est adressé à l'étudiante pour l'informer de l'analyse du conflit et lui conseiller de rechercher, avec la direction, les conditions d'un apaisement quant à la poursuite de ses études. L'intéressée était restée dans le déni de sa situation scolaire.

Il arrive que des étudiants ne lisent pas assez attentivement le règlement du contrôle des connaissances, voire ne le comprennent pas. En effet, certains

règlements s'avèrent difficilement compréhensibles : ils sont écrits dans un langage juridico-administratif peu accessible à un « non technicien » notamment pour les modalités de calcul des notes et les règles régissant le mécanisme de compensation et d'obtention des diplômes. Des enseignants-chercheurs complexifient parfois à l'excès les dispositifs de notation et même les gestionnaires de scolarité peinent à s'y retrouver.

Le poids des divers ECTS nécessaires à l'obtention d'une année ou d'un diplôme peut être variable d'un cursus à l'autre au sein d'une même université ou d'une université à l'autre (cas des universités ayant un règlement de contrôle des connaissances distinct suivant les formations, les facultés ou Unités de formation et de recherche (UFR)).

En mai et juin 2014, deux étudiants d'une école d'ingénieur s'adressent au médiateur pour contester, lors de leur redoublement de dernière année, la non prise en compte de leurs ECTS acquis antérieurement, contrairement aux règles définies par la commission des titres d'ingénieurs. Le médiateur contacte le directeur de l'Institut pour l'informer de cette contestation qui s'appuie sur le non-respect des préconisations de la CTI. Il est mis en exergue, dans ce recours, un avis de la CTI de février 2014 concernant cet institut, lui demandant « de revoir le règlement des études notamment la pratique des compensations et l'attribution des ECTS qui ne sont pas conformes au cadre européen ». Mi-septembre, l'un des requérants a obtenu son titre d'ingénieur et l'autre a été admis à redoubler. Une modification concernant la délivrance des ECTS a été introduite. La direction de l'Institut et la présidence ont été à l'écoute du médiateur et ont renoué avec les familles un dialogue interrompu.

Le médiateur reçoit aussi régulièrement des requêtes relatives aux masters : des étudiants ne comprennent pas que le diplôme ne leur soit pas délivré alors que leur moyenne générale s'établit à 10/20. Or, il s'avère qu'ils ne remplissent pas la condition de note au rapport de stage ou mémoire fixée par le règlement (la note demandée est souvent supérieure à 10/20 et comporte un coefficient élevé).

Des étudiants saisissent également le médiateur pour dénoncer le traitement d'une absence à un examen pour motif médical (assorti de l'envoi immédiat du certificat médical). Dans la plupart des règlements d'examen, la note « zéro » est attribuée à l'étudiant. Ce dernier ne peut ensuite passer l'épreuve au rattrapage si, par compensation, les autres notes lui permettent de valider son semestre. Or cette note « zéro » entraîne des conséquences négatives : moyenne plus faible, note obtenue à l'épreuve stigmatisante pour postuler dans le cadre d'une candidature sélective (en master, pour une mobilité Erasmus...). Le médiateur s'est vu, dans un tel cas, opposer le respect de la réglementation.

Autre problème : les termes employés ne sont pas toujours clairement définis. Des confusions existent entre les mots qui sont utilisés tels que « module », « UE » (unités d'enseignement), « UM » (unité de module) qui sont parfois utilisés pour désigner la même chose.

Exemple de réclamation.

Le règlement d'examen mentionne qu'une note inférieure à 6/20 est éliminatoire. L'étudiant a 5,5 à une UE mais il a la moyenne au module auquel appartient cette UE et la moyenne générale à l'examen mais il est recalé pour note éliminatoire. Le jury affirme qu'une note inférieure à 6 dans une UE est éliminatoire, l'étudiant le conteste estimant que c'est la note obtenue au module qui doit être prise en compte. Rien dans le texte des modalités de contrôle des connaissances ne permet de trancher, faute d'avoir défini au préalable les notions d'UE, de module etc. et il n'est pas précisé quelle note est prise en compte pour l'élimination. La même observation peut être faite pour la conservation des notes : l'étudiant conserve-t-il le cas échéant les notes d'UE, de modules etc. supérieures à la moyenne ?

S'agissant de l'obtention des unités d'enseignement conditionnant le passage dans l'année suivante, des étudiants pensent que toutes les unités se rattrapent quel que soit leur poids en crédits ou leur nature (« majeure » ou « mineure »). Or ce n'est pas toujours le cas et les règlements peuvent être différents d'une université à l'autre en matière de compensation.

Dans certains établissements, les étudiants regrettent qu'il n'y ait pas davantage de contrôle continu en cours d'année avec des corrections faites rapidement et assorties d'appréciations pour leur permettre de comprendre leurs erreurs et de progresser. Il arrive que des examens aient lieu sans que les étudiants aient eu le retour des contrôles effectués dans le cadre du contrôle continu.

Les étudiants sont pénalisés en cas de retard dans la publication des résultats des examens notamment ceux du second semestre. Plus la publication des résultats est retardée, plus la période de révision pour la session de rattrapage est courte.

Autre problème mais qui devrait disparaître : jusqu'à récemment certaines universités organisaient des sessions de rattrapage en septembre ce qui ne manquait pas de poser problème dans le cas des transferts entre universités.

4.2. L'organisation des examens

Les universités ont acquis un savoir faire et sont de manière générale rigoureuses dans l'organisation des examens. Ce sont les enseignants qui en surveillent le bon déroulement.

En revanche il peut être noté deux points faibles dans certaines universités :

- ▶ la possibilité pour l'étudiant d'accéder à ses copies et d'en discuter le contenu et les corrections avec le ou les correcteurs ;
- ▶ le suivi des procédures disciplinaires en cas de comportement présumé fautif d'un étudiant (attitude déplacée lors d'un cours, suspicion de fraude à l'examen...).

Les modalités sont définies dans le Code de l'éducation mais des enseignants peuvent aller au-delà de leurs compétences.

Ainsi un étudiant a saisi le médiateur car il a été exclu de cours et de TD par un enseignant, de mars 2014 jusqu'à la fin de l'année universitaire. Puis il lui a été indiqué, de manière orale, qu'il ne pouvait pas s'inscrire à la rentrée universitaire de septembre 2014 aux autres cours et TD non validés. La section disciplinaire du conseil académique compétente à l'égard des usagers ne s'est réunie que le 29 septembre 2014 et la décision d'exclusion d'un semestre lui a été notifiée le 21 novembre 2014.

5. LE DÉROULEMENT DE LA SCOLARITÉ

5.1. La question de la semestrialisation

La non validation d'un des deux semestres d'une année universitaire entraîne généralement le redoublement de l'étudiant pour le semestre manquant et laisse une plage « vide » d'un semestre qui représente actuellement une perte de temps pour l'étudiant et peut être source de décrochage. Ce dernier peut rechercher un stage ou un travail temporaire pour meubler le semestre vide mais ce temps peut ne pas lui être utile pour ses études et sa recherche d'emploi si la mission accomplie ne s'inscrit pas dans le domaine d'études. Le fait d'être passé en semestres n'a pas apporté d'amélioration pour l'étudiant dans le déroulement de l'année universitaire lorsque des solutions adaptées à son cas ne sont pas proposées. Ce dossier pourrait faire l'objet d'une investigation.

Dans une université, un contrat pédagogique personnalisé est systématiquement passé avec l'étudiant redoublant : stage, autres modules... Il est possible, avec l'accord du responsable pédagogique, de préparer des UE de l'année suivante.

5.2. Le suivi des étudiants doctorants

Le médiateur a été plusieurs fois sollicité par des étudiants qui, manifestement, connaissent mal les textes régissant les conditions d'inscription et la durée d'un doctorat, les procédures à respecter en cas de thèse en cotutelle ou qui rencontrent des difficultés en cours de cursus.

Ainsi, un étudiant non salarié, inscrit en qualité de doctorant durant 3 années universitaires consécutives à l'université X, interrompt ensuite son inscription durant presque 6 années puis demande à reprendre le cursus abandonné avec le directeur de thèse initial et à soutenir sa thèse qu'il considère avoir finalement réussi à terminer. Il ne comprend pas le refus du directeur de thèse, de l'école doctorale concernée et de la présidence de l'université de le réinscrire au titre du doctorat engagé 9 ans auparavant.

Le médiateur a dû rappeler qu'au regard des textes :

- ▶ la durée d'un doctorat s'étalait sur trois années consécutives (quatre à titre dérogatoire) ;
- ▶ l'inscription en thèse devait se renouveler chaque année durant ces 3 ans ;
- ▶ la soutenance de celle-ci se situait à l'issue des trois années et était subordonnée à l'obtention de l'autorisation de soutenir délivrée par le président sur proposition du directeur de l'École doctorale et du directeur de thèse.

Autre réclamation.

Un étudiant souhaitant entamer une thèse en cotutelle prend directement l'attache d'un directeur de thèse potentiel dans l'université X en France et d'un responsable dans l'université au Canada. Obtenant l'aval scientifique de chacun des 2 directeurs de thèse, il tente de s'inscrire en doctorat en cours d'année universitaire et ne comprend pas le double refus des deux universités.

Le médiateur a dû expliciter les textes relatifs aux procédures régissant les thèses effectuées en cotutelle.

Ces exemples montrent que, souvent encore, les étudiants restent mal informés sur les conditions d'inscription en doctorat, voire ne les comprennent pas toujours.

Enfin, des étudiants, après plusieurs années de recherche, n'ont pas été autorisés à soutenir leur thèse au motif que leur travail s'avérait non satisfaisant. La décision peut paraître légitime au regard des exigences d'un doctorat mais les conséquences sur ces étudiants sont graves.

Au vu de la typologie des difficultés rencontrées, on peut s'interroger sur :

- ▶ la qualité du recrutement de doctorants par certains jurys ;
- ▶ l'efficacité du suivi de l'étudiant par certains directeurs de thèse et le rôle de l'École doctorale ;
- ▶ la capacité de certains étudiants à écouter et prendre en compte les remarques et conseils du directeur de thèse.

5.3. Le suivi de la scolarité des étudiants en mobilité à l'étranger

De plus en plus de formations valorisent une période d'études à l'étranger au sein d'une université partenaire.

Un contrat d'études tripartite est signé entre l'étudiant, l'université française et l'université étrangère ; il précise en particulier les matières suivies par l'étudiant dans l'université étrangère (en principe correspondant à 30 ECTS pour un échange d'un semestre dans le cas Erasmus).

Les conventions bipartites signées entre l'université française et des uni-

versités étrangères dans le cadre d'Erasmus pour l'Union Européenne ou du Crepuq pour les États-Unis et le Canada précisent le cadre de l'échange et notamment les flux d'étudiants. L'étudiant est guidé : les démarches sont standardisées, expliquées et simplifiées. La charte Erasmus par exemple fixe les règles relatives à l'information sur les formations (présentation des matières, nombre d'ECTS, modalités d'examens, calendrier à afficher ...).

Pour autant l'étudiant peut partir pour une formation dans une université qui est en dehors de ces espaces et être confronté à des procédures singulières dans l'université d'accueil qui le déroutent (comment trouver les cours à suivre, envoyer une caution pour un logement dans une monnaie introuvable en France ...). Les gestionnaires des relations internationales présents dans les universités et les écoles jouent un rôle essentiel. En conservant trace de la procédure mise en place pour les étudiants précédents, ils aident l'étudiant à constituer son dossier.

À son retour, l'étudiant fournit à l'université française son attestation de résultats délivrée par l'université étrangère ; ceux-ci sont alors validés dans son cursus français conformément au contrat tripartite.

Les difficultés génératrices de recours au médiateur sont notamment : la non fourniture de l'attestation de résultats, soit que l'étudiant a omis de la demander avant son départ de l'université étrangère, soit qu'il est parti avant la publication des résultats, soit que les calendriers des deux universités sont discordants. Des difficultés peuvent également apparaître lorsque l'étudiant n'a pas validé la totalité de son cursus à l'étranger.

Comme il n'y a pas correspondance stricte entre les contenus des UE françaises et étrangères, si le nombre d'ECTS obtenus est bien validé en France, la question se pose souvent de savoir quelles UE attribuer à l'étudiant ; c'est le responsable pédagogique et le jury qui statuent sur cette question, ce qui peut donner lieu à contestation par l'étudiant.

Une autre situation de recours au médiateur a été observée : des étudiants qui avaient effectué toutes les démarches pour un échange se sont vus in fine refuser l'accès par l'université étrangère. Le problème ne se situait pas au niveau de l'étudiant mais au niveau de la convention bilatérale, l'université étrangère estimant que la réciprocité des flux n'était pas respectée.

Les étudiants en mobilité peuvent avoir au sein des universités deux interlocuteurs privilégiés :

- ▶ le responsable administratif : il assure le suivi de l'étudiant avant, pendant et à son retour jusqu'à sa validation. Cette personne peut l'aider dans toutes les démarches administratives en liaison avec le service des relations internationales du partenaire ;
- ▶ le responsable pédagogique : il aide l'étudiant dans son choix de cours, lui apporte des conseils pédagogiques pour l'adaptation à d'autres méthodes

d'enseignement, lui propose des changements de cours si certains s'avèrent trop difficiles.

Les universités rencontrent parfois des difficultés pour récupérer les notes du fait notamment des calendriers universitaires différents. Il arrive alors que l'université contacte directement l'enseignant concerné. Le décalage de calendrier et de transfert de notes peut mettre également les étudiants en difficulté lorsqu'ils candidatent dans des formations sélectives, en M2 par exemple.

Les étudiants peuvent aussi être en désaccord avec l'université étrangère d'accueil sur l'interprétation des grilles de correspondance de notes, ayant le sentiment d'être lésés. En cas de litige, il est possible aux responsables pédagogiques des universités de se mettre en relation.

5.4. Les transferts entre universités

Il convient de rompre avec l'idée dépassée, d'un étudiant effectuant l'ensemble de son cursus dans un seul établissement. La réalité des études supérieures aujourd'hui montre que de plus en plus d'étudiants sont amenés à changer d'établissement durant leurs études.

Lors des transferts de dossiers d'une université à l'autre, il faut obtenir l'accord des 2 présidents qui évaluent le dossier de l'étudiant, analysent les types d'ECTS obtenus, ce qui peut entraîner beaucoup de confusions.

Le nombre d'ECTS acquis (où que ce soit) est conservé et validé dans tout autre parcours. La question est la même que dans le cas de mobilité Erasmus : celle de la non correspondance stricte entre les contenus d'UE d'un même cursus selon les universités. De quelles UE sera donc dispensé l'étudiant dans la nouvelle université ? C'est la commission pédagogique de l'université d'accueil qui statue en la matière. Certaines peuvent se montrer plus sélectives que d'autres. Là réside toute l'ambiguïté de la notion d'ECTS. Dès lors qu'on a acquis des ECTS, ils sont « théoriquement » conservables et peuvent être validés dans une autre formation, sans tenir compte des contenus acquis. Il appartient alors aux commissions pédagogiques de « faire au mieux ».

L'accès direct de plein droit dans une formation est conditionné par la détention d'un niveau dans un diplôme d'une mention spécifique. Or deux mentions peuvent être en apparence proches (mais pas identiques) et parfois aussi ne pas appartenir au même domaine. Un examen approfondi du dossier par la commission pédagogique permet alors de trancher le cas litigieux. Les étudiants qui se retrouvent dans ces situations n'ont pas lu, ou lu trop vite, les règlements de contrôle des connaissances qui stipulent très clairement qu'un passage en commission de validation est nécessaire quand ils ne détiennent pas les prérequis pour un accès de plein droit à la formation demandée et ce même si les formations se ressemblent.

Lorsque la décision de l'établissement d'accueil n'est ni explicite, ni motivée, certains étudiants ne la comprennent pas.

Il arrive aussi que l'établissement où l'étudiant suivait sa formation tarde à délivrer le diplôme.



« Bonjour,

Je viens vers vous afin d'essayer de trouver une solution à mon problème et savoir de quels recours je peux user afin de régulariser ma situation précaire d'étudiante.

En juin dernier, j'ai passé une licence dans un établissement privé en partenariat avec le CNAM de X. Pour valider la licence, 9 UE devaient être validées : 8 EU d'enseignement et 1 UE en tant que rapport d'activités de mon alternance. Auparavant, mi-avril, j'ai déposé mon dossier de candidature pour un Master à l'IAE de Y, dépendante de l'Université Z. En juin j'ai passé mon entretien à l'IAE, je suis acceptée au sein de l'École et peux m'inscrire sous réserve de présentation de l'attestation de réussite de ma licence ou du diplôme concerné. J'ai reçu en juillet dernier mes attestations de réussite du CNAM sur lesquelles ne figurent que les 8 premières UE validées, la 9ème reste manquante. La raison : les rapports d'activités devaient être validés en jury le 22 octobre. Septembre : les cours débutent à l'IAE et je réussis à m'inscrire à l'université et ma carte d'étudiant m'est délivrée sous réserve de présenter mon diplôme au plus tôt. Je décide d'attendre fin octobre et le passage de mon rapport en jury avant de me rapprocher du CNAM. Octobre : je contacte le CNAM et leur demande une attestation de réussite globale regroupant toutes les UE validées et donc les 60 crédits nécessaires à l'obtention de ma licence.

À ce jour, malgré mes multiples relances auprès du CNAM je n'ai toujours pas reçu le relevé de notes global du diplôme et suis interdite d'examen à l'université. Cette situation instable me cause beaucoup de soucis et énormément de stress alors que la prochaine session d'examens est dans 15 jours.

Je vous sollicite donc afin d'essayer de trouver une solution à mon problème.

Que puis-je faire ? A qui puis-je m'adresser ? Merci de me venir en aide. »



En cas de changement d'études, l'étudiant peut se heurter au refus de son établissement pour entreprendre les démarches nécessaires.

Ainsi un étudiant d'IEP voulant se rediriger vers une école de commerce s'est vu refuser une autorisation d'absence lui permettant de passer les concours des écoles de commerce auxquels il s'était inscrit.

5.5. L'accompagnement des étudiants en réorientation

La détection des étudiants en difficultés durant leurs études se fait dans les TD et TP par les enseignants référents et dans les composantes (enseignants responsables de filière, scolarité). Certains étudiants arrêtent de suivre les cours et recherchent une autre formation. Il convient de les aider à se réorienter. Des informations sur la réorientation se trouvent sur les sites Internet, dans les

CIO du supérieur. Mais il faut aussi que l'établissement dans lequel l'étudiant souhaite commencer de nouvelles études soit réactif et détecte au moyen d'un accueil personnalisé (entretien d'orientation) que l'étudiant ne se fourvoiera pas à nouveau dans une filière qui ne lui serait pas adaptée et le prévienne en motivant clairement sa décision : l'étudiant doit pouvoir trouver rapidement un autre cursus dans lequel il sera susceptible de réussir ses études. C'est une mesure qui permettrait de limiter le décrochage en université.

Une étudiante titulaire d'un baccalauréat technologique STL, tente une première année en DUT mais s'aperçoit qu'elle ne souhaite pas suivre ce type de cursus. Elle candidate donc dès le début du mois de juillet dans l'université de X pour deux cursus L1 offerts au sein de la filière «Licence sciences, technologie et santé». Vers la fin du mois de juillet, elle se voit opposer un refus écrit à chacun des deux cursus souhaités sans explication de ce refus. Aucune proposition d'un autre cursus ne lui est faite par l'université. Le médiateur sollicité par l'étudiante, obtient la communication des critères et raisons du refus explicitées par écrit par la Commission pédagogique qui a procédé à l'examen du dossier. Celle-ci les a transmis au service des inscriptions qui n'en a pas fait état dans le courrier adressé à l'étudiante. La Commission précisait : « n'a pas les prérequis théoriques attendus notamment en physique et chimie pour les L1 demandés. Envisager rapidement une autre orientation et inscription dans un autre établissement, l'université n'offrant pas de cursus correspondant à la formation reçue dans le secondaire. »

Fort heureusement cette étudiante a été admise à la rentrée dans un cursus BTS.

Des titulaires de BTS et de DUT souhaitent poursuivre leurs études et présentent leur dossier en licence professionnelle. La commission pédagogique de l'université examine leur dossier et peut leur refuser une admission en L3. Il est regrettable qu'une contre-proposition en L2 ne soit pas faite lorsqu'elle est justifiée pédagogiquement.

Ainsi, après une intervention du médiateur, une université a répondu bien après la rentrée que l'étudiante aurait pu être admise en L2. Quand cette information lui fut communiquée, l'étudiante avait été admise dans une autre université dans une formation qui ne lui convenait pas totalement.

La situation s'est posée pour des étudiants en CPGE à réorienter à l'issue de l'année. Généralement des conventions sont signées entre les lycées ayant des CPGE en leur sein et les universités de proximité mais il s'avère que ce n'est pas encore le cas partout.

Réclamation du père d'un étudiant en CPGE.

“ Vous trouverez ci-dessous un dossier de demande d'inscription hors délai pour mon fils adressé à la présidence de l'université après un premier refus pour cause d'incapacité d'accueil par l'UFR.
J'ai eu ce matin le service scolarité de la présidence qui m'a informé qu'un nouveau refus était en signature sur le bureau du président, sans pour autant pouvoir m'en préciser le motif : je dois pour cela attendre le courrier. Nous sommes complètement désemparés car cette situation résulte au départ d'un simple malentendu entre le lycée et nous sur les dernières démarches administratives pour passer d'une première année de prépa mathématiques à une L2 en faculté de sciences.

La situation est incompréhensible à plusieurs titres :

- ▶ je pense que nous avons apporté tous les éléments prouvant notre bonne foi dans cette affaire ;
- ▶ mon fils, pendant que la procédure suit son cours, assiste à tous les cours sans que cela ne pose de problème de capacité d'accueil visible, il a pu à cette occasion voir qu'il maîtrisait complètement le niveau du L1 ;
- ▶ les 60 ECTS de mon fils ont été validés par le lycée et si la prépa s'est avérée un mauvais choix, mon fils est motivé et aurait le niveau pour faire une L2 de mathématiques. Il se retrouve ni en L1 ni en L2.

Dès réception du refus de la présidence je ferai un recours auprès du rectorat mais cela fait presque un mois que nous multiplions les appels téléphoniques, les courriers et les courriels : j'ai l'impression que personne ne nous entend. Merci de nous apporter de l'aide. ”

Dans cette académie, en 2012, lors d'une entrevue avec le président de l'université, le médiateur avait évoqué le problème de la réorientation des élèves de CPGE suite à des réclamations. Le principe de passation des conventions avait été acté. Si, en 2014, la situation de cet étudiant a tardé à trouver sa solution, c'est qu'aucune convention n'avait été signée avec l'université de proximité.

Finalement le président a accepté d'accueillir cet étudiant en L2.

L'existence ou l'absence de telles conventions introduit une inégalité de traitement entre les étudiants de CPGE quant à leur éventuelle réorientation et leur poursuite d'études.

6. LES RELATIONS AVEC LE MONDE PROFESSIONNEL

6.1. L'accompagnement des stagiaires ou des étudiants en alternance

Le déroulement du stage

Depuis la loi n° 2014-788 du 10 juillet 2014 tendant au développement, à l'encadrement des stages et à l'amélioration du statut des stagiaires et le décret n° 2014-1420 du 27 novembre 2014 relatif à l'encadrement des périodes de formation en milieu professionnel et des stages, les articles du Code de l'éducation de référence pour l'encadrement des stages sont les suivants :

- ▶ Partie législative : articles L.124-1 à L.124-20 ;
- ▶ Partie réglementaire : articles D.124-1 à D.124-9.

Ces textes ont rendu obligatoire la désignation d'un enseignant référent au sein de l'établissement d'enseignement ou de formation, chargé de suivre « à plusieurs reprises » l'étudiant en stage et d'un tuteur de stage au sein de l'organisme d'accueil chargé de l'accueil et de l'accompagnement du stagiaire.

Dans l'enquête « Être étudiant à l'université en 2014 » de l'Unef, il ressort que 42,9% des étudiants ont trouvé par eux-mêmes leur stage contre 25,6 % par l'université. Concernant les bureaux des stages, 43,9 % n'en connaissent pas l'existence. Ces bureaux des stages sont pourtant jugés utiles par la majorité des étudiants qui en bénéficient.

Une obligation d'appui et d'accompagnement des étudiants dans leur recherche de stages correspondant à leur cursus et leurs aspirations, et une obligation de favoriser un égal accès des étudiants aux stages, ont été introduites dans l'article L. 611-5 du Code de l'éducation.

Parmi les griefs présentés par les étudiants qui ont saisi le médiateur avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, on peut citer :

- ▶ l'entreprise d'accueil considérée comme n'étant pas sérieuse ou le fait que le travail demandé ne correspond pas aux objectifs définis, le stagiaire étant cantonné dans un travail de service utile à l'entreprise ;
- ▶ l'absence de réunions et/ou de conseils de la part des enseignants lorsqu'ils préparent leur rapport de stage qui peut conduire le jury de soutenance à considérer que le travail ne correspond pas à ce qui était attendu ;
- ▶ l'appréciation du jury de soutenance qui est différent de l'avis donné au stagiaire par le maître de stage qui est un personnel de l'entreprise ;
- ▶ le fait d'être recalé au master faute d'avoir obtenu la note requise au stage (par exemple 12/20), la note étant éliminatoire.

Il appartient naturellement au médiateur d'analyser les griefs des requérants avec tout le recul nécessaire.

À titre d'exemple, un réclamant se plaint que l'entreprise qui l'accueillait n'a pas rempli sa mission à son égard. Renseignement pris auprès du maître de stage et des enseignants, il s'avère que le stage portait sur l'évaluation d'un logiciel de l'entreprise que l'étudiant avait déclaré bien connaître. Il s'est avéré qu'il ne maîtrisait pas ce logiciel.

Quoiqu'il en soit, une analyse des réclamations reçues par le médiateur a montré que :

- ▶ la convention n'était en général pas assez précise sur les conditions d'accueil du stagiaire, sur son suivi par l'entreprise et le maître de stage, sur les objectifs précis du stage et sur les résultats attendus mais il est maintenant obligatoire de faire figurer la définition des compétences à acquérir et la manière dont le stage s'inscrit dans le cursus de formation (article L.124-2 2 du Code de l'éducation) ;
- ▶ le suivi régulier du stagiaire par l'équipe pédagogique (responsable de stage) semble également devoir être mis en cause. Il est regrettable qu'on attende la remise du rapport et la soutenance pour constater que le travail ne correspond pas aux objectifs. Certes pour évaluer les capacités d'autonomie du stagiaire, l'enseignant ne doit pas faire le travail à sa place mais il doit contrôler que l'étudiant ne s'égaré pas ;
- ▶ parfois l'étudiant ne dépose pas le mémoire dans le temps imparti sur les conseils de son professeur qui considère que le travail n'est pas assez abouti, ce qui peut avoir des conséquences financières négatives notamment sur les bourses ou la poursuite d'études ;
- ▶ la période estivale peut poser problème : la plupart du temps aucun dispositif n'est prévu pour encadrer les stagiaires ;
- ▶ la coordination entre le maître de stage (entreprise) et le responsable du stage (université) ne semble pas toujours appropriée. Sont-ils bien coordonnés sur les objectifs du stage, le travail demandé et les résultats attendus ? Le hiatus peut être particulièrement important entre le maître de stage et l'enseignant notamment pour les candidats au BTS. Il n'est, par exemple, pas du ressort du maître de stage de donner verbalement au stagiaire une appréciation, voire une note, avant la remise du rapport et la soutenance ce qui, en cas d'échec, conduit à la rancœur et à la remise en cause du jury par l'étudiant ;
- ▶ un étudiant salarié peut se trouver en difficulté pour effectuer un stage.

Courriel d'un étudiant de master 2 professionnel ajourné à la session 2 avec une moyenne générale de 10,273/20 et une note de 07/20 au mémoire professionnel.



Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, un dossier de réclamation relatif à la contestation du résultat obtenu au master 2 (ajournement session 2).

Comme vous pourrez le constater, j'ai déjà écrit à plusieurs reprises à l'université de X ainsi qu'au président de l'université, sans qu'aucune réponse ne me soit adressée, ce qui est à mes yeux, assez stupéfiant.

J'ai beaucoup travaillé pour l'obtention de ce master 2, j'ai été studieux et appliqué et j'ai respecté strictement les consignes qui m'avaient été données à l'issue de la session 1.

Ma soutenance orale, de bonne qualité était acquise à l'issue de la session 1 et il m'a été demandé par le jury de reprendre et de compléter le mémoire écrit. J'ai donc respecté ces instructions et fait valider le plan de mon mémoire par ma professeure tutrice. Lors de la session 2, la composition du jury a été modifiée et j'ai été ajournée au motif que mon plan ne convenait pas. C'était en tout cas l'avis du nouveau membre du jury qui revendiquait un retour au plan pour lequel j'avais fait l'objet d'un ajournement lors de la session 1. Je pense que cette personne n'avait pas connaissance de ce qui m'avait été demandé par le jury précédent. Il s'agit pour moi d'un vice de forme extrêmement préjudiciable ayant conduit à cet ajournement injustifié. Je tiens à disposition mon mémoire qui témoigne de la qualité de mon travail. Je suis désolé de vous importuner mais je souhaite que ma demande puisse être examinée et que mon diplôme me soit attribué. ””

Dans ce dossier, le médiateur, après avoir mené les vérifications nécessaires, a rappelé que, s'agissant de la notation des épreuves, il appartenait au seul jury qui délibère collégalement d'évaluer souverainement le niveau des prestations fournies par les candidats à un examen et qu'il n'existe pas de procédure d'appel contre la décision d'un jury, dès lors que celui-ci a fonctionné de façon régulière et même si les notes obtenues par le candidat sont différentes de celles acquises au cours de la formation ou ne lui paraissent pas refléter le niveau qu'il estime être le sien.

Le médiateur a obtenu la copie du message du responsable du master montrant :

- ▶ que l'enseignant avait répondu au recours de l'étudiant, le renvoyant au règlement pédagogique du master ;
- ▶ qu'il lui avait donné nombre d'éclairages sur les critères d'évaluation du mémoire qui avaient posé problème dont un mémoire qui ressemblait à un rapport de stage avec une revue bibliographique trop limitée, un travail descriptif avec peu d'analyses et de prise de recul ;
- ▶ que l'étudiant n'avait pas tenu compte des remarques.

La gratification des stages

La gratification est obligatoire dès lors que la durée du stage est supérieure à deux mois et elle doit être versée mensuellement.

Jusqu'à récemment des étudiants peinaient à la percevoir.

Tel cet étudiant en licence informatique ayant effectué un stage de trois mois d'avril à juin 2014 dans un lycée qui s'était vu confirmé par le lycée l'octroi d'une gratification. Or celle-ci ne lui avait pas été versée en décembre 2014 et le lycée, selon le réclamant, faisait la « sourde oreille ».

Les formations en alternance

Le médiateur est sollicité par des étudiants admis dans des cursus sélectifs en alternance qui, malgré des recherches intensives, ne réussissent pas à trouver d'entreprise, sachant qu'un délai leur est souvent accordé de la rentrée au mois de novembre.

Le médiateur a constaté, dans plusieurs cas, l'inexistence de l'appui des services censés proposer une aide.

À titre d'illustration, une étudiante en master 2 en alternance dans une école particulièrement sélective, réussit brillamment le semestre théorique (septembre à décembre 2014). Mais, malgré des recherches actives, elle n'avait toujours pas trouvé d'entreprise au mois de décembre pour l'accueillir à la mi-janvier pour la partie pratique (d'une durée de 6 mois). Voyant les refus s'accumuler, elle s'est tournée vers le service d'aide à la recherche d'entreprises interne à l'école, dès le début du mois de novembre, lequel ne s'est pas mobilisé. L'école lui a adressé un courrier à la mi-décembre lui expliquant « qu'elle était exclue à compter du 05/01/2015, n'ayant pas trouvé d'entreprise pour l'accueillir ».

L'intervention du médiateur a permis de débloquer la situation : la direction de l'école sollicitée a mobilisé le service d'aide interne et une entreprise a rapidement été trouvée par ce dernier.

Les services d'aide à la recherche d'entreprise doivent se mobiliser et tenir à jour un registre des stages disponibles. Faute de cet engagement, les étudiants sont conduits à faire appel à des réseaux de connaissance. Tous n'en disposent pas et c'est ainsi que s'accroissent les inégalités entre eux.

6.2. L'entrée dans la vie professionnelle des diplômés d'une licence généraliste

Après avoir mis en œuvre l'objectif de 80 % d'une classe d'âge accédant au niveau du baccalauréat, le ministère s'est fixé comme nouvel objectif global d'amener 50% d'une classe d'âge à un diplôme de l'enseignement supérieur (actuellement ce taux est de 43 % pour les qualifications bac+2 et de 37 % pour les bac+3).

Une formation à « bac+2 » ou « bac+3 » dans une filière professionnelle est censée permettre une réelle employabilité de l'étudiant.

Mais qu'en est-il pour les licences généralistes ? Tous les étudiants de licences généralistes ne sont pas admis à poursuivre leurs études en master. Il existe sans conteste une marche à franchir pour passer du niveau licence au niveau master et tous les étudiants n'ont pas le niveau pour y accéder. Il faut veiller à professionnaliser les licences généralistes quand elles sont le

diplôme de sortie du système éducatif. Bien que la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche mette l'accent sur la professionnalisation des cursus licence, il n'est pas certain que l'ensemble des universités soient prêtes à le faire rapidement.

6.3. La frontière entre formation initiale et formation continue

La recommandation suivante a été faite dans le rapport 2009 :

« ReMEDIA 09-12

Clarifier la frontière entre formation initiale et continue

Alerté par plusieurs réclamants, le médiateur a pu constater que certaines universités tendaient à créer leurs propres règles quant à la définition des champs respectifs de la formation initiale et de la formation continue. Ainsi certains établissements considèrent que toute inscription d'une personne âgée de plus de 26 ans ou non affiliée au régime de sécurité sociale étudiante se rattache automatiquement à la formation continue, avec toutes les conséquences financières qui en découlent.

Le médiateur recommande au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche de :

- ▶ clarifier les régimes juridiques respectifs des deux domaines auprès des universités et grandes écoles ;
- ▶ rappeler que l'inscription en formation initiale est libre sous condition de diplôme antérieur et que le rattachement au régime de la formation continue suppose la création d'un cursus particulier, identifié, avec des aménagements spéciaux. »

Mais depuis aucune décision n'a été arrêtée par le ministère. Pourtant le médiateur a eu le soutien de la direction des affaires juridiques. Le dossier a été ensuite évoqué au plus haut niveau mais sans que la question soit tranchée et les universités ont toujours des politiques très différentes qui posent problème aux étudiants.

Par exemple dans certaines universités, tous les étudiants sont accueillis en formation initiale, il n'est pas procédé à un profilage des étudiants. Dans d'autres universités, 4 ou 5 critères sont mis en avant. La décision peut être différente selon le niveau. En licence professionnelle et en master, il arrive qu'une grande partie des étudiants soient suivis par le service de la formation continue alors que les durées et contenus sont strictement identiques à ceux de la formation initiale.

Des universités font une application stricte des notes du ministère : ne sont tarifés formation continue que les publics suivant une formation totalement aménagée et donnant lieu à financement.

Des étudiants inscrits en formation continue pour un cursus identique à celui de la formation initiale (non aménagé), paient des frais administratifs de suivi, pour certains, d'un coût faible, pour d'autres, élevé.

Il peut arriver que des étudiants contestent leur repérage en formation continue. C'est notamment le cas d'étudiants ayant des droits ouverts à Pôle Emploi et qui souhaiteraient pouvoir bénéficier du maintien de leur indemnisation tout en étant inscrits sous le régime de la formation initiale. Or le maintien de l'ARE n'est possible que si la personne est reconnue par Pôle Emploi comme stagiaire de la formation professionnelle. Dans ce cas, si l'étudiant, une fois informé de ses droits, opte pour le maintien de son indemnisation, il est inscrit sous le régime de la reprise d'études (formation continue non financée).

Une personne saisit le médiateur. Elle bénéficie du RSA mais n'a pas été admise à s'inscrire à l'université au titre de la formation initiale parce qu'elle est demandeur d'emploi. Elle s'est donc adressée au service formation continue de l'université pour préparer un diplôme d'université (D.U.) de musicothérapie. Ce choix correspond à des compétences déjà acquises (elle a été interprète lyrique) et à une perspective d'emploi si elle obtient ce diplôme. Le service du RSA du Conseil Général de son département lui propose de signer un contrat d'engagement et d'insertion, aux termes duquel le Conseil Général pourra financer les frais de formation à hauteur de 2 000€, en maintenant le RSA pendant la première année de formation. Malgré ces garanties, le service formation continue de l'université refuse son inscription, indiquant que « le statut des bénéficiaires du RSA est trop flou, ce qui pose des problèmes de responsabilité pour ce service ». L'intéressée saisit alors le médiateur qui s'adresse d'abord au vice-président avec lequel il traite la plupart des réclamations relatives à cette université. Après une première analyse, le vice-président indique que peuvent être inscrits en formation continue les personnes relevant, par leur statut du Code du travail, ce qui n'est pas le cas des bénéficiaires du RSA, mais ce qui est bien le cas des demandeurs d'emploi. Cependant, la formation que les demandeurs d'emploi souhaitent suivre doit, en règle générale, être financée dans le cadre de la convention signée par l'université avec la Région, ce qui n'est pas le cas du D.U. de musicothérapie. Le vice-président précise que, pour ces situations, compte-tenu de leur diversité, l'université suit la réglementation et les recommandations de ses interlocuteurs : Conseil régional, Conseils généraux, Pôle Emploi. Il invite le médiateur à se tourner vers eux pour chaque situation particulière. Le médiateur s'adresse donc au service du RSA du Conseil général où réside cette personne. Celui-ci confirme qu'il ne pourrait pas maintenir le RSA en cas d'inscription en formation initiale mais qu'il maintient son soutien au projet. Il confirme aussi avoir eu l'accord d'autres universités pour intégrer des bénéficiaires du RSA en formation continue. Le vice-président, sollicité à nouveau sur cette base, estime alors que ce dossier « réglementairement très complexe » doit faire l'objet d'échanges directs entre le service formation continue de l'université, et le service du RSA du Conseil général. Le médiateur a reçu copie d'un de ces échanges, sans doute le dernier, dans

lequel le service formation continue, pour conclure que les bénéficiaires du RSA ne peuvent avoir la qualité de «stagiaires de la formation continue», se réfère à l'avis du service compétent au Conseil général d'un autre département qui est le chef-lieu d'académie et qui apporte à cette université la majorité de ses stagiaires de la formation continue. Il apparaît que ce département n'apporte pas aux bénéficiaires du RSA, en cas de formation continue à l'université, les mêmes garanties que le département où réside la réclamante. Cette diversité des politiques d'accompagnement des bénéficiaires du RSA, selon les départements, n'a donc pas été prise en compte par le service formation continue de l'université, qui a adopté la position du département majoritaire.

Une autre situation peut se présenter lorsqu'un étudiant vient d'une autre université qui n'a pas établi les mêmes règles de distinction des publics, et dans laquelle il était identifié comme étudiant de formation initiale.

L'accueil, le suivi et la gestion de l'étudiant en formation continue doivent revêtir un caractère spécifique en raison des droits et obligations particuliers liés à la réglementation : financement, contrat de formation, suivi de présence, suivi personnalisé, commission d'exonération des coûts.

La majorité des diplômes universitaires (DU) s'effectuent en formation continue. Des universités couplent le master 2 avec un DU.



CHAPITRE DEUXIÈME

Les conditions de vie

Le médiateur a choisi deux approches :

- ▶ les bourses accordées pour suivre des études ;
- ▶ l'environnement des études (le logement en cité universitaire, l'activité professionnelle, les espaces de travail, la santé).

Il ne prétend bien évidemment pas aborder l'ensemble des problèmes auxquels sont confrontés les étudiants mais il a retenu ces sujets car les réclamations qui lui arrivent en font état ou parce que les interlocuteurs qu'il a rencontrés les ont évoquées.

S'agissant des politiques de soutien à la vie étudiante, dans le rapport annuel des Inspections générales (inspection générale de l'éducation nationale et inspection générale de l'administration de l'Éducation nationale et de la recherche) 2013 publiée par La Documentation française, le constat a été fait de la multiplicité des acteurs : le ministère, les établissements d'enseignement supérieur, la Conférence des présidents d'université (CPU), le centre national des œuvres universitaires et scolaires (CNOUS), le réseau des centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS), les collectivités territoriales, concernés par la vie étudiante. La recommandation formulée consiste à clarifier et articuler les modes d'intervention des différents acteurs. Il a été suggéré de repositionner l'administration centrale du ministère chargé de l'enseignement supérieur en tant qu'acteur privilégié du pilotage et de l'animation de la politique en faveur de la vie étudiante.

Le médiateur peut témoigner de la multiplicité des acteurs et du fait que des étudiants peinent à s'y retrouver.

1. LES BOURSES

Selon la dernière enquête triennale effectuée par l'Observatoire national de la vie étudiante (OVE)¹, les budgets étudiants laissent apparaître trois sources principales de revenus : les revenus d'emplois (29 %), les aides de la famille (30 %), les aides publiques (25 %).

Les bourses constituent une bonne partie des ressources des étudiants, c'est dire si le sujet est sensible pour l'étudiant. D'ailleurs l'essentiel des litiges financiers soulevés par les étudiants qui saisissent le médiateur y ont trait.

¹ Panorama 2013 Conditions de vie étudiante Décembre 2014

1.1. La campagne d'inscription

Sur un million de « dossier social étudiant » (DSE) déposés en 2014, 669 000 bourses de l'enseignement supérieur ont été accordées. Or le dispositif comporte une anomalie : la campagne d'inscription pour obtenir une bourse commence en janvier et la circulaire n'est publiée qu'en juillet.

Ainsi, en 2014, les étudiants devaient déposer leur demande entre le 15 janvier et le 30 avril 2014 mais la circulaire sur les modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux et des aides à la mobilité internationale pour l'année 2014-2015 n'a été publiée qu'au Bulletin officiel du 24 juillet 2014.

En 2014, le calendrier du dossier social étudiant (DSE) était antérieur à celui de la procédure Admission post bac (APB) car l'objectif était de verser les bourses le plus tôt possible, c'est-à-dire dès le début de l'année universitaire. Les demandes de réexamen des dossiers suite à un changement de situation entre mai et août étaient regardées si elles étaient accompagnées des pièces justificatives. Cette différence de calendrier entre les deux applications est actuellement examinée.

1.2. La publication tardive des taux de bourse

Un arbitrage a été rendu fin août pour une modification du plafond avec création d'un échelon 0 bis au taux annuel de 1 007€ (publication au JORF n° 0191 du 20 août 2014).

Une mesure du même ordre avait été prise par Valérie Pécresse, alors ministre de l'Enseignement supérieur, et les étudiants avaient été autorisés à s'inscrire hors des délais impartis.

En avril 2014, des étudiants de CPGE et BTS avaient souhaité s'inscrire mais le simulateur leur indiquait un taux 0, donc n'accordant que la dispense des droits universitaires, auxquels ils ne sont pas soumis. Ils ne se sont donc pas inscrits. La modification des plafonds survenue durant l'été les rendait désormais éligibles au taux 0 bis, mais ils se heurtaient au refus du CROUS puisque non inscrits.

Dans une académie, après intervention auprès du recteur de l'académie, le CROUS a mis en place une procédure particulière d'inscription, sur notice pré-remplie, ouverte durant 5 jours, via transmission par le médiateur.

1.3. Les formations habilitées à recevoir des boursiers

Depuis la circulaire portant sur les modalités d'attribution de bourses au titre de la rentrée universitaire 2008-2009, les types de diplômes, concours et formations préparés dans les établissements publics qui ouvrent droit à bourse sont énumérés. Des précisions sont apportées pour les établissements privés, les établissements d'un pays membre du Conseil de l'Europe ou les formations à distance.

Il existe en effet deux régimes d'habilitation à recevoir des boursiers prévus par le Code de l'éducation :

- ▶ une habilitation de plein droit :
- ▶ des formations conduisant à un diplôme national dispensées dans les établissements publics, les établissements privés existant à la date du 1^{er} novembre 1952 et les facultés libres (article L.821-2) ;
- ▶ des classes placées sous contrat d'association avec l'État et assurées dans les établissements privés également sous contrat d'association avec l'État et les préparations supérieures dispensées dans le cadre d'une formation à distance ;
- ▶ une habilitation sur décision ministérielle ;
- ▶ des formations conduisant à des diplômes délivrés par les établissements privés ouverts après le 1^{er} novembre 1952, des diplômes d'université, des formations des écoles consulaires. Pour bénéficier de cette habilitation, les établissements intéressés doivent transmettre au ministère chargé de l'enseignement supérieur un dossier de demande accompagné de l'avis du recteur. Les éléments pris en compte sont la qualité pédagogique de la formation, la politique sociale de l'établissement et l'insertion professionnelle des diplômés. Le visa de la formation est un élément favorisant la décision d'habilitation.

D'après un recensement opéré sur l'année universitaire 2012-2013, près de 54 000 étudiants ont bénéficié d'une bourse dans l'un des 790 établissements d'enseignement supérieur privé habilités accueillant des boursiers du ministère chargé de l'enseignement supérieur². Mais il n'existe pas de liste exhaustive, parfaitement à jour, consultable dans APB ou ailleurs. Le meilleur agent de « renseignement » serait le chef de la scolarité de chaque université mais il n'est pas imaginable qu'un lycéen se renseigne auprès de l'université concernée, formation par formation.

Des établissements privés, sur leur site, précisent le montant de la scolarité et parfois s'ils sont habilités à recevoir des boursiers mais, dans ce cas, ils se gardent bien de préciser pour quel diplôme.

Des étudiants qui suivent une formation médicale (études d'infirmier par exemple) non éligible aux bourses de l'enseignement supérieur et dépendant

² Extraits de la question-réponse publiée au JO du 30/09/2014 (page 8260).

de bourses régionales, ont fait part de leur incompréhension sur ce dispositif au médiateur. Le problème vient des régions concernées et non des CROUS. Les choses pourraient changer : une convention a été passée entre la région de Basse-Normandie et le CROUS de Caen pour verser les bourses à tous les étudiants ce qui répond à la nécessité de mettre en place un guichet unique. Cela existe déjà pour les formations dépendant du ministère de la culture.

1.4. Les motifs de refus de bourse

Ce sont souvent les parents qui écrivent au médiateur pour leurs enfants étudiants et c'est la situation de la famille qui est évoquée : mère seule ayant plusieurs enfants à charge, père retraité contraint de travailler pour assurer à sa fille des études à l'IEP, situation de surendettement... L'endettement de l'étudiant est moins souvent évoqué, mais il existe.

Les motifs de « réclamation » peuvent également porter sur les retards dans les notifications, dans les paiements ou sur l'absence de réponse voire sur la non prise en compte de situations qui auraient dû entraîner des attributions de bourses ou des bourses avec des échelons supérieurs.

L'inscription dans un établissement d'enseignement supérieur conditionne l'octroi définitif d'une bourse : pour cette inscription, un étudiant doit produire des attestations de diplômes parfois longues à obtenir. Ainsi le temps qui sépare la fin des épreuves des examens de la délivrance du diplôme par le CNAM est de plusieurs mois du fait des nécessités d'harmonisation par les jurys, de la centralisation à Paris et ces étudiants en poursuite d'études sont pénalisés.

Le refus d'octroi de bourse, simplement mentionné sur la notification, n'est généralement pas compris ou pas accepté car non expliqué individuellement.

Un père prend la peine d'écrire pour démontrer l'absurdité d'un effet de seuil : ses revenus ayant légèrement augmenté, son fils perd à la fois sa bourse sur critères sociaux (taux 1), donc également sa bourse au mérite et la dispense de ses droits d'inscription, ce qui au total dépasse l'augmentation en cause.

Si le refus est justifié, c'est au médiateur que revient la tâche d'explication, après analyse des documents : rappeler que le nombre des droits est limité à l'intérieur de chaque cycle (licence et post-licence). Ce qui est par exemple une difficulté pour des étudiants titulaires d'un master qui préparent l'agrégation et n'ont pas utilisé tous leurs droits de licence mais ne peuvent les reporter en post-licence pour l'année de préparation s'ils ont déjà consommé trois droits pour leur master. Depuis 2013, le paragraphe de l'annexe 4 qui prévoyait en effet des années supplémentaires pour la préparation de ces concours a été supprimé.

Pour certains, c'est leur scolarité dans un établissement non homologué qui est en cause. Un étudiant de classe préparatoire jusque-là boursier, admis

dans une école supérieure privée de prestige, ignorant qu'elle n'était pas accessible aux boursiers, avait ainsi avancé les coûteux frais de scolarité. Il a dû s'engager dans un emprunt, faute de bourse et n'a trouvé aucun recours, l'établissement n'ayant ni service social ni assistante sociale. On regrette que des étudiants se fourvoient en toute méconnaissance dans un cursus non habilité à recevoir des boursiers. On souhaite que les écoles d'enseignement supérieur privées affichent clairement ce point sur leur site.

Les étudiants invoquent aussi parfois le dysfonctionnement du service alors que, dans la majorité des cas, ils sont à l'origine de l'erreur mais ne l'ont pas compris : dossiers incomplets, droits épuisés, retards d'inscription, erreurs de manipulation, étourderie...

On relèvera la part importante de réclamations lorsque les parents sont séparés ou résident à l'étranger. Ainsi nombre d'étudiants ne comprennent pas pourquoi ils doivent fournir l'avis fiscal des deux parents, ni pourquoi ils doivent justifier de l'identité de leur mère, remariée, lorsque l'avis fiscal porte un nom différent. De même les dossiers de l'étranger qui transitent par les consulats sont plus longs à traiter ou peuvent être source d'erreurs : un montant fiscal libellé en francs CFA a pu par inadvertance être lu comme dépassant le plafond.

D'autres refus sont en revanche discutés avec succès par le médiateur : durant deux mois une étudiante s'est vue opposer un refus car elle ne fournissait pas l'avis fiscal d'imposition de ses parents. Ses parents résidant en Polynésie, où il n'existe pas d'imposition sur le revenu, ne pouvaient fournir cette pièce.

Les demandes de réexamen du dossier : c'est l'essentiel de la mission « analyse et conseil » du médiateur : comprendre pourquoi la demande n'a pas abouti, réclamer des pièces complémentaires, suggérer un rectificatif à faire établir par l'administration fiscale, ou l'envoi de fiches d'état civil quand se présentent des divergences de nom entre une étudiante et son responsable (un beau-père par exemple). La fin d'une vision traditionnelle de la famille exige désormais de produire différents justificatifs et ce n'est pas toujours compris des étudiants.

Des statuts nouveaux – auto-entrepreneur – ou des familles éloignées à l'étranger sont soumises à des modalités fiscales particulières peu lisibles pour les étudiants et les services.

Deux types de demandes conduisent néanmoins à une révision rapide et favorable du dossier : les bourses au mérite de 2^e année oubliées et ceux des « meilleurs licenciés » (avec maintien post-licence de la bourse au mérite) dont l'université n'a pas renvoyé la liste (consignes du ministère égarées car arrivées en octobre au lieu d'août où elles étaient attendues).

1.5. Les ressources prises en compte

Actuellement l'étude du dossier de bourse se fait sur la base des déclarations fiscales remplies par les familles deux ans auparavant. Au début des études, celles-ci n'ont pas anticipé cette donnée et n'ont pas toujours rempli leur déclaration fiscale de manière à optimiser l'octroi d'une bourse. Il y a le cas compliqué des familles recomposées. Mais la baisse des ressources a été envisagée et une réponse y est apportée. D'ailleurs les situations justifiant une étude des revenus de l'année N-1 sont de plus en plus fréquentes et sont prises en compte si les justificatifs sont fournis.

Extrait de la FAQ du CNOUS :

13. Peut-on prendre en compte les revenus de l'année N-1 ou N, s'ils sont moins élevés que ceux de l'année N-2 ?

Les ressources prises en compte sont celles de l'année N-2 (soit 2012 pour une demande de bourse en 2014). Toutefois, les revenus de l'année N-1 et même N (pour une demande 2014, les revenus de 2013 et même 2014) peuvent être retenus après prise en considération de l'évolution du coût de la vie, en cas de :

- ▶ **diminution durable et notable** des ressources familiales (maladie, décès, chômage, retraite, divorce, séparation dûment constatée) ;
- ▶ événement récent chez l'étudiant (mariage, naissance) ;
- ▶ diminution des ressources consécutive à une mise en disponibilité, à un travail à temps partiel, à une réduction du temps de travail durable ou à un congé sans traitement ;
- ▶ étudiant dont les parents sont en situation de surendettement, de faillite, de dépôt de bilan ou doivent faire face à des situations exceptionnelles (ex : baisse de revenus à la suite de catastrophes naturelles).

Dans son rapport de l'année 2009, le médiateur souhaitait que l'étude des dossiers s'effectue au fil de l'eau sans que cela ait un effet rétroactif. En effet, cela permettrait aux étudiants n'ayant pas respecté les délais impartis de bénéficier tout de même d'une bourse et aux gestionnaires d'éviter d'avoir à traiter tous les dossiers en début d'année universitaire. Une telle mesure n'a pas été actée mais le CNOUS donne régulièrement des instructions pour de la souplesse. Les CROUS examinent alors les dossiers, un à un, donnant une suite favorable si le dossier rentre dans les cas expressément listés par la circulaire (changement familial important depuis avril : chômage, décès, divorce...).

Sur la possibilité de prendre en compte les ressources de l'année N-1, une réflexion est menée au ministère avec le Secrétariat général pour la Modernisation de l'Action publique (SGMAP). Un groupe de travail réfléchit à la façon dont l'attribution des bourses pourrait être repensée pour les élèves et à une harmonisation des ressources prises en considération pour toutes les bourses quel que soit le niveau d'études du bénéficiaire (collège, lycée, enseignement supérieur).

1.6. L'information et les contacts avec les CROUS

Une large information figure sur le site du CNOUS et des CROUS. Le simulateur est à cet égard un excellent outil que connaissent tous les inscrits. La circulaire annuelle est généralement bien lue. Mais ensuite le contact par téléphone ou sur place s'avère difficile. Comme le résume de façon un peu lapidaire un étudiant : « la même dépersonnalisation au CROUS que sur le répondeur de l'université ».

Les réclamations qui arrivent au médiateur soulignent en préalable les difficultés de communication avec des CROUS et les échecs répétés d'appels, courriers ou courriels restés sans réponse. Elles arrivent au médiateur après échec précédent d'une tentative, généralement plusieurs, auprès du CROUS : les messages reçus déplorent l'absence de réponse écrite (y compris à leurs envois avec accusé de réception) et téléphonique (« les lignes sont toujours occupées »). L'étudiant se déplace, va au CROUS : le médiateur reçoit des photocopies de numéro d'attente dans des files qui durent « plus de trois heures », mais sans plus de succès. Cette demande d'interlocuteur ou de réponse est plus pressante que la demande d'aide. Elle est unanime, mais attention : elle ne porte toutefois que sur les cas arrivés chez le médiateur, ce qui reste modeste au regard des dossiers traités par les CROUS. Sans doute les dossiers qui arrivent sont-ils les plus complexes, les plus mal renseignés mais ces étudiants se sentent injustement lésés dans leurs droits et certains sont dans une situation de réelle précarité. Le médiateur apporte au moins une réponse et c'est la première de leurs attentes. En témoignent les remerciements de ces étudiants à qui l'on confirme pourtant un refus, mais en leur en expliquant les raisons (école ou cursus non habilités, déclaration fiscale mal remplie...).

Les familles les plus démunies sont les plus en difficulté avec ce contact dépersonnalisé, témoin ce message récent envoyé au médiateur.

“ Ma fille a droit à la bourse et elle l'a demandée déjà 3 années consécutives sans jamais aboutir même avec l'aide d'une assistante sociale. Je suis désespérée car je ne peux plus assumer tous ses frais avec mon RSA. Je n'arrive jamais à parler avec quelqu'un du CROUS. Ma fille s'est rendue à plusieurs reprises au CROUS et revient toujours avec la promesse que l'on va étudier son cas mais rien ne se passe. Je ne sais plus où m'adresser pour que l'on prenne ma demande en compte. S'il vous plait, aidez-moi, je ne sais plus que faire. Merci de votre attention. ”

Enfin, ce témoignage qui illustre le décalage entre une bonne initiative (réouverture du serveur de mai à août) et la non-information des étudiants et du médiateur qui l'ignorait également : il s'agit ci-dessous d'un refus de bourse pour non inscription dans les délais (30 avril).

“ J'ai l'impression que le sort s'acharne contre nous, puisque nous venons de découvrir votre courrier... Mon fils n'étant pas très doué pour les démarches administratives, c'est moi qui gère ce dossier et il vient seulement de découvrir votre mail et de me le dire. ”

Mon fils a fait énormément de démarches pour essayer de réparer son erreur... À minuit moins 20, le 30 avril il était bien sur le site pour s'inscrire, au dernier moment je vous l'accorde, mais il était encore dans les délais, sauf qu'il n'a pas pu aller au bout de son inscription, cela a «buggé» je ne sais pas pourquoi, et ensuite le lendemain, il était hors délai en toute logique.

Je ne sais pas s'il y a un moyen de prouver qu'il était bien sur le site à ce moment là, par recherche d'adresse IP de l'ordinateur ou autre....

Nous avons ensuite, pas le lendemain, car c'était férié entamé des démarches à sa faculté et au CROUS, et à sa faculté où il s'est déplacé où il a été mal accueilli où on lui a signifié de manière très arbitraire que c'était trop tard, «qu'il n'y avait plus rien à faire». À aucun moment, si on ne lui a dit gentiment ou pas gentiment d'ailleurs que le site réouvrirait plus tard et qu'il aurait la possibilité de le faire plus tard. Si cela avait été le cas vous vous doutez bien qu'il l'aurait fait à ce moment là.

Il s'est donc déplacé à la Fac et au CROUS et le 5 mai au matin nous avons donc fait parvenir à l'adresse que vous nous avez transmise par recommandé un premier courrier (sur le scan, l'adresse n'est pas bien visible mais sur le recommandé original on la lit faiblement) et c'est bien la bonne adresse. Et nous n'avons reçu aucune réponse, suite à ce courrier qui nous aurait incité à nous reconnecter sur le site ultérieurement ou même nous aurions pu recevoir le fameux document que vous nous avez fait parvenir. Or rien du tout. ”

Autre témoignage d'un parent d'étudiant.

“ Je me permets de vous écrire car vous me semblez être l'ultime personne susceptible de répondre à mon désarroi. Bien qu'enseignant en lycée professionnel, c'est en qualité de parent que je vous contacte, père divorcé en charge de 3 enfants, j'ai 2 filles qui tentent de poursuivre leurs études au sein de l'université X – je dis « tenter » car à ce jour un parcours du combattant s'est instauré.

En effet, après avoir brillamment obtenu leur baccalauréat en 2013, elles s'inscrivent à l'université Y mais cette première année d'études supérieures s'est soldée par un échec, cela étant et bien décidées à obtenir un diplôme elles optèrent pour une réorientation pour l'année 2014/2015 à l'université X après une demande refusée en IUT. Si elles ont pu accéder à l'université X les TD leur sont interdits : en effet le transfert des dossiers CROUS entre les 2 départements ne s'étant pas réalisé, il leur est demandé 800€ (2x400€) pour s'inscrire, somme dont je ne peux m'acquitter ; qui dit pas d'inscription avant novembre dit impossibilité de participer aux TD et de s'inscrire aux partiels : donc arrêt des études !

De plus, sans le versement des bourses mes filles se retrouvent dans l'impossibilité de payer le loyer du studio qu'elles louent. Contacté à maintes reprises le CROUS me demande, dernièrement, l'avis d'imposition de leur mère qui ne verse ni pension alimentaire ni ne participe en rien aux frais d'éducation ou alimentaires. Bien que la situation ait été expliquée, comment et pourquoi tenir compte des revenus de mon ex-femme si celle-ci ne finance rien des besoins « éducatifs » de ses enfants. Ce mail, Madame, vous est envoyé car je sollicite de vos services l'étude rapide de la situation de mes filles. ”

Le médiateur n'est pas saisi en première instance mais toujours après un échec de la communication avec les services du CROUS. Bénéficiant d'un lien direct avec le CROUS, il expose la situation particulière de l'étudiant.

Loin d'être des manipulateurs, les étudiants qui le saisissent s'avèrent être souvent les plus désemparés, les moins informés. Les données trouvées sur le site ne sont pas toujours comprises et le médiateur fait ici un patient travail de glose. Ces étudiants ont d'abord besoin d'un dialogue : angoisse d'une situation personnelle difficile, demande de repères (dates prévisibles de versement, droits éventuels...). Ils ne comprennent pas et demandent à être guidés : pièces complémentaires à fournir, modification auprès des services fiscaux d'une déclaration mal remplie... Les allers-retours sont longs, le médiateur aide au cheminement.

Les situations humaines difficiles suscitent le besoin d'un dialogue : changements intervenus dans la situation familiale (licenciement, décès, incarcération) ou conflits familiaux lourds rendent la communication malaisée. Les familles renseignent mal le dossier, sont prises par d'autres urgences. Le médiateur prend le temps nécessaire pour régulariser. Le CROUS est très à l'écoute de ces situations que lui signale le médiateur et propose toujours une solution.

Toutes les issues ne sont pas favorables aux intéressés : dans le cas de réponse négative, le médiateur tente d'orienter vers d'autres pistes (fonds national d'aide d'urgence aux étudiants (FNAU), aide régionale, assistance sociale de l'établissement) ou aide par exemple aux démarches qui permettront un étalement des remboursements dus.

Le CROUS est le premier interlocuteur pour l'étudiant en difficultés financières avec son réseau d'assistantes sociales. Elles agissent sur le terrain et sont en lien avec les services de santé des universités. Elles peuvent débloquer le fonds d'aide d'urgence. Pour les personnes en reprise d'études (formation continue), un dispositif d'aide exceptionnelle existe.

L'étudiant peut être orienté aussi vers :

- ▶ le gestionnaire de scolarité de l'université. Les universités participent à l'action sociale à destination des étudiants en reversant une subvention pour alimenter le FNAU ;
- ▶ l'agent comptable (certains acceptent un étalement des paiements des droits par exemple en trois fois) ;

L'étudiant en mobilité sollicitera le service universitaire qui a en charge la mobilité. Il pourra ainsi connaître très rapidement les aides auxquelles il peut prétendre à ce titre et sinon être orienté vers une assistance sociale ou le CROUS. Si les difficultés financières sont telles qu'un retour en France s'impose, des universités mettent tout en œuvre pour que le semestre puisse être validé.

Le CROUS est sollicité également par des étudiants en rupture familiale qui se retrouvent parfois à la rue du jour au lendemain. Un accompagnement social peut alors se mettre en place.

Devant la paupérisation de certains étudiants, une université a voté un budget qui permet de donner des bons pour des repas.

L'université et le CROUS ont chacun leur service social qui doivent communiquer entre eux. Pour ne pas risquer de gâcher de l'argent public et désorienter des étudiants, il serait intéressant de réfléchir à un guichet unique pour l'aide financière en arrêtant de fragmenter les interlocuteurs et les acteurs.

1.7. Le défaut d'assiduité

Courriel du 2 octobre 2014.



Madame,

J'ai reçu en septembre dernier – plus d'un an après les faits – un titre de perception de la Direction Générale des Finances Publiques, me sommant de régler la somme de 3 544,00€, suite au « non respect de l'obligation d'assiduité de la bourse sur critères sociaux ».

Dans l'année 2012-2013 j'étais en troisième année de Licence d'Arts plastique. Suivant des cours dans une autre école et travaillant au Monoprix, je m'étais inscrite à ce cursus par le CNED. Je ne pouvais donc répondre aux attentes d'un étudiant classique et le CROUS, en acceptant de me donner une bourse, était au courant que je suivais le cursus par le CNED. Les étudiants du CNED ont été mal informés sur les conditions d'envoi des devoirs [...]. Il faut noter que je me suis rendue à toutes les sessions d'exams et que j'ai obtenu ma licence sans rattrapage ce qui montre bien le sérieux de mon engagement.

Endettée par mon école et mon quotidien, j'ai dû faire plusieurs prêts sur cinq ans que j'essaie de rembourser tous les mois en travaillant en parallèle de mes études [...].



Un CROUS contrôle les inscriptions pédagogiques comme premier indice d'assiduité, avant même les partiels. Un étudiant qui a négligé l'inscription pédagogique voit sa bourse suspendue, avec obligation de rembourser les mensualités déjà versées.

Des étudiants peuvent aussi rencontrer un « passage à vide », étant isolés, loin de leur famille et arrêter les cours sans se soigner. Ils se voient ensuite réclamer le remboursement de leur bourse. D'autres, mal informés, remettent à un enseignant le certificat médical en cas de maladie. Or la réglementation a été modifiée de manière défavorable à l'étudiant par une circulaire n° 2014-0010 du 2/07/14 publiée au BO n° 30 du 24/07/14. Il est mentionné, dans les modalités d'attribution des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux pour l'année 2014/15 en annexe 4 « Organisation des droits à bourse et conditions de maintien sur les conditions d'assiduité aux cours et de présence aux examens », qu'en tout état de cause, les justificatifs médicaux

fournis par l'étudiant au CROUS ne peuvent être retenus lorsqu'ils sont datés de plus d'un mois à compter de la date d'interruption des études ». La mise en relation des logiciels APOGEE de gestion des notes et AGLAE de gestion des bourses déclenche automatiquement la suspension du versement.

Le médiateur s'inquiète pour ces étudiants qui vont recevoir un commandement à payer avec une majoration, sans pouvoir faire valoir leur état de santé. Dans certaines académies, l'étudiant est prévenu des conséquences de ses absences par un message d'alerte.

2. L'ENVIRONNEMENT DES ÉTUDES

2.1. Le logement en cité universitaire

Quelques réclamations adressées au médiateur par les étudiants concernent le logement en cité universitaire. Elles portent notamment sur les conditions d'attribution d'une chambre, une contestation de l'état des lieux, un problème pour obtenir le remboursement de la caution.

Courriel d'une réclamante du 28 juillet 2014.



Je me permets de vous contacter car je rencontre un problème avec le logement qui m'a été attribué pour la rentrée scolaire. En effet j'ai fait ma demande auprès du CROUS pour avoir une chambre ou un T1 ayant les sanitaires et douche intégrés et surtout pas en collectif. Finalement le CROUS m'a attribué une chambre à la résidence de X avec douches et sanitaires collectifs. Mes parents avaient été vigilants lors de ma demande de logement car si jamais je devais avoir les sanitaires ainsi que la douche en collectivité, ils se seraient opposés à ce que je poursuive mes études dans cette ville. J'ai appelé le CROUS et personne n'a voulu traiter ma demande, j'ai aussi contacté les services sociaux du CROUS et ça a été pareil. Aucun service ne souhaite traiter ma demande.



Le plan de transformation des anciennes chambres universitaires doit être accéléré pour les rendre conformes aux nouvelles normes (chambres avec sanitaires, studios pour accueillir des couples...).

Courriel d'un réclamant du 9 juin 2014.



Je tiens à vous écrire pour dénoncer un fait que je trouve absolument scandaleux : la date limite d'inscription en résidences universitaires était manifestement fixée au 30 avril et cette information cruciale n'a absolument pas été diffusée. Nous avons été sur-abreuvés d'information sur APB (très bien, cela devait être nécessaire) mais avons appris complètement par hasard dans la presse à la fin mai que la date d'inscription au CROUS était le 30 avril. Alors que les résultats APB ne tombent que le 23 juin, nous croyions naïvement que nous devions nous occuper de l'inscription en résidence uni

versitaire une fois APB connu, mais il n'en est rien. Il faut s'inscrire pour une place dans tous les lieux géographiques postulés le plus tôt possible (car les accords sont donnés en fonction de la séniorité dans l'inscription) et donc verrouiller l'ensemble de ces places jusqu'aux résultats APB et éventuellement penser à se désister de celles que l'on n'honorera finalement pas. Soit, mais encore faut-il le savoir. Dans l'établissement de mon fils comme dans d'autres le personnel de l'éducation nationale n'a cure de délivrer ce genre d'information critique. C'est mon fils que j'ai informé qui a retransmis l'information à ses camarades de classe d'ailleurs.

Je n'ai par ailleurs aucun doute sur le fait que le présent mail finira au panier au vu de l'attitude de l'administration de l'éducation nationale dans ce pays face à ses citoyens. ”

S'agissant du choix de l'étudiant, la procédure n'est pas celle indiquée par cette personne. Dans certaines villes universitaires, Paris par exemple, toutes les demandes de logement ne peuvent être satisfaites. Pour retenir une candidature ce n'est pas la date de dépôt de la demande qui est prise en considération mais le taux de bourse qui sera perçu et le niveau d'études. Être boursier ne suffit donc pas pour obtenir un logement, les logements sont attribués en priorité aux étudiants qui poursuivent des études au niveau du master et dont le taux de bourse est élevé. À Paris, la ville a par ailleurs mis en place un système d'aide aux boursiers en matière de logement géré par le CROUS.

Les métropoles doivent se mobiliser pour construire et réserver des logements pour les étudiants en nombre suffisant et pour leur permettre de faire des études dans de bonnes conditions.

2.2. L'activité professionnelle durant les études

L'enquête menée par l'Observatoire national de la vie étudiante menée en 2013³ montre que près d'un étudiant sur deux travaille pendant l'année universitaire (46 %). Pour presque 30 % d'entre eux, il s'agit principalement d'expériences de stages ou de dispositif d'alternance. 35 % exercent une activité rémunérée non liée aux études qui représente moins d'un mi-temps, 6 % une activité « concurrente des études », et 13 % « très concurrente des études ».

Les universités ont intérêt à aider les étudiants dans leur recherche d'emploi.

L'activité professionnelle est parfois incontournable pour l'étudiant qui n'a pas droit à une bourse ou pour celui qui suit des études dans une ville universitaire où les loyers sont élevés. Or, pour la réussite de l'étudiant, cette activité professionnelle doit être compatible avec la poursuite des études.

Le médiateur a été rendu destinataire d'une expérimentation menée à l'université du Maine sur la qualité du travail étudiant⁴.

³ Cf. Panorama 2013 Conditions de vie des étudiants n° 29 de décembre 2014.

⁴ L'expérimentation a été menée par le Laboratoire ERUDITE (Université Paris Est Marne La

Les constats suivants ont d'abord été établis. Les emplois salariés exercés par les étudiants en marge de leur formation universitaire provoquent des effets négatifs sur les chances de réussite à l'université et contribuent à l'échec en licence. Les étudiants les moins favorisés, qui ne peuvent être soutenus par leurs parents, qui n'ont pas ou peu accès au crédit pour financer leurs études, sont les plus concernés par ces effets négatifs du travail salarié.

L'idée de l'expérimentation « Améliorer la qualité des emplois exercés par les étudiants » (AQ3E), qui a été réalisée à l'université du Maine entre septembre 2010 et juin 2012, a été de mettre en place un dispositif de remédiation permettant d'élargir l'éventail des possibles pour les étudiants en leur permettant de mieux concilier les contraintes d'une poursuite d'études et celles d'un travail salarié.

Ce dispositif, intégré au bureau d'aide à l'insertion professionnelle (BAIP), a consisté en une plateforme de mise à disposition d'offres d'emploi de bonne qualité à temps partiel (horaires compatibles avec l'emploi du temps universitaire, en lien avec les compétences et la formation de l'étudiant...) collectées par des agents de l'université auprès des entreprises locales.

La cellule a proposé aux étudiants du groupe test 176 offres d'emploi (correspondant à plus de 2 000 postes à pourvoir). Ces offres étaient très variées à la fois selon le niveau de rémunération (le plus souvent proche du Smic), la durée hebdomadaire du travail, la durée du contrat et le secteur d'activité (commerce, services à la personne, services aux entreprises, enseignement...). Le bénéfice immédiat de l'expérimentation a été d'élargir l'éventail des possibilités d'emploi offertes aux étudiants du groupe test.

Cette expérimentation a accru les chances des étudiants d'accéder à un emploi salarié. La rencontre entre les candidatures et les propositions de la cellule AQ3E (avec un total de 1 576 propositions) a conduit à l'embauche effective de 103 étudiants sur 201 emplois différents (certains étudiants ayant occupé plusieurs emplois) et donc environ un contrat signé pour 13 propositions. Les étudiants du groupe test ont eu accès plus fréquemment à une activité salariée (pour environ 65 % d'entre eux, contre 54 % dans le groupe témoin). Ces emplois ont eu une rémunération horaire un peu plus élevée mais également une durée hebdomadaire plus courte, si bien que les revenus qu'ils procuraient étaient dans l'ensemble plus faibles.

L'effet négatif de revenus plus faibles a été compensé par les changements dans la nature des emplois occupés par les étudiants.

Il est donc tout à fait possible d'améliorer la qualité des emplois exercés par les étudiants pour atténuer très sensiblement les effets négatifs d'un emploi sala-

Vallée) avec l'appui du Fonds d'expérimentation pour la jeunesse (FEJ) et a été effectuée à l'université du Maine pendant 2 années universitaires (rentrée 2010 à la fin de l'année universitaire 2012).

rié sur la réussite à l'université. L'accompagnement des étudiants dans leur démarche est aussi un sérieux moyen de limiter le « décrochage ». Pour les évaluateurs, la généralisation de cette expérimentation est possible et peut servir à améliorer la réussite en licence des étudiants contraints à l'emploi salarié.

L'emploi étudiant, tel que l'accueil des étudiants, l'assistance et l'accompagnement des étudiants handicapés, le tutorat, le soutien informatique et l'aide à l'utilisation des nouvelles technologies, le service d'appui aux personnels de bibliothèques, l'animation culturelle, scientifique, sportive et sociale, l'aide à l'insertion professionnelle, la promotion de l'offre de formation, est bien adapté au suivi des études. Ce n'est pas toujours le cas pour d'autres emplois comme ceux de nuit qui causent beaucoup de fatigues, ce qui n'est pas compatible avec l'acquisition des connaissances et la réalisation des préparations dans de bonnes conditions.

Le décret n° 2007-1915 du 26 décembre 2007 pris en application de la loi LRU fixe les conditions de recrutement et d'emploi des étudiants. Il est prévu d'élargir ce dispositif aux CROUS.

Les universités doivent être attentives aux conditions de suivi d'études des étudiants salariés.

Le nombre d'étudiants salariés semble en progression, notamment dans les universités sciences humaines et sociales et littéraires (1/4 des étudiants de ces filières exercent une activité fortement concurrentielle aux études⁵). Les demandes de prise en compte des situations liées à l'activité professionnelle sont en progression forte.

En général les universités sont vigilantes. Si les étudiants salariés se manifestent auprès du service de la scolarité, ils sont prioritaires dans les choix de groupes de TD ou TP par exemple. Des aménagements d'études peuvent leur être proposés. Un contrat pédagogique est alors passé (dispense d'assiduité, cours en ligne, suivi de cours de formation continue...). Des chartes de l'étudiant salarié sont en cours de validation. Des cours peuvent être aménagés en soirée, des séances de "coaching" ou d'accompagnement individuel peuvent avoir lieu le soir ou le samedi matin.

Mais il arrive qu'un enseignant décide de déplacer la date d'un partiel blanc ou d'un examen. Il faut veiller dans ce cas à intégrer les contraintes professionnelles des étudiants salariés.

Contre toute attente, s'agissant d'un emploi proposé par le ministère pour se préparer au métier d'enseignant, le médiateur a été alerté par des étudiants sur l'incompatibilité entre un emploi d'avenir professeur (EAP) et la formation en master 1 en ESPE.

⁵ Enquête nationale Conditions de vie des étudiants réalisée par l'OVE en 2013.

Courriel reçu à la médiation.



Je suis actuellement étudiante en master 1 MEEF à l'ESPE de X. Je bénéficie depuis deux ans d'un emploi d'avenir professeur au sein de l'école Y qui se situe à Z, c'est un dispositif très intéressant, qui je trouve nous aide à entrer progressivement dans la profession.

Malheureusement, arrivé en master 1 MEEF, il n'y a pas de continuité, en effet, l'emploi du temps n'est pas compatible avec l'emploi d'avenir professeur, on ne peut pas bloquer 12 heures dans la semaine pour travailler et de plus on nous propose des stages d'observations, cela je l'ai déjà fait grâce à mon emploi d'avenir professeur, j'ai eu la chance d'observer, de faire des cours, des corrections. Je ne peux donc plus garder mon emploi d'avenir professeur, car on nous impose une école pour passer notre stage et un emploi du temps ne pouvant inclure ce dispositif.

Je pensais que l'emploi d'avenir professeur devait nous aider à rentrer dans le monde du travail, en nous donnant les moyens financiers pour y arriver. Maintenant, je dois rompre mon contrat, je n'aurai donc plus les moyens de suivre les cours, l'école se trouvant à 25 km de chez moi.

Pourquoi ne pas faire des sessions spécifiques aux EAP, leur permettant de suivre les cours 3 jours par semaine et 2 jours au sein des écoles où ils sont affectés. J'aimerais trouver une solution permettant aux EAP de réussir leur concours et leurs examens, tout en gardant leur travail dans les écoles.



Les courriers montrent que l'emploi du temps en ESPE n'est pas toujours compatible avec l'activité professionnelle, qu'il n'y a pas toujours prise en compte de l'expérience professionnelle des EAP obligés d'effectuer des stages de pratique accompagnée et d'observation.

2.3. Les espaces de travail

Les étudiants sont en recherche de salles : beaucoup ont des difficultés pour étudier chez eux, soit que le lieu n'est pas adapté, soit qu'ils sont soumis à trop de sollicitations et les universités offrent peu de lieux pour travailler en dehors des bibliothèques universitaires (BU). On est loin en France des campus du type École polytechnique à Lausanne, lieu très convivial dans lequel se trouvent des restaurants, banques, lieux de travail. À Paris, aucune bibliothèque universitaire n'est ouverte durant les vacances de Noël et seules trois bibliothèques le sont le dimanche. Il existe de nombreuses petites structures qui comptent peu de places assises. Certains campus posent des problèmes de sécurité ou de transport notamment pour s'y rendre le soir et le dimanche. Les étudiants se rendent aussi dans les bibliothèques municipales, des villes sont accueillantes, d'autres pas.

Le médiateur partage la préconisation de l'inspection générale des bibliothèques qui consiste à ouvrir sur les grands sites universitaires une bibliothèque le dimanche, l'information figurant sur Smartphone.

Certaines BU ouvrent grâce aux contrats étudiants mais des bibliothécaires titulaires et des personnes chargées de la sécurité doivent être présentes. Pour les étudiants recrutés comme vacataires, c'est un bon tremplin pour trouver ensuite un emploi. Ceux qui sont recrutés peuvent recevoir une formation.

Dans les bibliothèques, la cohabitation entre étudiants peut parfois poser problème : certains doivent être rappelés au silence. Il faudrait séparer les zones de silence et celles de travail en groupe qui devient de plus en plus nécessaire.

L'accueil en bibliothèques doit être moins passif, les personnels passent trop peu de temps avec les étudiants. Il faudrait qu'ils soient délestés des tâches répétitives. Les personnels de catégorie C dont le travail a été profondément modifié avec l'arrivée du numérique doivent être mieux formés, à l'accueil notamment. La cohabitation avec des étudiants vacataires de bon niveau n'est pas toujours aisée. Les personnels souffrent aussi d'incivilités de la part d'étudiants.

Les lieux pour travailler (seul ou en petits groupes) n'étant pas suffisants, une réflexion a été lancée pour utiliser les espaces de restauration des CROUS afin d'accueillir les étudiants à certaines heures.

En tout état de cause, améliorer les heures d'ouverture, augmenter le nombre de places et diversifier leur nature contribuerait à la réussite des étudiants.

Les lycées prestigieux qui préparent de manière intensive les élèves à l'accès aux filières sélectives ouvrent des espaces de travail le soir, le week-end quand ils reçoivent des internes. Mais il ne faut surtout pas oublier de doter tous les lycées professionnels d'un service de documentation. Comment un lycéen qui n'a jamais eu accès au centre de documentation et n'a jamais appris à faire des recherches, peut-il suivre ensuite des études supérieures ?

Il n'existe pas de cartographie des services de documentation présents dans les collèges, les lycées généraux et professionnels, cela reste une mission à mener.

2.4. La santé

Près de deux étudiants sur trois se trouvent en bonne ou très bonne santé. C'est ce qui ressort de la dernière enquête triennale effectuée par l'Observatoire national de la vie étudiante sur les conditions de vie étudiante⁶. Ce constat est toutefois de 10 points inférieur à celui de 2010. De plus, ce jugement n'est pas uniforme au sein de la population étudiante, certaines caractéristiques comme le sexe ou le mode de logement viennent moduler cette appréciation.

⁶ Panorama 2013 Condition de vie des étudiants Décembre 2014.

Les services de médecine étudiante

On assiste à une évolution de certains services de médecine. Au départ l'université ne jouait un rôle qu'en matière de prévention. Désormais certaines mettent en place des centres de santé pour du curatif. L'investissement peut générer ensuite des moyens financiers. Ces centres fonctionnent grâce à l'octroi de décharges à mi-temps pour les médecins des universités. Mais il reste difficile de recruter un médecin directeur. L'idée serait d'inciter les étudiants en médecine en internat à suivre un stage dans les services universitaires – ou interuniversitaires – de médecine préventive et de promotion de la santé (SUMPPS/SIUMPPS), ce qui pourrait leur donner le goût d'y travailler.

L'accès à des consultations gratuites menées par des personnels de santé au sein des universités ne peut être que salué. En effet, il existe des cas de détresse, de dépressions au sein de la population notamment dans les filières où la pression est forte (les étudiants de CPGE sont ceux qui expriment le plus fréquemment un sentiment de « mal-être, en particulier des problèmes d'épuisement, de stress, de déprime »⁷) ou sur les campus qui brassent un nombre important d'étudiants donnant un sentiment d'isolement à certains. Un service de proximité peut être d'un grand secours.

Le remboursement des soins médicaux

Bien qu'en nombre restreint, la médiation a reçu plusieurs lettres tout à fait significatives des difficultés rencontrées par des étudiants du fait des dysfonctionnements de leur mutuelle.

Les retards dans l'envoi des cartes Vitale, la lenteur des remboursements ou la perte des feuilles de soin peuvent mettre certains dans une situation financière difficile. D'autres retardent ou renoncent à des soins pourtant indispensables. Le médiateur leur conseille généralement de s'adresser au service social du CROUS, mais cette démarche qui n'est que palliative, ne résout pas le problème de fond tenant aux difficultés de gestion de ces institutions.

À cela s'ajoute le fait que des étudiants ne comprennent pas toujours l'organisation et le fonctionnement du système de santé partagé entre la sécurité sociale et la mutuelle dont l'adhésion n'est pas obligatoire mais conseillée. Certains peuvent se révéler négligents quant à leurs dossiers de remboursement de soins.

Les étudiants isolés en situation précaire peuvent désormais bénéficier de la couverture maladie universelle. Un arrêté publié au JORF du 3 juin 2014 précise les conditions à remplir⁸.

⁷ Cf. enquête effectuée par l'OVE susmentionnée.

⁸ Arrêté du 16 mai 2014 relatif aux prestations mentionnées à l'article L. 821-1 du Code de l'éducation permettant aux étudiants de bénéficier de la protection complémentaire à titre personnel en application de l'article L. 861-1 du Code de la sécurité sociale.

La réforme de la généralisation du tiers-payant actuellement en discussion serait particulièrement intéressante pour l'ensemble des étudiants.

La restauration

S'agissant de la restauration dans les CROUS, dans le rapport annuel des inspections générales (Inspection générale de l'éducation nationale et inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche) 2013 publié par La Documentation française, le constat est fait d'une concentration des horaires de cours entre les mardis et jeudis ce qui conduit à une réduction voire à la suppression de la pause méridienne, nuisant ainsi à l'équilibre nutritionnel des étudiants concernés.

Les CROUS sont souvent impliqués dans l'apprentissage par les étudiants de modes de vie plus sains : se nourrir de façon équilibrée à moindre frais avec un équipement réduit. En matière d'alimentation, il faut poursuivre les politiques menées dans le primaire et le secondaire.

Des épiceries solidaires se mettent en place sur des campus. L'ouverture de tous les restaurants universitaires, le soir, est examinée.

Remarque d'ordre général

Il ressort de ce travail que les tâches des agents, quel que soit leur niveau hiérarchique, dans les établissements d'enseignement supérieur, au CNOUS et CROUS, se sont beaucoup diversifiées au fil du temps et requièrent compétences et qualifications qui ne s'acquièrent pas en un jour.

Une difficulté particulière qui affecte le fonctionnement des services a été signalée au médiateur : celle de la prise de fonctions nouvelles, dans le cadre de la mobilité, à la date du 1^{er} septembre.

Cette date correspond, que ce soit dans l'enseignement supérieur ou scolaire, à la période où les équipes doivent être au maximum de leurs compétences pour réussir la rentrée. Il est illusoire de penser qu'un personnel d'encadrement ou un gestionnaire maîtrise le domaine et l'environnement alors qu'il prend ses fonctions.

Cette question du calendrier de mobilité devrait être examinée : ne faudrait-il pas organiser la mobilité des personnels à une date correspondant à une période plus « creuse », moins stratégique (janvier par exemple) et prévoir un « tuilage » entre agents ? Ou offrir la possibilité à ceux qui le peuvent (par exemple n'ayant pas d'enfants en âge scolaire) de rejoindre le poste à d'autres dates moins problématiques ?

Les tensions sur le marché de l'emploi, les angoisses quant à l'avenir professionnel créent, pour les étudiants et leur famille, une ambiance de stress qui touche tant les établissements d'enseignement supérieur que les autres grands services publics.

Force est de constater une attitude parfois paradoxale des étudiants, semblable à celle de la société toute entière. À la fois une dépendance vis-à-vis de l'information et de l'aide qui se traduit par une exigence croissante et une autonomie revendiquée pour maîtriser leur parcours.

Les universités se trouvent dans une course sans fin pour y répondre en termes de statistiques, d'indicateurs, tous éléments censés satisfaire ce besoin de réassurance et d'apaisement. Seule l'éducation à l'autonomie des étudiants peut permettre de modérer cette course.

L'avis du médiateur n'est pas de choisir entre autonomie et dépendance, mais de promouvoir une réflexion sur les modalités utiles d'accompagnement des étudiants, sur l'apprentissage de la liberté et de la responsabilité.



**La médiation
force de proposition**

**DEUXIÈME
PARTIE**

Les nouvelles recommandations

1. LES ÉTUDIANTS

ReMEDIA 14-01

L'accès à l'enseignement supérieur

1. D'importants efforts ont été faits pour améliorer l'information des lycéens sur l'offre de formation mais il faudrait mettre davantage les enseignants de lycée et du supérieur au centre du dispositif.
2. Des structures (Apec, Greta, Onisep, Chambres de commerce et d'industrie, Chambres des métiers...) et des entreprises pourraient être plus impliquées pour améliorer la connaissance des métiers et permettre la rencontre avec des professionnels.
3. Des lycéens s'illusionnent sur la teneur des études les plus recherchées (médecine, droit, sociologie, psychologie, STAPS...) et sur leur capacité à s'intégrer dans un établissement prestigieux (un établissement bien adapté au niveau de l'étudiant est un gage de réussite des études). Le contenu de ces filières devrait leur être clairement spécifié et décliné sous tous ses aspects (pédagogique, scientifique, méthodologique, linguistique...). Les données figurant sur APB devraient être affinées en mentionnant le nombre de places disponibles, filière par filière, établissement par établissement, et le pourcentage de dossiers retenus l'année précédente.

ReMEDIA 14-02

L'inscription en établissement

1. La possibilité d'inscription administrative et de paiement des droits en ligne devrait être généralisée de façon à éviter le déplacement des étudiants pour ce qui peut n'être qu'une formalité.
2. Les modalités de suivi des cursus en présentiel ou via l'enseignement à distance devraient être portées à la connaissance des étudiants et bien distinguées lors de la procédure d'inscription.
3. Les secrétariats administratifs et pédagogiques doivent veiller à se coordonner pour que tous les étudiants finalisent leur inscription.

ReMEDIA 14-03

L'insertion au sein de l'établissement

1. Des accueils plus personnalisés pour les étudiants entrant en L1 ou en L2/L3 à l'issue d'un DUT ou BTS devraient être développés dans les universités. Les détenteurs d'informations (responsables administratifs, professeurs référents...) pourraient intervenir en un même temps et lieu (journée d'accueil, semaine d'intégration...) pour présenter les cursus et ce à une date compatible pour l'ensemble des étudiants (tenant compte des arrivées décalées des étudiants Erasmus, de ceux en attente de leurs résultats...).
2. Beaucoup d'étudiants étrangers paraissent mal maîtriser les arcanes du dispositif de l'enseignement supérieur français. Il conviendrait de veiller à ce que les services français à l'étranger (services culturels des ambassades, Campus France voire l'AEFE) dispensent une information de qualité.
3. Des formations ciblées pour responsabiliser l'étudiant en le formant et l'informant sur le fonctionnement du cursus suivi, pour viser à l'appropriation des documents (notamment le règlement du contrôle des connaissances) sont à généraliser.
4. Face au flux d'informations données sur les ENT régulièrement mal maîtrisées (les informations les plus récentes, les plus importantes sont souvent noyées dans un ensemble complexe), il conviendrait de veiller à une hiérarchisation des messages à l'adresse des étudiants de façon à ce qu'ils repèrent rapidement les alertes notamment celles portant sur les dates essentielles et tous changements de dates. Il faudrait également les inciter à consulter ces espaces plus systématiquement.
5. Les COMUE se mettant en place et risquant d'éloigner l'étudiant des centres de décisions, il conviendrait à veiller à ce que la relation à l'étudiant reste une relation de proximité.
6. Des processus doivent être définis pour faciliter la rencontre individuelle, le dialogue entre l'étudiant et ses enseignants, et ce quels que soient le niveau d'études et la discipline.
7. La hausse des qualifications et la formation continue des personnels administratifs doivent être poursuivies car elles contribuent à mieux fiabiliser les réponses apportées aux étudiants et améliorent la relation à l'utilisateur.
8. Le problème de la relation enseignant/étudiant doit être traité par la voie de la formation (continue). Certaines universités dispensent aux enseignants-chercheurs des formations dans ce domaine, il serait intéressant d'en prévoir dans chaque université et pour tous les intervenants.

ReMEDIA 14-04

L'évaluation des étudiants

1. Au sein des établissements, il conviendrait :
 - ▶ de veiller à simplifier la réglementation des examens, la rendre compréhensible par tous, bien expliciter les mécanismes de compensation, prévoir la possibilité pour un étudiant régulièrement absent (par exemple pour cause de maladie) de passer l'épreuve au rattrapage ;
 - ▶ d'adjoindre, aux règlements des connaissances, des fiches pédagogiques pour chaque formation, cursus ou filière précisant les objectifs de la formation, les attendus en matière de connaissances et compétences et de ne pas réserver ces fiches pédagogiques aux seuls enseignants mais de les mettre en ligne en veillant à ce qu'une exégèse en soit faite ;
 - ▶ de s'assurer que le contrôle continu est effectif et donne bien lieu à des contrôles et corrigés réguliers de la part des enseignants chargés de TD et TP avant l'organisation des épreuves de partiels et d'examens ;
 - ▶ de rappeler aux étudiants qu'ils ne doivent pas hésiter à rencontrer leurs enseignants (responsables de filière, référents...) et à se rendre dans les services d'information et d'orientation.
2. En matière d'organisation des examens, les établissements sont tenus de rendre consultables les copies ainsi que les corrigés dans des délais utiles pour permettre de rectifier d'éventuelles erreurs de décompte des points ou de report de note.
3. Face à un comportement jugé inadapté d'un étudiant, la seule procédure pour l'exclure de cours relève de la section disciplinaire qui doit être réunie dans un délai raisonnable.
4. Les universités doivent veiller à délivrer rapidement les diplômes de façon à ne pas compromettre l'insertion professionnelle des étudiants.

ReMEDIA 14-05

Le déroulement de la scolarité

1. S'agissant de l'année universitaire découpée en semestres on pourrait imaginer, à l'instar de quelques expérimentations menées dans des universités, d'autoriser par anticipation, durant les six mois libérés lors d'un redoublement, la préparation de quelques UE du niveau supérieur permettant ainsi à l'étudiant manifestement en difficulté de répartir son effort. Cela peut avoir pour effet également d'éviter qu'il ne décroche, éloigné un temps trop long des études.
2. Il conviendrait de diffuser par tous moyens appropriés auprès des étudiants de master 2 des informations claires et compréhensibles sur les conditions d'inscription en doctorat et de s'assurer, dès la première année de thèse, de

la capacité de l'étudiant à poursuivre le cursus engagé. Dans le cas contraire, il faudrait lui proposer soit un encadrement renforcé, soit une réorientation (entrée dans la vie active, compléments au master obtenu via un diplôme universitaire ...).

3. Une attention particulière devrait être apportée à ceux qui ont déjà connu un premier échec, à défaut le risque est celui d'un décrochage définitif. L'établissement sollicité par l'étudiant en réorientation pourrait, à travers des entretiens personnalisés, détecter qu'il ne se fourvoiera pas à nouveau dans une filière inadaptée. En lui donnant l'information très vite, l'étudiant peut rechercher une autre poursuite d'études.

4. Actuellement les étudiants qui demandent une poursuite d'études au niveau supérieur (exemple : titulaires de BTS qui voudraient rentrer en L3) ou en réorientation (étudiants de PACES non admis mais ayant une moyenne satisfaisante) voient leur candidature acceptée ou refusée après examen sans proposition alternative. Ils devraient alors être considérés par l'université comme implicitement candidats au niveau inférieur (L2 pour les étudiants en BTS, L1 pour ceux de PACES) : la proposition à notifier dans les meilleurs délais, serait soit favorable pour le niveau demandé, soit favorable pour le niveau inférieur. Cette décision pourrait être accompagnée d'une remise à niveau.

5. Des conventions devraient être systématiquement passées entre lycées et universités de proximité pour permettre la poursuite d'études des élèves de CPGE dans le cas d'une réorientation.

ReMEDIA 14-06

Les relations avec le monde professionnel

1. En application des lois du 22 juillet 2013 et du 10 juillet 2014 (l'article L611-5 du Code de l'éducation), un bureau d'aide à l'insertion professionnelle des étudiants, chargé de leur diffuser une offre de stages et d'emplois variée, de les assister dans leur recherche de stage, doit être créé dans chaque université. Les universités doivent doter rapidement un tel service des moyens humains adéquats. En effet, beaucoup d'étudiants peinent à trouver un stage. Pour les étudiants en alternance, trouver une entreprise en tant que salariés, est encore plus difficile.

2. S'agissant du déroulement du stage, un protocole annexé à la convention devrait établir un calendrier précis des réunions étudiants-enseignants.

Des dates devraient être arrêtées pour qu'un examen du rapport ou mémoire du stagiaire par son responsable de stage ait lieu suffisamment tôt de manière à pouvoir réorienter l'étudiant qui se serait égaré dans la rédaction de ce document.

3. Les universités devraient veiller à mettre en place un dispositif d'aide aux stagiaires pendant les congés d'été (numéro d'appel par exemple), de façon à venir en aide à un étudiant en difficulté sur son lieu de stage. En même temps, les stages durant l'été doivent être mis en place avec parcimonie, de nombreux étudiants ayant besoin de travailler durant cette période pour financer leur année universitaire.
4. L'enseignant doit veiller à ce que la validation du stage (remise du mémoire et soutenance) s'effectue avant la fin de l'année universitaire afin de permettre à l'étudiant de s'inscrire dans les délais et d'éviter toute difficulté en matière de versement de bourse.
5. Lors de la rédaction de la convention, l'université devrait veiller à bien associer le maître de stage à l'élaboration des objectifs et contenus du stage, au travail demandé et aux résultats attendus.
6. Lorsque l'activité professionnelle d'un étudiant salarié a un lien avec la formation suivie, celle-ci pourrait être retenue comme « période de stage ».
7. Une réflexion devrait être menée sur les formations professionnalisantes à intégrer dans les cursus licence dont pourraient bénéficier les étudiants des licences généralistes qui n'accèdent pas au master afin d'améliorer leur insertion dans la vie professionnelle (stages et autres modalités).
8. Le médiateur renouvelle la recommandation émise dans le rapport 2009 sur la distinction « formation initiale » et « formation continue » (cf. point 6-3).

ReMEDIA 14-07

Les bourses

1. Le médiateur recommande au ministère de :
 - ▶ publier la circulaire sur les bourses avant ou parallèlement au lancement de la campagne d'inscription ;
 - ▶ simplifier et faire connaître les catégories de diplômes ouvrant droit aux bourses dans l'espace européen ;indiquer sur APB si les études proposées ouvrent droit à bourse ;
 - ▶ harmoniser les démarches concernant :
 - les ressources de la famille, prises en considération pour l'octroi de bourses à tous les niveaux d'enseignement (collège, lycée, université) ;
 - les pièces demandées pour connaître les ressources de la famille que ce soit pour obtenir une bourse, des aides sociales, une chambre universitaire... ;
 - les différents calendriers du supérieur : application APB, « dossier social étudiant », dossier de chambre universitaire ;
 - ▶ porter l'idée d'un guichet unique pour le versement de la totalité des aides financières octroyées aux étudiants et ce quelles que soient leurs études (université, école d'infirmiers ...)

- ▶ modifier l'année de prise en compte des revenus (cf. ReMEDIA 09-08)¹ en prenant en compte ceux de l'année civile précédente ;
- ▶ demander au CNOUS de réouvrir les serveurs lors d'une modification substantielle de la réglementation et en assurer la publicité auprès des étudiants ;
- ▶ accepter les demandes déposées « au fil de l'eau ».

2. Le médiateur recommande au réseau du CNOUS et des CROUS de :

- ▶ veiller au versement ponctuel et régulier des bourses ;
- ▶ harmoniser les pratiques notamment dans le calcul de l'ouverture des droits ;
- ▶ motiver rapidement les refus de versement de bourse ;
- ▶ renforcer les services d'accueil à la rentrée universitaire.

3. Le médiateur recommande aux établissements de mettre en place un système d'alerte de l'étudiant boursier absent, lui rappelant l'obligation d'assiduité et d'envoi du certificat médical en cas de maladie au service de gestion des bourses dans le délai d'un mois.

ReMEDIA 14-08

L'environnement des études

1. Le médiateur recommande de :

- ▶ ne pas différer la restitution de la caution des étudiants quittant une chambre universitaire ;
- ▶ accélérer le plan de transformation des anciennes chambres universitaires pour les rendre conformes aux nouvelles normes (studio intégrant les sanitaires ou pouvant accueillir des couples).

2. Pour aider les étudiants à trouver des emplois compatibles avec les études, les établissements devraient se doter d'une structure adéquate.

3. L'emploi d'avenir professeur doit être rendu compatible avec le suivi des études en master 1 et valorisé comme période de stage.

4. Dans les grandes métropoles universitaires, il conviendrait d'assurer une ouverture 7 jours sur 7 d'au moins une bibliothèque universitaire, et une amplitude journalière comparable aux grands campus internationaux.

5. Dans les autres villes, universités et municipalités devraient trouver des moyens d'offrir une permanence d'accès à des espaces documentaires.

6. Des lieux de travail à caractère diversifié doivent être proposés pour accueillir les étudiants individuellement ou en groupe tout au long de l'année.

¹ Rapport année 2009 page 100.

7. Pour que les futurs étudiants issus des lycées professionnels arrivent dans le post-bac avec des compétences en recherche documentaire, il conviendrait de veiller à mettre en place des centres de documentation dans tous ces établissements.

8. Le médiateur recommande de :

- ▶ faire du tiers payant une obligation pour ne pas hypothéquer les ressources financières des étudiants ;
- ▶ généraliser la mise en place des centres de santé étudiants ;
- ▶ développer les actions de prévention sur les conduites à risque (alcoolisation, consommation de drogues...) et d'information sur l'hygiène de vie (équilibre alimentaire, temps de sommeil).

2. LES PERSONNELS

ReMEDIA 14-09

Des fonctionnaires sans traitement

Périodiquement, des agents en instance d'affectation sont sans traitement, souvent plusieurs mois, parfois plus d'un an. Il s'agit d'agents qui sont « partis » en mission, en détachement dans une autre administration ou à l'étranger, ou bien en disponibilité pour suivre leur conjoint muté géographiquement par leur employeur, ou en mobilité professionnelle ou familiale (disponibilité pour études, pour enfant, pour création d'entreprise...), ou en fin de congés maladie. Dès lors que leur ancien poste a été pourvu par un remplaçant, ou qu'ils en sont trop éloignés, l'administration a l'obligation de les réintégrer prioritairement sur les premiers postes qui se libèrent, et de leur faire au moins trois propositions. Pourtant, alors que tout agent doit être « placé dans une situation statutaire et réglementaire », l'administration les fait patienter sans les rémunérer avant de les réintégrer avec un effet rétroactif qui ouvre seul le droit au rappel de traitement.

Cette situation affecte plus particulièrement les personnels techniques et administratifs de l'enseignement supérieur, les ITRF (ingénieurs et techniciens de recherche et formation), pour lesquels l'administration centrale s'en remet aux universités pour réintégrer ou accueillir les personnels du supérieur, alors que les universités préfèrent procéder à un nouveau recrutement au lieu de reconnaître la responsabilité qui leur incomberait normalement.

Les services sociaux du personnel considèrent que ces agents ne sont plus en activité et qu'ils ne relèvent pas de leurs compétences, les renvoyant aux services sociaux du département. La mutuelle des personnels elle-même est réticente à les considérer comme encore des agents de l'éducation nationale, quand bien même ils en étaient adhérents. Pôle emploi leur refuse l'indemnisation due aux personnes en recherche d'emploi.

Le médiateur recommande à l'administration centrale de placer immédiatement ces agents « en instance d'affectation » et leur assurer par là même un revenu. Les centres de gestion des collectivités territoriales gèrent les fonctionnaires territoriaux provisoirement sans emploi. Le ministère ne saurait faire moins dès lors qu'il n'exige pas de ses autorités déconcentrées ou de ses établissements publics qu'ils emploient ces agents en déshérence. Faute de régularisation de la situation de ses agents, l'administration s'expose à devoir les indemniser pour le préjudice subi et engage sa responsabilité sur les conséquences humaines et professionnelles qu'ils subissent.

CHAPITRE DEUXIÈME



Les précédentes recommandations¹

Le comité de suivi des recommandations du médiateur s'est réuni le 4 mars 2015. Il était présidé par M. Bernard Lejeune, directeur adjoint du cabinet de la ministre de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Avant d'aborder l'ordre du jour, le médiateur a rappelé que depuis plusieurs années maintenant, le rapport annuel traite de thèmes qui sont importants et peuvent être structurants pour l'institution scolaire et universitaire.

Par exemple, l'enseignement privé hors contrat tout d'abord dans l'enseignement supérieur où les propositions du médiateur ont permis une première réaction dans la loi ESR et la commande d'un rapport aux inspections générales qui est fort attendu. Une fois le rapport terminé et au regard des informations disponibles concernant le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, il serait opportun, sinon essentiel, de poursuivre le même travail dans l'enseignement scolaire et professionnel.

Par exemple aussi le thème « les familles et le remplacement des enseignants absents ». Les absences sont, rapportées au nombre d'heures assurées, peu importantes quantitativement, d'autant que l'efficacité du système est plutôt bonne puisqu'il couvre 96 % des absences de longue durée mais les familles ne l'entendent pas ainsi du fait des absences perlées qui posent problème aux chefs d'établissement.

C'est l'occasion de dire un mot de méthode. Le médiateur prend le monde de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur tel qu'il est, le problème tel qu'il est, y compris quand il comporte une part médiatique. Le meilleur moyen de répondre à un emballement médiatique est d'informer les médias en argumentant, sans défensive, sans offensive non plus, mais avec des propositions qui peuvent être reprises.

Une idée novatrice naît parfois des recommandations du médiateur : ainsi concernant la PACES et parce que le rapport annuel est aussi attendu des présidents des universités, le doyen de la faculté de médecine de l'université d'Angers a souhaité que le médiateur participe au comité de suivi de l'expérimentation permettant une meilleure prise en compte des étudiants de PACES avec un regard à la fois engagé et neutre.

¹ L'intégralité des textes des recommandations figure dans les rapports annuels du médiateur.

La volonté est de faire des propositions « actives » et de les faire avancer au fil du temps.

De même, le médiateur a été longuement associé à la rédaction des textes concernant la mise en œuvre des procédures disciplinaires, mais plus généralement du sens à donner à la discipline, à l'autorité dans l'école, inscrite dans le monde tel qu'il est.

Hors comité de suivi, les travaux communs se poursuivent sur la formation des enseignants avec des réunions qui ont eu lieu au cours de l'année. Désormais, les travaux de la médiation dépassent naturellement les sujets du rapport annuel.

Concernant les recommandations travaillées avec la DGESCO, il faut d'abord, comme pour la DGESIP, saluer la disponibilité des directeurs et des services tout au long de l'année. Pour la DGESCO donc, sera abordée la question permanente de la carte scolaire qui s'inclut en ce moment dans la réflexion conduite à l'Assemblée nationale sur la mixité sociale et celle conduite par Jean-Paul Delahaye sur les familles pauvres. Deux instances qui ont souhaité recueillir le témoignage de la médiation.

Le médiateur remercie les services pour cette coopération au fil de l'eau, au fil des difficultés que nous devons être fiers, les uns et les autres, de résoudre au mieux. C'est clair, il faut choisir une médiation non pas de critique mais de progrès, une médiation non pas de problème mais de solution, non pas une médiation de défiance mais de confiance.

1. LES USAGERS

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

Dans l'enseignement public, un élève est en principe scolarisé dans l'établissement en fonction de son lieu de résidence. En 2007, un assouplissement de la sectorisation appelée également « carte scolaire » a été décidé. Mais une contradiction est tout de suite apparue entre le souhait des parents et la nécessité de conserver ouverts des établissements non attractifs. Il en a résulté une incompréhension de la part des familles. La modification des textes avait été entendue par les parents comme leur offrant le « droit » de choisir un établissement pour leur enfant, persuadés que la mixité scolaire ne les concernait pas. C'est pourquoi la réforme, à ses débuts, a créé une immense frustration pour ces familles.

Un rapport conjoint IGEN-IGAENR a été remis en juin 2013 au ministre de l'Éducation nationale et à la ministre déléguée chargée de la Réussite éducative

établissant, entre autres, pour les familles les constats suivants sur les effets de l'assouplissement de la carte scolaire en collège après 2007 :

- ▶ les familles se sont diversement emparées de la liberté qui leur était offerte ;
- ▶ la demande des familles est globalement limitée mais variable dans l'espace comme dans le temps avec une forte diversité départementale, des motifs plus nombreux que ceux prévus par l'administration ;
- ▶ l'institution a fait en général ce qu'elle devait pour informer les familles sur la modification de la règle mais la règle n'est pas toujours bien connue ;
- ▶ le poids des rumeurs et des représentations laisse les établissements scolaires trop souvent désarmés.

La carte scolaire se pose différemment d'un endroit à l'autre du territoire. Dans certains périmètres comme les secteurs ruraux, il n'y a pas d'évitement d'établissements scolaires. La réputation d'un établissement joue peu mais le problème se pose d'une offre réduite d'établissements quand une option particulière, une spécialité est demandée ou en cas d'exclusion définitive de l'établissement.

La question de la carte scolaire se pose essentiellement dans les grandes villes et leurs banlieues à l'entrée au collège et en lycée. Les stratégies et les choix des familles et des élèves dépendent fortement de la géographie académique.

À partir du choix de la langue (le russe un temps, le japonais puis le chinois maintenant), d'une affectation en sections européennes ou internationales, des parents tentent de faire accéder leur enfant à un établissement mieux réputé. Le nombre d'options en lycée peut fausser une gestion égalitaire. Il peut y avoir, de la part de ces parents, une recherche de l'entre-soi. Ces familles sont souvent bien informées de la procédure et de la réglementation donc de leurs « droits ». Les parents voudraient pouvoir choisir à tous les niveaux (école, collège, lycée) le type d'établissement qui leur paraît le mieux adapté à l'âge de l'élève : privé sous contrat durant un temps afin que leur enfant ou adolescent soit mieux encadré puis public à un autre niveau. Ils souhaitent faire des allers-retours dans l'enseignement privé sous contrat et dans l'enseignement public tout en ayant chaque fois le meilleur établissement. La mixité sociale qui était présente dans les établissements privés sous contrat tend à se réduire, les établissements privés sous contrat recevant de plus en plus des catégories socioprofessionnelles favorisées. La « ségrégation scolaire » s'est accentuée entre 2006 et 2010 dans les lycées de Paris et de l'académie de Lyon a relevé Pierre MERLE, sociologue et professeur d'université à l'IUFM de Bretagne². Ces parents recherchent l'excellence pour leurs enfants pour leur permettre une poursuite d'études dans les filières sélectives prestigieuses.

² La ségrégation scolaire Pierre Merle Éditions La Découverte Repères 2012.

Des parents craignent aussi que leur enfant ne soit en danger dans l'établissement où il a été affecté ou ont peur qu'il soit « tiré vers le bas » en côtoyant des élèves en difficulté d'apprentissage ou peu intéressés par une scolarité. Ils sont soumis aux rumeurs et ont besoin de recevoir des données objectives qui les rassurent. Ils n'ont pas pour ambition que leurs enfants aillent dans un établissement d'excellence mais ils veulent que leurs enfants réussissent leur scolarité et qu'ils soient en sécurité dans l'établissement scolaire et à ses abords. Des établissements au même profil d'élèves sont mieux perçus que d'autres, le mérite en revient souvent au chef d'établissement et à l'équipe pédagogique qui communiquent bien avec les familles.

Le fait de ne pas avoir obtenu satisfaction inquiète énormément et ces familles lorsqu'elles saisissent le médiateur attendent un soutien affirmé à leur démarche, manifestant souvent une exigence. Celui-ci n'appuie ces réclamations que dans des cas bien particuliers. Il n'est en aucun cas l'avocat des familles. Le plus souvent, il ne peut qu'expliquer les raisons du refus après avoir pris l'attache du service gestionnaire des dérogations. On est là dans la mission du médiateur qui est d'écouter, de comprendre, d'expliquer, de dissiper le sentiment d'arbitraire, d'injustice ou d'indifférence que ressentent les familles qui n'ont pu obtenir une véritable explication du refus opposé à leur demande de dérogation. Mais cette insatisfaction qui est due au manque d'explication doit être réduite car elle porte préjudice aux relations des parents avec le système scolaire.

Un constat peut être fait : il semble que la communauté scolaire ne souhaite pas revenir aux procédures d'affectation précédentes. Celles-ci faisaient l'objet de critiques car elles pouvaient favoriser les initiés du système scolaire (professeurs pour leurs enfants, familles ayant un bon réseau), reposaient essentiellement sur l'avis du chef d'établissement et avaient un effet « clientéliste ».

Une réflexion peut être menée sur les limites de la dérogation accordée à une famille et sur le découpage scolaire.

La carte scolaire s'inscrit dans un cadre contraint qui échappe à l'éducation nationale et relève de choix qui ont été faits, parfois il y a des années, en matière d'urbanisme.

Chercher l'entre-soi ne va que dans un sens : c'est mettre ensemble des élèves issus d'un milieu social favorisé et ayant des bons résultats scolaires. Il n'est pas dans la mission de l'éducation nationale et du médiateur d'accompagner les familles qui sont en recherche d'élitisme.

Si des familles sollicitent pour leurs enfants des dérogations, les associations de parents d'élèves et les élus locaux ne formulent pas d'opposition au principe de l'hétérogénéité des élèves. Ils en voient l'avantage pour le « vivre ensemble » qui permet aux élèves de connaître et respecter la diversité des modes de vie présents dans la société. Il y a là un enjeu démocratique très

fort. Une partie d'entre eux perçoit tout ce que cela va apporter aux élèves des milieux défavorisés en leur permettant d'élargir leur ouverture sociale et de développer des projets de formation qui fondent leur motivation scolaire. Quelques-uns connaissent le parti pédagogique que les enseignants formés à la gestion de l'hétérogénéité savent en tirer, en utilisant la diversité des modes d'accès à la connaissance qui résulte de la diversité sociale et en ayant recours au maximum aux interactions entre élèves.

Là où c'est possible la carte scolaire doit être redessinée pour obtenir une hétérogénéité sociale et de niveau scolaire qui n'est plus perçue négativement quand elle est banalisée. C'est un objectif à travailler dans la durée en utilisant les exemples éloquentes qui existent en plusieurs endroits. La fusion de deux petits collèges socialement très différents en un seul collège atténue les problèmes aigus de vie scolaire que connaissait le collège défavorisé et fait progresser le niveau scolaire de ces élèves sans porter préjudice aux élèves de l'autre collège. La formule la plus simple, la plus répandue consiste à redessiner le périmètre de recrutement de l'établissement. Même si cette opération intervient à la faveur d'une opération d'urbanisme ou d'une reconstruction d'établissement, elle présente toujours des risques car les parents d'un quartier sans difficultés sociales invités à diriger leurs enfants vers un établissement recrutant jusqu'alors dans un quartier défavorisé peuvent refuser massivement ce nouveau secteur scolaire en demandant des dérogations ou en choisissant l'enseignement privé. Une telle opération ne peut être réussie que si elle est préparée dans la durée, en valorisant l'établissement proposé. Les parents d'élèves rattachés à un nouvel établissement l'adopteront s'ils adhèrent au projet pédagogique et font confiance à l'équipe pédagogique qui le présente, c'est-à-dire s'ils sont convaincus que les enseignants qu'ils rencontrent sauront faire réussir leur enfant. Bien sûr, ces différentes initiatives ne peuvent aboutir partout au même état de diversité : l'important est d'enclencher une dynamique d'augmentation de l'hétérogénéité ce qui crée l'adhésion à cet objectif et la confiance dans ses résultats.

Parfois des établissements qui connaissent de grandes difficultés se trouvent isolés au cœur de quartiers, privés de toute mixité et ressemblent à des établissements « ghettos ». Il arrive que l'urbanisation et les infrastructures ne permettent pas d'imaginer de déplacer l'établissement ailleurs. Le départ des bons élèves vers d'autres établissements ne fait qu'aggraver la situation. Ces établissements doivent faire l'objet d'une attention toute particulière. Des moyens supplémentaires doivent y être affectés dans l'objectif de favoriser un travail d'équipe pour mettre en œuvre un projet de réussite scolaire. Une amplitude d'ouverture importante est à organiser pour permettre aux élèves d'y travailler en dehors des cours et d'être soustraits de la pression extérieure.

De telles mesures nécessitent bien évidemment pour aboutir un travail conjoint de l'éducation nationale et des collectivités territoriales compétentes. En tout état de cause, les établissements privés sous contrat doivent être associés à ce travail. Françoise Carton, sénatrice PS de Gironde, vice-présidente

de la Commission de la culture, de l'éducation et de la communication du Sénat et rapporteure du rapport d'information sur la carte scolaire du Sénat rendu public le 27 juin 2012 juge que « ce qui vaut pour les établissements publics doit valoir pour les établissements privés sous contrat d'association avec l'État, par application du principe de parité ». Philippe Tournier, secrétaire général du SNPDEN-Unsa³ se prononce en faveur de l'introduction des établissements privés sous contrat dans les procédures d'affectation des élèves : « Il faut inclure l'enseignement privé sous contrat, sinon on n'avancera jamais. Il faut que les contrats des établissements privés soient subordonnés à l'intégration d'objectifs de mixité sociale et scolaire. »

À un niveau plus modeste, s'agissant des mesures d'affectation des élèves dans les établissements scolaires, les réclamations qui parviennent au médiateur ont permis d'identifier quelques mesures souhaitées par les familles.

ReMEDIA 13-01

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

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

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

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

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

Il existe une volonté du ministère d'améliorer l'information donnée aux familles. Les services académiques ont été invités à proposer, sur les sites Internet des directions des services départementaux de l'éducation et des rectorats, une information complète concernant les mesures d'assouplissement de la carte scolaire et une fiche synthétique sur chaque collège ou lycée

³ Dépêche AEF du 26 août 2013.

(structure pédagogique, taux de réussite aux examens sur cinq ans, les points forts du projet d'établissement, les priorités de la politique éducative).

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

Le médiateur recommande :

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

ReMEDIA 13-02

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

Les candidatures dans l'enseignement privé sous contrat ne sont pas actuellement intégrées dans les procédures d'affectation. Ainsi la procédure d'affectation Affelnet (affectation des élèves par le net) ne comprend pas les établissements d'enseignement privé. Des places sont bloquées inutilement alors que des élèves se trouvent sans affectation. Il leur faut attendre les ajustements de rentrée pour connaître l'établissement d'affectation avec la forte inquiétude que génère durant l'été cette situation. D'où l'idée de proposer d'harmoniser les calendriers public-privé et d'inclure les établissements privés sous contrat lors des procédures d'affectation : le frein a été levé dans la procédure Admission post-bac (APB) pour les affectations des bacheliers dans l'enseignement supérieur où figurent de plus en plus d'établissements privés supérieurs et cette évolution satisfait aussi bien les étudiants que les établissements concernés.

Le ministère de l'Agriculture intègre les établissements privés lors des affectations.

Bien évidemment lors de cette procédure il faut laisser les établissements d'enseignement privé libres d'accueillir ou non l'élève qui dépose un dossier. Il n'est pas question, dans cette proposition, de soumettre un établissement privé sous contrat à la carte scolaire (ce qui est de plus une impossibilité juridique) mais, comme pour APB, de l'inclure dans la liste des vœux. Ainsi un élève qui a formulé un vœu pour un établissement privé sous contrat et reçoit l'accord de l'établissement ne serait pas affecté en même temps dans

l'enseignement public. Toutes les familles trouveraient avantage à ce que les candidatures classées par ordre de préférence intègrent les vœux émis pour des établissements privés sous contrat, cela réduirait les cas où un élève se trouve en attente d'affectation.

Dans le même ordre d'idée que précédemment, il faut inviter les chefs d'établissement des collèges et lycées à faire remonter, en temps réel, la place devenue vacante. Il semble que cela ne soit pas fait de manière systématique.

Le médiateur recommande :

- ▶ d'inclure dans les procédures d'affectation les établissements privés sous contrat ;
- ▶ de mettre à jour la base élève, en temps réel, au niveau des collèges et des lycées pour que toute place libérée puisse profiter aux élèves en attente d'affectation.

ReMEDIA 13-03

Apporter une meilleure réponse aux problèmes rencontrés par des familles

Les séparations et les recompositions génèrent des gardes partagées et l'établissement proposé peut ne pas répondre aux besoins de la famille élargie. L'établissement le plus indiqué peut être celui qui se trouve à mi-parcours des deux domiciles de l'enfant. Le parcours de l'élève pour rejoindre l'établissement peut se révéler dangereux (traversée de routes difficile ...) ou long en temps. Le critère des kilomètres aussi bien en milieu rural qu'urbain n'est pas toujours pertinent : une zone embouteillée aux heures de rentrée et de sortie des classes, un ouvrage d'art qui oblige à faire un détour peuvent amener à des temps de transport importants. Les familles doivent pouvoir exprimer dans le formulaire le problème qu'elles rencontrent pour une affectation dans l'établissement de secteur et ainsi pouvoir expliquer leur demande de dérogation.

Les familles peuvent aussi être contraintes de déménager durant les vacances scolaires et ne pas être en mesure de procéder à l'inscription de leurs enfants dans les délais impartis. Une fois sur place, elles trouvent « porte close » fin juillet et au mois d'août aussi bien dans les rectorats que dans les directions des services départementaux de l'éducation nationale et les établissements scolaires ce qui ne manque pas de générer une grande inquiétude.

Le médiateur recommande :

- ▶ de laisser une case libre dans le formulaire d'affectation pour que des parents puissent donner leur motivation dans le choix de l'établissement, qui sera examinée lors de la procédure d'affectation ;
- ▶ d'assurer une permanence dans chaque département pour une réponse de premier niveau durant les vacances scolaires pour les problèmes d'affectation et de donner l'information aux familles sur les sites Internet et les répondants téléphoniques des établissements scolaires.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESCO le 23 janvier 2015, suite à la réunion du 24 novembre 2014

Sur le contexte de l'action en faveur de la mixité sociale

La DGESCO indique que les données dont dispose le ministère sur les effets des mesures d'assouplissement de la carte scolaire dans le second degré font apparaître un constat largement partagé avec celui fait par le médiateur :

- ▶ les boursiers sociaux ne se saisissent pas suffisamment de la mesure. Les élèves non-boursiers formulent plus fréquemment des demandes de dérogation que les élèves boursiers, en particulier à l'entrée en sixième en éducation prioritaire.
- ▶ les familles sont nombreuses à formuler une demande de dérogation sur la base du motif parcours particulier qui le plus souvent s'inscrit dans une stratégie de contournement. Un nombre non marginal de dérogations sont accordées pour des convenances personnelles.
- ▶ le taux de demandes de dérogation, bien que stable au plan national, continue à être très élevé pour les établissements qui constituent aujourd'hui le cœur de l'éducation prioritaire. La fragilité de certains établissements s'est accentuée.

Afin de pallier les effets négatifs des mesures d'assouplissement de la carte scolaire, une instruction (note n° 2013-0077 du 19 avril 2013 relative à la carte scolaire dans le second degré) a été donnée aux recteurs pour que le motif « parcours scolaires particuliers » ne soit pris en compte qu'exceptionnellement lors de l'examen des demandes de dérogation. La circulaire de rentrée précise que, afin d'introduire plus d'équité dans le traitement des demandes de dérogation, celles formulées sur la base du motif « parcours scolaire particulier » devront être considérées comme les moins prioritaires.

Par ailleurs, l'article L. 111-1 du Code de l'éducation modifié par l'article 20 de la loi du 8 juillet 2013 d'orientation et de programmation pour la Refondation de l'École de la République prévoit que le service public de l'éducation veille « à la mixité sociale des publics scolarisés au sein des établissements d'enseignement ».

L'article L. 213-1 modifié par la même loi prévoit que « lorsque cela favorise la mixité sociale, un même secteur de recrutement peut être partagé par plusieurs collèges publics situés à l'intérieur d'un même périmètre de transports urbains ».

La mise en place d'un secteur commun à plusieurs collèges a pour conséquence de faire de l'affectation un outil majeur pour atteindre l'objectif de mixité sociale. En effet, là où ces nouveaux secteurs permis par la loi auront été mis en place, il reviendra désormais à l'inspecteur d'académie directeur académique des services de l'Éducation nationale, chargé de l'affectation, de répartir les élèves entre plusieurs collèges.

Dans ce cadre, il a été demandé à la DGESCO de rédiger un décret d'application de la loi.

1. Le décret relatif à la coopération entre les services de l'État et le conseil général en vue de favoriser la mixité sociale dans les collèges publics

Le décret n° 2014-800 du 15 juillet 2014 relatif à la coopération entre les services de l'État et le conseil général en vue de favoriser la mixité sociale dans les collèges publics de finalisation offre aux IA-DASEN un point d'appui réglementaire solide pour favoriser la mise en œuvre des objectifs de mixité sociale affirmés par la loi de refondation.

Afin d'organiser les conditions dans lesquelles les services de l'éducation nationale travaillent avec les conseils généraux qui veulent mettre en œuvre la possibilité qui leur est offerte par la loi, le décret prévoit :

- ▶ qu'une convention peut être conclue entre le conseil général et les services départementaux de l'éducation nationale pour préciser les modalités de leur coopération, dans le respect de leur domaine de compétences respectif ;
- ▶ qu'une instance co-présidée par le président du conseil général et le directeur académique des services de l'éducation nationale peut être créée afin d'assurer le suivi de cette convention.

Les dispositions entrent en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2014.

2. *Un projet de circulaire relative à l'augmentation de la mixité sociale au sein des établissements publics du second degré*

Une circulaire en cours de publication vise à proposer des modalités de concertation et de collaboration entre les conseils généraux et les DSDEN dans l'exercice de leur compétence respective. Cette circulaire a également pour objet d'indiquer les principes d'affectation applicables dans le cas d'un secteur partagé par plusieurs collèges publics.

Les demandes de dérogation sont satisfaites dans la seule limite de la capacité d'accueil des établissements. Si les capacités d'accueil sont atteintes, l'inspecteur d'académie accorde les dérogations selon l'ordre indicatif de critère prioritaire. La note n° 2013-0077 du 19 avril 2013 relative à la carte scolaire dans le second degré précisait l'ordre des critères de priorité pour le traitement des demandes de dérogations à la carte scolaire. Au-delà du déclassement du critère parcours particulier, la note insistait sur le nombre non marginal de dérogations accordées sur le motif « autre », c'est-à-dire pour convenance personnelle. La note précise qu'il « n'y a pas lieu d'accorder des demandes de dérogations qui se feraient au titre de la convenance personnelle qu'elle soit en raison d'offre pédagogique ou d'autres motifs, sauf situation exceptionnelle à étudier au cas par cas ».

Il reste à préciser les critères pertinents d'affectation pour guider les IA-DASEN dans l'exercice de leur compétence. Le groupe de travail a observé qu'un développement des collaborations entre les conseils généraux et les services de l'éducation nationale semblait aussi sur ce point nécessaire.

La création de secteurs composés de plusieurs collèges et l'évolution des critères d'affectation rend nécessaire l'évolution de l'application AFFELNET 6^{ème}, outil d'aide à la gestion et au pilotage de l'affectation des élèves pour l'entrée en sixième au collège public, actuellement utilisée dans 92 départements et une collectivité d'outre-mer (la Polynésie française).

Sur la ReMEDIA 13-01 Améliorer l'information des familles sur la sectorisation et les critères d'affectation

► *Sur le fait d'associer les chefs d'établissement et les associations de parents d'élèves aux critères de sélection et au découpage des zones géographiques des écoles, collèges, lycées, en accord avec les collectivités territoriales compétentes*

La circulaire du 7 janvier 2015 prévoit que ces instances locales de concertation « associeront, dans une volonté de continuité entre les secteurs des écoles et des collèges, les communes ou établissements publics de coopération intercommunale compétents, en particulier en milieu urbain. Elles associeront également des représentants des personnels de direction et des représentants des parents d'élèves. Elles pourront en outre faire appel en tant que de besoin aux autres services de l'État ».

► Sur l'affichage des données sur les sites Internet académiques

Les sites Internet de nombreuses directions des services départementaux de l'éducation et rectorats, affichent déjà des informations sur les procédures d'affectation et de dérogation à la carte scolaire. Ils pourront, le cas échéant, être enrichis par les travaux des commissions locales de concertation.

Sur la ReMEDIA 13-02 Limiter au maximum le nombre d'élèves sans affectation avant la rentrée scolaire

► *Sur le fait d'inclure dans les procédures d'affectation les établissements privés sous contrat et de mettre à jour la base élève, en temps réel, au niveau des collèges et des lycées pour que toute place libérée puisse profiter aux élèves en attente d'affectation*

Sur le plan politique, la mise en œuvre de la recommandation sur les établissements privés sous contrat nécessiterait, en l'état actuel du Code de l'éducation, un arbitrage au plus haut niveau.

Sur le plan technique, les deux recommandations ci-dessus, étroitement liées, appellent une réponse conjointe.

Conçus originellement comme des outils d'aide à la décision mis à disposition des IA-DASEN pour procéder, dans leur département, à l'affectation des élèves en collèges et lycées publics, les applications Affelnet 6^e et Affelnet 3^e ne traitent pas, de fait, les demandes d'inscription dans les établissements privés sous contrat.

L'ouverture de ces outils au traitement de vœux portant sur des structures d'accueil autres que des établissements publics (établissements privés sous contrat mais également, pour Affelnet 3^{ème}, centres de formation d'apprentis) est actuellement une piste de réflexion, en lien, notamment, avec un élargissement du périmètre de l'inscription en ligne (aujourd'hui limité à l'inscription des élèves des collèges publics affectés en lycée public). Cette perspective pose cependant un certain nombre de questions.

- ▶ Le prérequis technique à cet élargissement est l'intégration, dans ces deux applications, des formations offertes par ces établissements privés. En effet, les vœux gérés par Affelnet 6^e et Affelnet 3^e ne se réduisent pas simplement à l'établissement souhaité mais portent sur la formation demandée (par exemple, en collège, 6^e, 6^e « musique » ; en lycée, 2^{nde} générale et technologique à 1, 2 ou 3 enseignements d'exploration, 2^{nde} professionnelle ou 1^{ère} année de CAP de telle ou telle spécialité). Sans constituer un obstacle majeur, cela exigerait toutefois une connaissance précise et exhaustive, de la part des services académiques, des formations des établissements privés et de leurs capacités d'accueil.
- ▶ Il convient, comme le fait le médiateur, d'exclure d'emblée l'option « haute » qui consisterait à laisser les applications traiter, sous l'autorité de l'IA-DASEN, l'ensemble des vœux des élèves, qu'ils portent sur des établissements publics ou privés. Bien que ce scénario présente l'avantage de moindres développements informatiques, il ne saurait être envisagé en l'état actuel du Code de l'éducation. Une alternative pourrait donc consister à gérer différemment, dans les applications Affelnet 6^e et Affelnet 3^e, les vœux portant sur des établissements privés, d'une part, et publics, d'autre part.

Pour permettre aux établissements privés de continuer à « choisir » leurs élèves, il conviendrait de leur ouvrir un accès aux applications en tant qu'établissements d'accueil (comme cela est fait dans APB) afin qu'ils puissent :

- ▶ consulter les candidatures dont ils font l'objet ;
- ▶ les gérer en éditant, par exemple, des listes de candidatures triées en tant que de besoin ;
- ▶ répondre à ces demandes en saisissant dans l'application des listes d'admission et, le cas échéant, des listes supplémentaires.

Cette phase de traitement manuel accomplie, la procédure automatique s'effectuerait ensuite :

- ▶ pour déterminer l'établissement privé d'admission au vu du rang des vœux, en cas d'admissions multiples dans le secteur privé ;
- ▶ pour gérer l'affectation des élèves ayant formulé des vœux d'affectation en établissement public, à l'exclusion de ceux dont l'admission aurait été prononcée par un établissement privé.

À l'issue de la campagne, chaque famille se verrait notifier, en principe, soit une affectation en établissement public par l'IA-DASEN, soit une admission dans un établissement privé.

En conservant la mécanique actuelle des applications qui prévoit la « descente » de tout dossier d'élève affecté dans la base élèves de son établissement d'affectation, on pourrait alimenter les bases des établissements privés avec les dossiers des élèves admis par ceux-ci sans « encombrer » inutilement celles des établissements publics en répondant ainsi à l'objectif d'optimisation des capacités d'accueil des structures publiques ; de surcroît, cette optimisation s'opérerait de manière automatique, du moins dans le cadre de la première phase d'affectation et dans la limite du périmètre académique (le système d'information SIECLE est en effet organisé en bases académiques, étanches les unes par rapport aux autres).

Cependant, la mise en place d'une telle procédure appellerait une remise à plat des calendriers des campagnes d'affectation, qui devraient inclure une phase supplémentaire.

S'agissant de la mise à jour de la base élèves, le médiateur pointe l'usage largement répandu dans les établissements publics qui consiste à conserver sur la base élèves les dossiers d'élèves affectés mais non encore inscrits.

Or, cette pratique résulte le plus souvent d'une absence d'information de l'établissement d'accueil quant à la situation d'un élève attendu, absence d'information que la consultation de l'établissement d'origine, voire l'interrogation directe de la famille, ne permettent pas toujours de combler. C'est ainsi, particulièrement en lycée, qu'une place offerte peut être maintenue tout l'été – et quelquefois au-delà de la rentrée – au bénéfice d'un élève affecté, dans l'attente de son inscription effective ou, le cas échéant, de la confirmation formelle par sa famille de l'abandon de cette affectation au profit d'une inscription dans un établissement privé ou un centre de formation d'apprentis. S'il est vrai que cet usage peut engendrer pendant l'été une sous-estimation du nombre de places vacantes dans les établissements publics, elle procède de la volonté de prévenir les situations de non-affectation et, le cas échéant, de contentieux administratif.

Sur la ReMEDIA 13-03 Apporter une meilleure réponse aux problèmes rencontrés par des familles

- ▶ *En laissant une case libre dans le formulaire d'affectation pour que des parents puissent donner leur motivation dans le choix de l'établissement, qui sera examiné lors de la procédure d'affectation*

Dans la limite des places restant disponibles après l'inscription des élèves résidant dans la zone normale de desserte d'un établissement, des élèves ne résidant pas dans cette zone peuvent y être inscrits sur l'autorisation du directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie, dont relève cet établissement. Chaque année, le constat est identique : le nombre de demandes de dérogation est supérieur au nombre de places disponibles.

Aux termes de l'article D. 211-11 du Code de l'éducation, lorsque les demandes de dérogations excèdent les possibilités d'accueil « l'ordre de priorité de celles-ci est arrêté par le directeur académique des services de l'éducation nationale agissant sur délégation du recteur d'académie, conformément aux procédures d'affectation en vigueur ».

Afin de pallier les effets négatifs des mesures d'assouplissement de la carte scolaire, une instruction (note n° 2013-0077 du 19 avril 2013 relative à la carte scolaire dans le second degré) a été donnée aux recteurs pour que soit donnée priorité aux élèves souffrant de handicap ou bénéficiant d'une prise en charge médicale puis aux élèves boursiers.

Le même texte recommande que soient traitées, ensuite, les demandes de dérogations motivées par un rapprochement de fratrie ou un lieu de résidence situé en limite de zone de desserte et proche de l'établissement souhaité.

La note rappelle enfin qu'il n'y a pas lieu d'accorder des demandes de dérogations pour convenances personnelles.

La faisabilité de l'expression des motifs des familles dans les vœux d'affectation va être étudiée. S'agissant plus particulièrement des familles contraintes de déménager durant les vacances scolaires, elles conservent le droit à l'inscription dans leur nouvel établissement de secteur.

- ▶ *Sur le fait d'assurer une permanence dans chaque département pour une réponse de premier niveau durant les vacances scolaires pour les problèmes d'affectation, et de donner l'information aux familles sur les sites Internet et les répondants téléphoniques des établissements scolaires*

L'organisation des services académiques relève des services eux-mêmes. Il convient toutefois, de souligner leur capacité à traiter dans un calendrier restreint un nombre très important de dossiers auxquels une réponse positive ne peut pas toujours être apportée.

Position du médiateur le 23 février 2015

S'agissant de la ReMEDIA 13-03, le médiateur se félicite que la DGESCO lance une étude sur la faisabilité de l'expression des motifs des familles dans les vœux d'affectation. Par contre il regrette que l'administration centrale s'en remette à la libre organisation des services déconcentrés pour l'organisation d'une permanence dans chaque département durant les vacances scolaires alors qu'il est notoire que cette absence de réponse aux problèmes d'affectation est un sujet de conflictualité entre les familles et l'institution.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur confirme son constat selon lequel les familles, en demande de dérogation, privilégient « l'entre-soi ». Lors d'une audition parlementaire sur la question de la mixité sociale, il a proposé de faire des autorités académiques une personne publique associée admise à siéger sur les questions d'urbanisme auprès des élus pour favoriser la prise en compte des problématiques éducatives.

La DGESCO rappelle que, sans avoir abrogé la circulaire de 2007, elle en a modifié les ordres de priorité.

La circulaire du 7 janvier 2015 prise en application de l'article L. 213-1 modifié du Code de l'éducation prévoyant qu'un même secteur de recrutement peut être partagé par plusieurs collèges publics a déjà été mise en œuvre.

Une enquête de janvier 2015 a donné les résultats suivants :

- ▶ 34 secteurs multi-collèges ;
- ▶ 12 projets en voie de concrétisation ;
- ▶ 47 intentions de faire.

À terme, on peut estimer que 200 secteurs pourraient être créés.

Beaucoup de fausses idées circulent notamment sur la possibilité d'imposer une mixité de type quantitatif (exemple de l'hypothèse des trois tiers par catégorie sociale). La mixité ne peut être que relative puisque devant être rapportée à la composition réelle d'une zone urbaine.

La réflexion sur la mixité sociale s'appuiera sur les données collectées par la DEPP qui devront descendre le plus possible jusqu'au niveau de la commune voire de l'établissement.

Dans le 1^{er} degré, la mixité est tout à fait illusoire puisqu'il s'agit d'un service de proximité attaché à chaque quartier et un même collège peut être alimenté par des écoles, chacune très homogène.

Le médiateur a pu constater que l'attractivité des établissements pouvait tenir aussi à la qualité de son responsable et de l'équipe pédagogique. La capacité à proposer un projet pédagogique fort et innovant constitue un facteur de

fidélisation des familles. De même l'aptitude à la communication à travers un langage de vérité sur les mesures prises par exemple pour juguler les incivilités peut s'avérer plus fructueux que l'omerta.

Concernant l'inclusion des établissements privés dans AFFELNET, la DGESCO en approuve le principe sans en cacher les difficultés de réalisation. Elle s'appuiera sur les expériences déjà menées par quelques académies.

Sur l'ouverture des services durant les congés scolaires afin de renseigner les familles, elle admet que depuis quelques années on assiste plutôt à une régression du fait de l'évolution des effectifs administratifs. Elle s'en remet à la libre organisation des rectorats pour ce faire.

LES BOURSES DANS LE SECOND DEGRÉ

ReMEDIA 13-04

Harmoniser la réglementation des bourses dans le second degré

Les articles du Code de l'éducation sont rédigés très différemment selon qu'il s'agit de l'octroi de bourse à un collégien ou à un lycéen.

Les conditions de ressources et la notion de charges de familles ne sont pas définies de manière identique.

Pour la bourse de collège, il convient de se reporter aux articles R. 531-1 à D. 531-12 et D. 531-42 à D. 531-43. Les demandes de bourses de collège déposées par les familles sont instruites par le chef d'établissement et donnent lieu à une décision d'attribution ou de refus de la part de ce dernier. Elles sont attribuées pour une année scolaire.

Pour les bourses de lycée, les articles R. 531-13 à D. 531-43 doivent être consultés. Elles sont accordées pour la durée de la scolarité au lycée par le recteur d'académie.

Cela a pour conséquence de rendre les règles applicables complexes pour les familles concernées et peut conduire à attribuer des bourses à des collégiens et à les refuser lorsqu'ils arrivent au lycée sans que la situation de la famille ait changé.

Ainsi, s'agissant par exemple de la date limite de dépôt des dossiers complets à la rentrée scolaire 2013, elle a été fixée au 30 septembre 2013 pour la bourse de collège et au 31 mai 2013 pour la bourse nationale d'enseignement du second degré de lycée.

Il y a lieu dès lors de s'interroger sur la pertinence de maintenir deux dispositifs bien différenciés pour l'octroi de bourses aux élèves du second degré.

Le médiateur recommande d'harmoniser les deux dispositifs de bourse dans le second degré sur les conditions d'attribution de bourses, la date limite de dépôt des dossiers et les documents à fournir.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESCO le 23 janvier 2015, suite à la réunion du 24 novembre 2014

Les réglementations concernant les bourses de collège et de lycée proviennent de deux origines différentes. Décret de 1998 pour les bourses de collège et décrets de 1959 pour les bourses de lycée.

Lors de la codification en 2009, le Conseil d'État a souhaité retenir des formulations du droit à bourse les plus proches possibles entre les bourses de collège et les bourses de lycée. Toutefois, le Conseil d'État a maintenu les distinctions existantes entre les deux dispositifs lorsqu'elles concernaient les modalités de gestion des demandes.

Un projet de rénovation des bourses de l'enseignement scolaire est actuellement à l'étude avec pour objectif une simplification du dispositif des bourses de lycée et des modalités plus proches de présentation des demandes tant au collège qu'au lycée.

L'harmonisation souhaitée par le médiateur ne pourra être totalement atteinte que dans le cadre de cette rénovation, à la condition de bien prendre en considération les aspects organisationnels du traitement des demandes de bourses.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur souhaite l'élargissement de la réflexion non seulement à l'ensemble du second degré mais à terme à l'enseignement supérieur.

La DGESCO a fait des propositions allant dans le sens du rapprochement collège-lycée avec une simplification du dispositif et la création de taux comme dans l'enseignement supérieur.

LE REDOUBLEMENT EN FIN DE CYCLE

ReMEDIA 11-02

Ne pas obérer les possibilités de redoublement

Les classes de fin de cycle (troisième et terminale) représentent un enjeu particulier. Le médiateur a reçu de nombreuses réclamations d'élèves auxquels était opposé un refus de redoublement. Aux élèves de terminale, on oppose tant leur âge et donc la fin de l'obligation scolaire, que la capacité d'accueil de l'établissement.

Au moment où chacun lutte contre le décrochage et les sorties sans qualification, le médiateur ne peut comprendre le refus de réinscription opposé par son établissement à un élève en échec. Il demande à la DGESCO de sensibiliser les chefs d'établissement et les recteurs, dans le cadre de leur dialogue de gestion, à anticiper un quota de redoublants dans leurs prévisions d'effectifs. Le taux de réussite au baccalauréat qui ne cesse de croître devrait nettement faciliter cette démarche.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESCO le 23 janvier 2015 suite à la réunion du 24 novembre 2014

La demande du médiateur sera satisfaite par la mise en œuvre de la disposition introduite par l'article 14 de la loi du 8 juillet 2013 à l'article L 122-2 du Code de l'éducation.

Cet article, dont le décret d'application vient d'être publié, instaure en effet un droit au retour en formation initiale pour tous les jeunes sortant sans diplôme du système éducatif.

Ainsi, les jeunes âgés de seize à vingt-cinq ans qui désirent préparer ou repréparer un diplôme, général, technologique ou professionnel, pourront faire valoir ce droit au retour et l'éducation nationale est désormais dans l'obligation de leur offrir une solution d'accueil en établissement scolaire.

Une circulaire d'application en cours de rédaction sera publiée début 2015 pour guider les académies et les établissements dans la mise en œuvre de ce nouveau droit. Des propositions d'actions y figureront, parmi lesquelles pourra être envisagée l'instauration d'un quota réservé à l'accueil des jeunes demandant un retour en formation.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur est satisfait des avancées incontestables que représentent l'article L122-2 et les articles D122-3-6, D122-3-7, D122-3-6, D122-3-8 du Code

de l'éducation mais il s'interroge sur la portée du terme employé dans l'article D122-3-6 « peut bénéficier [...] d'une formation professionnelle ».

Qu'advient-il des redoublants des baccalauréats généraux réputés non professionnels ? De même quelle est la portée de la restriction que semble induire la mention dans ce même article « dans la limite des places disponibles » ? N'y-a-t-il pas une contradiction entre l'article L122-2 qui dispose que « l'État prévoit les moyens nécessaires, dans l'exercice de ses compétences, à la prolongation de la scolarité qui en découle. » et cet article D122-3-6 qui met en exergue les capacités d'accueil ?

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur demande des précisions concernant la signification de l'expression « retour en formation » qui pourrait impliquer qu'il y ait eu rupture.

La DGESCO répond que les dispositions légales prévoient un retour immédiat en formation et qu'une circulaire explicitera les conditions de mise en œuvre de ce droit au redoublement quelle que soit la série du baccalauréat.

LES EXAMENS

ReMEDIA 13-05

Transformer les derniers brevets de technicien (BT) en baccalauréats professionnels ou technologiques

Les diplômes de BT sanctionnent un niveau IV équivalent au baccalauréat dans la nomenclature des niveaux de formation. Ils ont été mis en place dans les années soixante et n'ont jamais été rénovés depuis car ils devaient tous être transformés en baccalauréats technologiques ou professionnels. Il reste au moins 3 BT dans les spécialités dessinateur en arts appliqués, dessinateur maquettiste et métiers de la musique. Il semble que le nombre de candidats se compte, à chaque session, en centaine. S'agissant de diplômes qui devaient disparaître, la réglementation n'a pas été remise à jour. Cela a introduit notamment une inégalité de traitement entre les candidats handicapés se présentant à un examen de niveau IV.

Le médiateur recommande :

- ▶ d'achever le travail entrepris de transformation des derniers BT ;
- ▶ et dans l'attente de l'achèvement de ces travaux, de reconnaître que les aménagements d'épreuves accordés aux candidats aux différents baccalauréats leur sont applicables.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESCO le 23 janvier 2015 suite à la réunion du 24 novembre 2014

Le brevet de technicien est un diplôme de niveau IV qui sanctionne la fin des études secondaires. Depuis la loi n° 85-1371 du 23 décembre 1985 (loi Carraz) sur l'enseignement technologique et professionnel, les brevets de technicien ont été transformés progressivement en baccalauréats technologiques ou en baccalauréats professionnels, en application des dispositions de l'article 8 de la loi.

À ce jour, il subsiste trois brevets de technicien regroupant, pour l'année 2013-2014, 120 élèves en seconde :

- ▶ « dessinateur en arts appliqués » (options : volumes architecturaux, verrerie-cristallerie, décor céramique, forme céramique, tapisserie de lice) ;
- ▶ « métiers de la Musique » ;
- ▶ « dessinateur maquettiste ».

Détail des effectifs élèves par brevet de technicien (BT) en 2013-2014

Source : DEPP

Dénomination du BT	Nombre d'élèves	Établissements proposant cette formation
BT métiers de la musique	Total : 135	Lycée Jean-Pierre Vernant –Sèvres - 92 310
Seconde	47	Lycée polyvalent Sacré-Coeur La Salle –Saint Brieuc-22 003
Première	45	Lycée technologique Claude Daunot_ - Nancy- 54 000
Terminale	43	
BT dessinateur en arts appliqués – Spécialité B céramique	Total : 168	Lycée des métiers de la céramique Henri Moisand –Longchamp – 21 110
Seconde	73	Lycée technologique d'Arts appliqués Auguste-Renoir – Paris – 75 018
Première	67	
Terminale	28	
BT dessinateur maquettiste – Option A : arts graphiques	Total : 18	Lycée Saint Vincent de Paul – Algrange – 57 440
Première	10	Studio M (Montpellier, Lyon, Toulouse)
Terminale	8	Cours Renaissance – Toulon – 83 000

Le BT « Dessinateur maquettiste » qui comprend actuellement deux options (option A : arts graphiques et option D : cartographie) sera supprimé prochainement.

Cette suppression est programmée suivant le calendrier ci-dessous :

- ▶ fermeture de la classe de seconde et première BT dessinateur maquettiste dès la parution de l'arrêté de suppression ;
- ▶ fermeture de la classe terminale à l'issue de l'année scolaire 2014-2015 ;
- ▶ dernière session normale de l'examen du BT : juin 2015 ;
- ▶ session de rattrapage : juin 2016.

La suppression sera soumise aux commissions professionnelles consultatives compétentes (CPC) puis présentée devant le conseil supérieur de l'éducation au mois de janvier 2015.

S'agissant des deux autres BT restants :

Le BT métiers de la musique : le sort de ce BT est suspendu au devenir de la réforme TMD (techniques de la musique et de la danse), toujours en attente. Une intégration possible de ce BT au baccalauréat technologique TMD est envisageable.

Le BT dessinateur en arts appliqués (spécialités A et B), pas de projet de suppression à ce jour

La situation des élèves en situation de handicap inscrits dans une formation relevant du brevet de technicien est désormais prise en compte, au même titre que celle des candidats au baccalauréat. La circulaire sur les aménagements d'examens, en cours d'élaboration, a en effet été revue dans ce sens.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur insiste sur le fait que plus on laisse perdurer des filières à faible effectif, plus les risques de marginalisation croissent (par exemple l'oubli de la prise en compte du handicap lors d'une modification réglementaire). Il est donc important d'aller rapidement au terme de ces évolutions.

Il regrette que la mesure de simplification qu'il avait proposé, pour les aménagements d'épreuves d'un candidat handicapé au BT, qui était d'appliquer la réglementation du baccalauréat, n'ait pas été retenue.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

La DGESCO indique que le retard apporté à la suppression du BT métiers de la musique provient des difficultés rencontrées avec le ministère chargé de la culture pour finaliser le texte du baccalauréat professionnel « techniques de la musique et de la danse ».

Elle approuve la nécessité que soient appliquées aux candidats handicapés les mêmes dispositions que celles appliquées aux candidats du baccalauréat.

ReMEDIA 12-11

Sécuriser l'envoi des documents officiels notamment des diplômes

Très régulièrement le médiateur est amené à traiter de réclamations d'usagers faisant état de pertes de documents officiels ou non réception d'envoi. Le relevé de notes n'a pas de caractère officiel. Le diplôme officiel transmis au candidat à l'adresse communiquée au moment de l'inscription est envoyé en courrier simple. Lorsqu'ils ont égaré ou pas reçu leur diplôme (CAP, baccalauréat, BTS...) et que cela conditionne leur embauche, ces usagers réclament un duplicata qui leur est généralement refusé.

Le médiateur recommande que soit assurée la sécurité de la transmission des documents officiels les plus importants notamment les diplômes afin d'en assurer la traçabilité. Lorsque la remise se fait sur place, un récépissé doit être délivré afin d'éviter toute contestation. Il convient d'accompagner la remise du diplôme d'un avertissement sur l'importance de conserver précieusement l'original.

Préparation du comité de suivi du 13 février 2014

La DGESCO mentionne que la remise des diplômes s'effectue dans les établissements pour les candidats scolaires. Un avertissement pourrait être donné systématiquement sur la conservation de l'original. Les services académiques délivrent, sur demande, des duplicata (circulaire du 3 avril 2012) ou des attestations de réussite ayant la même valeur que le diplôme original.

À l'initiative de la Caisse des dépôts et consignations, en partenariat avec le SIEC, une expérimentation sera engagée cette année pour mettre en œuvre un service permettant la délivrance d'attestation numérique sécurisée du diplôme du baccalauréat aux lauréats.

Concernant la sécurisation de la transmission, le médiateur prend acte des efforts qui ont été faits. Il souhaite être tenu informé des résultats de l'expérimentation menée par la DGESCO pour le diplôme du baccalauréat.

Pour répondre aux problèmes d'authentification des diplômes qui préoccupent les employeurs, il propose qu'une réflexion soit entreprise concernant la conservation numérique des listes des lauréats aux examens. À défaut de répondre à toutes les situations, cela sécuriserait au moins une grande partie des employeurs privés.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESCO le 23 janvier 2015 suite à la réunion du 24 novembre 2014
Dans la plupart des académies, la remise des diplômes «papiers» s'effectue

au sein des établissements scolaires pour des raisons de coûts d'acheminement. Si cette remise ne peut être effectuée, cela donne lieu à un envoi postal qui, par nature, comporte des risques.

Pour remédier à cette situation, le ministère a commencé à envisager des solutions d'attestation numérique de diplôme qui permettraient à tout lauréat de pouvoir justifier de son diplôme auprès de ses différents interlocuteurs. Néanmoins, cette solution ne ferait pas disparaître, au moins dans l'immédiat, le diplôme papier auquel les lauréats demeurent très attachés.

Les solutions techniques sont assez faciles à mettre en place dans l'enseignement scolaire mais nécessitent, dans l'enseignement supérieur, une réflexion plus approfondie. À cet égard, des échanges ont été entamés avec la Caisse des dépôts et consignations pour définir et mettre en œuvre un service de ce type. Une expérimentation a été menée avec succès en 2014 sur un périmètre réduit de diplômes en Île-de-France.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur souhaiterait avoir connaissance du contenu et du déroulement de cette expérimentation (son champ, le nombre de diplômes concernés, les perspectives d'élargissement...).

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

La DGESCO indique que le dispositif d'authentification numérique des diplômes mené par la Caisse des dépôts et consignations est actuellement testé en Île-de-France et sa généralisation est à l'étude. Une telle mesure permettrait de lutter contre la fraude aux C.V. La difficulté pour développer le projet avec la Caisse des dépôts et consignations réside dans le fait qu'elle devrait recevoir un mandat législatif. L'idée partagée avec la DNE est d'insérer un amendement dans la loi Macron pour créer un service public d'authentification des diplômes. Pour respecter l'autonomie des établissements d'enseignement supérieur dans ce dispositif, un système de partenariat pourrait être envisagé.

LA PROCÉDURE ADMISSION POST BAC

ReMEDIA 13-06

Améliorer l'accès à l'enseignement supérieur pour les bacheliers handicapés

Plus encore que pour les autres élèves, les jeunes reconnus en situation de handicap ont besoin d'être aidés pour poursuivre leurs études après le

baccalauréat. Actuellement il existe un système de bonus médical pour l'entrée au lycée dans la procédure informatisée AFFELNET. Des points supplémentaires peuvent être accordés aux élèves handicapés ou nécessitant une prise en charge médicale particulière, une aide apportée par un médecin conseiller technique pour déterminer le parcours scolaire le mieux adapté. Mais rien de tel n'existe pour les affectations dans le supérieur via la procédure Admission post bac.

Le médiateur recommande à la DGESIP de réfléchir à l'aide qui pourrait être apportée aux bacheliers handicapés lors de la procédure informatisée APB pour leur permettre d'obtenir l'affectation la mieux adaptée à la poursuite d'études et à leur insertion dans la vie professionnelle.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

Le médiateur recommande de réfléchir à l'aide qui pourrait être apportée aux bacheliers handicapés lors de la procédure Admission Post-Bac pour leur permettre d'obtenir l'affectation la mieux adaptée à leur poursuite d'étude et à leur insertion professionnelle.

La DGESIP rappelle que, dans l'esprit de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, si le handicap ne peut être l'objet d'un motif de refus pour l'accès à une formation supérieure, il ne peut être considéré comme un élément de discrimination positive. Ainsi, les étudiants handicapés doivent pouvoir s'inscrire dans la formation supérieure de leur choix et il n'existe pas de procédure spécifique pour leur affectation. Ceux-ci sont libres de signaler ou non leur handicap. Pour autant, il convient d'accompagner ces futurs étudiants. Ainsi, dans le cadre de la constitution de son dossier électronique sur le portail de préinscriptions Admission post-bac, tout candidat, qu'il soit en situation de handicap ou non, lit une page d'information consacrée aux candidats handicapés ou avec un trouble de santé invalidant. Cette page présente les recommandations nécessaires au candidat afin de préparer ses choix d'orientation et son entrée dans l'établissement d'enseignement supérieur. Il y est rappelé que, conformément à la loi du 11 février, les établissements d'enseignement supérieur mettent en œuvre les aménagements dont les étudiants handicapés ou présentant un trouble de santé invalidant ont besoin pour l'organisation, le déroulement et l'accompagnement de leurs études.

Afin que ces aménagements puissent être mis en place le plus rapidement possible, il est vivement conseillé aux étudiants concernés :

1 - dès la préinscription, de prendre contact avec les établissements choisis afin de connaître, après une évaluation de leurs besoins en fonction des for-

mations qu'ils envisagent, les aides dont ils pourront bénéficier. Le candidat est invité pour ce faire à utiliser la fiche de liaison située en annexe 6 du Guide d'accompagnement de l'étudiant handicapé, qu'il peut télécharger sur le site ; **2** - au moment de l'inscription administrative dans l'établissement, de communiquer aux personnes ou services compétents (référént handicap, structure d'accueil des étudiants handicapés ou service de médecine préventive) toute information ou tout document susceptible d'affiner l'évaluation de leurs besoins et de favoriser la mise en place de réponses adaptées à leur scolarité ; **3** - si l'entrée dans l'enseignement supérieur a des incidences sur leurs futures conditions de vie pour ce qui ne concerne pas la scolarité (transports, logement, aide pour les actes essentiels de la vie quotidienne...), de prendre contact avec la MDPH de leur département, le plus tôt possible, afin de connaître les démarches nécessaires pour l'obtention des prestations associées [www.cnsa.fr].

Enfin, le lien vers le site Handi-U permet d'avoir les informations sur chaque établissement d'enseignement supérieur : contacts, accessibilité, aménagements proposés.

Si des informations sont disponibles sur les sites Internet des établissements et sur le site Handi-U, elles doivent être ajustées à chaque situation particulière, ce que permet la prise de contact directe avec les structures handicap des établissements. L'information nécessaire au choix des élèves handicapés peut être également disponible en participant aux journées portes ouvertes auxquelles sont associés les « services handicap étudiant ». En outre, de nombreux établissements d'enseignement supérieur organisent, avec les rectorats, des journées d'accueil des élèves en situation de handicap, en première ou en terminale.

D'une manière générale, les élèves handicapés doivent être davantage sensibilisés à la nécessité de prise d'information avant d'effectuer le choix des établissements d'enseignement supérieur (dès la classe de la première) auxquels ils souhaitent s'inscrire.

Ces informations leur permettraient de choisir leurs vœux sur un nombre d'établissements suffisamment élevé pour obtenir une affectation tenant compte de leur situation particulière.

Afin d'alerter les élèves lors de la procédure APB, une procédure « volontaire » de confirmation de la lecture de la page d'information dédiée aux candidats handicapés pourrait être à l'étude.

Enfin, le titre de la page dédiée sur le portail Admission post-bac pourrait être modifié lors de la prochaine session, non pas en utilisant la mention « handicap » mais par une formulation utilisant « besoins spécifiques » plus ouverte et moins stigmatisante.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur approuve le fait d'amener les élèves handicapés à se renseigner en amont mais, dans sa recommandation, il a souhaité qu'un effort supplémentaire soit fait pour leur assurer une poursuite d'études qui tienne compte des lieux de formation les plus adaptés à leur handicap en termes de proximité, d'accessibilité, d'aides diverses. Il lui semble essentiel qu'une réflexion soit engagée pour mieux y répondre. Il rappelle en effet que trop peu d'élèves handicapés bacheliers poursuivent des études dans l'enseignement supérieur.

S'agissant de revoir le titre de la page dédiée sur le portail APB au handicap, le médiateur craint qu'en utilisant une formule plus ouverte du type « besoins spécifiques » les candidats handicapés ne comprennent pas ce qui se cache derrière cette expression. Il note que le mot « handicap » n'a plus une connotation stigmatisante et propose de retenir plutôt une formule plus large « handicap et besoins spécifiques » si cette page traite de situations allant au-delà du handicap.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur constate le faible nombre d'handicapés qui accèdent à l'enseignement supérieur et le fait que ni le second degré via AFFELNET, ni la gestion des personnels (article 60 du statut général des fonctionnaires) n'ont hésité à prioriser cette catégorie.

La DGESIP rappelle que la loi de 2005 n'autorise pas de discrimination positive et que les universités se sont généralement dotées de service d'accueil performant.

Elle mentionne que les universités sont engagées dans la mise en place d'un schéma directeur handicap qui prend en compte toutes les dimensions de l'université en veillant à renforcer la réussite et l'insertion professionnelle des étudiants handicapés. À ce titre, elles s'engagent à mettre en œuvre les moyens nécessaires quelles que soient la situation de handicap et la formation choisie par l'étudiant. Seule la prise de contact et le dialogue, établis en amont, entre l'élève et les établissements dans lesquels l'étudiant souhaite poursuivre ses études permettront à l'étudiant de mieux choisir son orientation.

Elle tient à souligner que l'esprit de la loi du 11 février 2005 et des articles 47 et 50 de la loi ESR du 22 juillet 2013 est que tout établissement soit accessible à tout étudiant quelle que soit sa situation de handicap. Il s'agit du principe d'inclusion qui remplace la notion d'éducation et de formation spécialisée qui associerait un établissement et une situation de handicap particulière. Par ailleurs, le nombre d'élèves bacheliers poursuivant leur formation dans l'enseignement supérieur, jugé très insuffisant il y a quelques années, a très fortement augmenté : on peut noter qu'au cours des rentrées 2013 et 2014,

les statistiques comparant le nombre d'élèves bacheliers à celui du nombre d'étudiants handicapés entrant dans l'enseignement supérieur ne révèlent plus de frein significatif à l'entrée dans le supérieur.

Elle n'a pas d'objection à la proposition de titre du médiateur « handicap et besoins spécifiques » qui sera proposée lors de la prochaine session d'APB.

LA POURSUITE D'ÉTUDES DES ÉTUDIANTS AYANT ÉCHOUÉ À LA PACES

Le médiateur est sollicité par des étudiants qui se voient refuser une réorientation demandée à l'issue de la première année commune des études de santé (PACES), qu'ils l'aient ou non redoublée voire triplée et fait ou non une année préparatoire dans un organisme de formation privé.

Malgré la réforme de 2009, cette filière « fabrique » toujours un grand nombre d'exclus qui, pour la majorité, ont été des élèves et des étudiants assidus et fortement investis. L'assiduité aux examens est d'ailleurs très élevée en PACES (95,7 % en 2010-2011) alors qu'elle est, dans le même temps, de 81,9 % toutes filières confondues. De bons ou très bons élèves devenus étudiants en PACES sont en échec.

En 2013 et en 2014, 12 807 places ont été ouvertes aux 56 000 inscrits (35 000 nouveaux entrants et 21 000 redoublants) pour 7 492 places en médecine, 3 099 en pharmacie, 1 200 en odontologie (dentaire) et 1 016 en maïeutique (sage-femme).

Comme le montre la note d'information enseignement supérieur et recherche n° 13-10 novembre intitulée « Réussite et échec en premier cycle », le parcours des étudiants en premier cycle est ponctué de réorientations et de redoublements. Ainsi, seul un étudiant sur deux passe directement en deuxième année de licence (un sur quatre redouble et un sur quatre se réoriente ou abandonne ses études supérieures). Mais parmi les taux de passage en deuxième année, un retient particulièrement l'attention celui de la filière⁴ Santé (dans laquelle 95 % des étudiants sont inscrits en PACES). Seulement 15,3 % des étudiants de cette filière au niveau national sont passés en 2011-2012 en deuxième année quand, dans le même temps, le taux toutes filières confondues était de 42,2 %.

⁴ Le terme « filière » est employé dans l'enseignement supérieur pour désigner à la fois :
- les domaines de formation (droit-sciences politiques, sciences économiques-gestion, lettres-sciences du langage-arts, sciences humaines et sociales, langues, sciences fondamentales et applications, sciences de la vie, de la Terre et de l'Univers, STAPS, Santé, IUT, Ingénieurs) ;
- les études sur laquelle l'année de PACES débouche à savoir médecine, pharmacie, odontologie, sage-femme.
Ce terme est employé, dans ce texte, pour désigner les domaines de formation.

Un des moyens de limiter le nombre d'étudiants en échec aurait pu consister à les sélectionner à l'entrée. Mais les fédérations étudiantes sont farouchement opposées à une telle sélection considérée comme un arrêt net de toute démocratisation de l'enseignement supérieur. Selon elles, les études convergeraient vers le constat que plus la sélection se fait à l'entrée de l'enseignement supérieur, plus celle-ci porte sur des éléments sociaux, alors que la part des étudiants issus des familles les plus modestes serait en recul dans l'enseignement supérieur et que les étudiants se dirigeraient de plus en plus vers l'enseignement privé (cf. question écrite n° 24753 de M. Joël Giraud, (Radical, républicain, démocrate et progressiste – Hautes-Alpes).

La question de la sélection en médecine n'est pas envisagée même si on peut s'interroger sur le fait qu'il est admis de sélectionner les mêmes profils scientifiques pour intégrer les classes préparatoires, les écoles d'ingénieurs, les IUT. Pourquoi ne pas l'admettre pour la filière la plus sélective de toutes ? Qui sont les étudiants qui peuvent poursuivre ensuite des études notamment dans les écoles payantes du paramédical, après avoir gâché deux ou trois années d'études supérieures ? Ce système ne crée-t-il pas un fort endettement chez les étudiants les plus modestes ? Est-ce que la liberté de choix qui est offerte n'a pas plus d'effet pervers pour les familles qui ne peuvent pas se passer de l'aide des bourses ?

Ces échecs ont un coût pour l'étudiant et sa famille mais également pour la société car des années d'études dans le supérieur pour des candidats motivés et ayant un bon potentiel vont se révéler infructueuses.

Dans d'autres pays européens, la sélection se fait à l'entrée, en fonction des notes, des résultats à des tests psychotechniques et après un entretien de motivation.

La ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a tranché pour un rejet de la sélection à l'entrée.

Dans la réponse à la question écrite n° 24753 posée par un parlementaire et publiée au JO du 5 novembre 2013 page 11625, il a été rappelé que « la réussite des étudiants, notamment en premier cycle, et la démocratisation de l'enseignement supérieur comptent parmi les chantiers prioritaires du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Lors des assises nationales de l'enseignement supérieur et de la recherche qui se sont tenues en novembre 2012, un certain nombre de critiques ont été formulées à l'encontre de la première année commune aux études de santé (PACES), celle-ci apparaissant, dans sa configuration actuelle, comme une année d'études dédiée à la sélection plus qu'à la formation. La possibilité de redoubler et même de tripler (pour une petite minorité) la PACES accroît considérablement le sentiment de « gâchis ». [...] Ainsi, malgré la mise en place de la PACES qui a constitué un progrès par rapport à la situation antérieure, l'échec n'est pas endigué. Dès le 24 avril 2013, la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a confirmé qu'il n'était pas question d'organiser une sélection

avant l'entrée dans les études de santé, mais d'améliorer le processus de réorientation au sein de l'université au bénéfice des étudiants. L'article L631-1⁵ du Code de l'éducation a prévu une possibilité de réorientation des étudiants de PACES à l'issue du premier semestre de formation. Cette expérimentation pour une réorientation précoce peut être précieuse pour les étudiants qui se sont trompés de voie ou qui ont des résultats trop faibles pour avoir des chances de réussir le passage en 2^e année ».

L'article 39 de la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche prévoit, durant une période de 6 ans, deux manières de procéder à une nouvelle expérimentation :

- ▶ par la réorientation à l'issue d'épreuves organisées au plus tôt 8 semaines après le début de la PACES des étudiants qui ne sont pas susceptibles d'être classés en rang utile ;
- ▶ par l'ouverture d'une admission en 2^e ou 3^e année de médecine à des étudiants ayant obtenu une licence adaptée.

Enfin, l'article 40 ouvre une 3^e voie d'expérimentation consistant en une 1^{ère} année commune aux formations paramédicales, à l'exception de la formation infirmière.

Des universités ont réfléchi, dans le cadre de l'expérimentation, aux moyens de venir en aide aux étudiants qui n'accéderont pas à la deuxième année de médecine et/ou aux façons de réaménager l'année de PACES. Par un arrêté du 20 février 2014 publié au JORF n°0045 du 22 février 2014, 7 universités (Angers, Paris-V, Paris-VII, Paris-XIII, Rouen, Saint-Étienne, Strasbourg) ont été autorisées à mettre en place des modalités expérimentales d'admission dans les études médicales, odontologiques, pharmaceutiques et maïeutiques sur le fondement du 2^o de l'article 39 de la loi du 22 juillet 2013.

Ainsi, entre autres mesures, les modalités suivantes vont être expérimentées.

À compter de la rentrée universitaire 2015-2016, l'université d'Angers va remplacer la PACES par un parcours pluridisciplinaire qui permettra aux étudiants ayant échoué pour entrer en deuxième année de médecine, dentaire, pharmacie ou sage-femme de rejoindre une autre L2 ou d'entrer en écoles d'ingénieurs ou de commerce.

Les universités de Paris V, Paris VII, Paris XIII et Saint-Étienne ont choisi d'augmenter les chances pour des étudiants venant d'autres filières en L2 ou L3 de rejoindre la deuxième ou troisième année de la filière santé.

L'université de Rouen va créer à côté de la PACES (qui aura 85 % du numerus clausus), une licence « santé » (15 % du numerus clausus avec un cursus adapté pour la première année, 6 % en L2 et 9 % en L3).

L'université de Strasbourg permettra aux étudiants ayant réussi une L2

⁵ Issu de la loi n° 2009-833 du 7 juillet 2009.

« sciences du vivant » d'intégrer médecine (6,5 % du numerus clausus), pharmacie (25 %), odontologie (8,5 %) et maïeutique (7 %).

À partir des réclamations reçues et des échanges qu'il a eus, le médiateur a pu établir les constats suivants :

- ▶ la méconnaissance de certains bacheliers de la réalité de l'année de PACES et des études concernant les formations de santé ;
- ▶ une année d'études basée sur la sélection peu valorisable en cas d'échec ;
- ▶ une réorientation en fin d'année de PACES difficile ;
- ▶ une méconnaissance par l'institution du devenir des étudiants de PACES ayant échoué.

Il propose que ces points soient examinés pour ne pas obérer la poursuite d'études des étudiants en échec lors de la PACES.

ReMEDIA 13-07

Mieux informer les bacheliers et prévoir une possibilité de réorientation avant le début de l'année universitaire

Veiller à l'information des bacheliers sur la PACES

Il y a encore un pourcentage non négligeable d'élèves qui s'inscrivent en PACES sans savoir précisément ce que recouvrent de telles études. Les messages qui sont passés dans les établissements ne sont pas toujours les bons. Les futurs bacheliers s'inscrivent en PACES par vocation car ils sont attirés par un métier consacré aux autres et se sentent confortés dans leur choix par leur entourage, ayant l'impression qu'il leur sera facile de s'investir davantage dans des études qu'ils ont choisies.

Certaines universités ont mis en place des chartes de liaison lycées-universités pour améliorer l'orientation et l'insertion des lycéens avec, au centre du dispositif, des binômes enseignants « référent université-ambassadeur » mais cela semble être une initiative limitée et des lycéens arrivent toujours dans cette filière sans avoir rencontré une personne qui les aura informés du niveau exigé, de la somme de travail qui les attend et de la réalité du métier auquel ils souhaitent se préparer.

Prévoir une réorientation avant le début de l'année universitaire

Lors de l'inscription, certains responsables dans les universités prennent le temps de recevoir, un à un, les bacheliers qui sont inscrits en PACES pour évaluer leur niveau, leur capacité de travail, leur motivation. Ainsi, dans une université, pendant 10 ans, des entretiens d'accueil de 20 minutes ont eu lieu avec chaque étudiant mais cela n'a pas produit les effets escomptés ; les étu-

dians considérés comme pouvant être en difficulté sont restés inscrits. Il a manqué peut-être la possibilité de proposer immédiatement une réorientation à l'étudiant qui a peu de chances de mener à bien cette année de PACES.

Le médiateur a constaté qu'il est très difficile pour un étudiant de se réorienter durant l'été ou à la rentrée universitaire, après avoir fait le deuil d'un métier qui l'attirait. S'il veut se réorienter, l'étudiant doit prendre contact avec chaque université, chaque établissement d'enseignement supérieur et il reçoit ensuite, dans un délai plus ou moins court, une réponse la plupart du temps négative motivée par des raisons administratives : filière saturée, adresse ne permettant pas un accueil dans l'établissement choisi, phase d'inscription terminée. Or des places dans les formations tout à fait intéressantes, en adéquation avec le niveau de l'étudiant, peuvent se trouver vacantes. Reste qu'il faut les porter à la connaissance des candidats à une nouvelle affectation. L'étudiant ne doit pas être contraint à faire du porte-à-porte mais doit pouvoir poser sa candidature dans les filières qui sont à même de l'accueillir.

Le médiateur recommande :

- ▶ de renforcer l'information délivrée auprès des lycéens sur la réalité des études de médecine (la charge de travail, le contenu des études, la longueur des études, la sélection à tous les niveaux...);
- ▶ de prévoir une possibilité de réorientation avant la rentrée universitaire en communiquant sur les formations où des places sont restées vacantes.

ReMEDIA 13-08

Réaménager l'année de PACES pour améliorer la poursuite d'études

Dans le cadre de l'expérimentation (article 39 de la loi du 22 juillet 2013), le ministère s'est préoccupé de la réorientation des étudiants qui ont commencé l'année universitaire et qui se sont engagés dans cette filière qui ne leur laissait pas de chance de réussite. Il est en effet important d'agir rapidement pour leur permettre de poursuivre des études dans l'enseignement supérieur qui leur conviennent. Néanmoins reste la grande majorité d'étudiants qui ont le potentiel pour réussir, qui vont effectuer toute l'année universitaire et même pour certains la redoubler, puis se trouver en échec du fait de la grande sélectivité.

Dans une université parisienne réputée sont en échec à l'issue de la première année de PACES 80 % des étudiants ayant obtenu une mention Bien au baccalauréat et 20 % des étudiants ayant obtenu une mention Très bien. Ces étudiants venus en première année d'études de santé souvent par vocation qui auraient parfaitement réussi dans une autre filière, ne doivent pas être « abandonnés » par l'institution.

Plusieurs mesures peuvent être mises en place pour limiter le taux d'échec en fin d'année de PACES :

Reconnaître l'année de PACES comme étant aussi une L1 scientifique

Actuellement l'année de PACES est moins une année de formation des étudiants qu'une année de sélection. Celle-ci se fait essentiellement sur la mémoire et la capacité à supporter une grande pression. Cette première année est également éloignée de la formation délivrée les années suivantes et n'est pas reconnue comme donnant des bases dans des matières scientifiques. Les études de santé sont actuellement isolées des autres filières de l'enseignement supérieur ce qui nuit à une perméabilité.

Il pourrait être envisagé de faire évoluer sensiblement les contenus du programme pour donner la base scientifique qui permette de rejoindre d'autres filières. Cela pourrait figurer dans un référentiel de compétences et de connaissance.

Former les enseignants à l'accompagnement et à l'évaluation des étudiants de PACES pour faciliter la réorientation

L'Association nationale des étudiants en médecine de France (ANEMF) a réalisé une enquête à la fin de l'année universitaire 2012-2013 sur le profil, le vécu, la vision des étudiants en PACES⁶. Il ressort que la majorité des étudiants de première année a sous-estimé la quantité de travail. Ils doivent trouver une méthode de travail très rapidement sous peine d'accumuler un retard irrattrapable. Ces étudiants se sentent bien souvent abandonnés par l'institution universitaire à qui il est reproché de ne pas mettre en œuvre les dispositifs permettant d'adoucir la rude transition entre le lycée et la PACES, notamment en terme d'encadrement.

Des universités proposent un tutorat, un encadrement des étudiants nécessaire pour gagner en efficacité dans le travail dès le début de l'année universitaire et gommer ainsi la différence entre les étudiants provenant de très bons lycées où ils ont acquis des méthodes et une grande capacité de travail et les autres étudiants.

Mais certains enseignants n'accompagnent pas leurs étudiants lors de cette première année d'études. Il faut reconnaître que les conditions de travail n'y sont pas favorables : trop grand nombre d'étudiants, nécessité d'arriver à une sélection drastique. Ils font de la sélection en donnant par exemple des contrôles que peu d'étudiants (même ceux qui ont un niveau satisfaisant) sont à même de réussir. Les notes attribuées servent alors à classer les étudiants et non à évaluer un niveau de connaissances. Ces étudiants n'ont pas toujours une moyenne générale de 10/20 notamment dans les universités très sélectives qui peuvent se targuer d'une moyenne de 06/20 équivalente à une moyenne de 12/20 dans un autre établissement. Or l'obtention de la moyenne générale doit permettre d'avoir 60 ECTS pour passer en 2^e année d'une autre filière.

Les enseignants de médecine ne doivent pas enseigner que pour une élite. Ils

⁶ Etudiants en PACES : Profil, Vécu, Vision.
Contribution de l'ANEMF.

doivent veiller à ce que les notes matérialisent le niveau de connaissance et de compétences qui a été acquis. La réputation d'une université de médecine doit se faire aussi bien sur le niveau d'excellence qu'elle distingue que sur les étudiants qui intègrent une L2 à l'issue de l'année.

Un état d'esprit différent doit donc être instauré dans l'ensemble des universités de médecine en valorisant les étudiants qui ont obtenu des notes honorables à la PACES. Actuellement pour les CPGE littéraires, s'il existe un important échec aux concours présentés à l'issue des deux années car peu de places sont offertes, la formation est reconnue comme ayant donné un bon niveau aux étudiants et cela leur permet une poursuite d'études dans l'université auprès de laquelle ils se sont inscrits en parallèle. La PACES doit être reconnue également comme ayant donné de bonnes bases aux étudiants.

Faire aussi des épreuves C1 et C2 un outil d'évaluation

Les épreuves n'ont actuellement qu'un rôle à finalité de concours, elles servent à sélectionner les étudiants admis en 2^e année de médecine.

Les épreuves devraient avoir un deuxième objectif : orienter les étudiants non admis à la PACES vers les études scientifiques que leur ouvre le niveau acquis (L2 ou L1). Dans ce deuxième objectif, les Unités d'enseignement transverses communes seraient prises en considération.

Le médiateur recommande :

- ▶ d'élaborer un référentiel de compétences et de connaissance donnant aux étudiants de PACES une base dans les matières scientifiques leur permettant de rejoindre, si le niveau est acquis, une L2 scientifique ;
- ▶ de faire des épreuves, outre un outil de sélection pour la 2^e année de médecine, un outil d'évaluation grâce à une notation proche de celle généralement pratiquée dans les autres filières ;
- ▶ de former les enseignants à l'accompagnement et à l'évaluation des étudiants de PACES pour faciliter leur réorientation ;
- ▶ d'accueillir dans le jury des membres d'universités scientifiques à même d'évaluer vers quelle filière et à quel niveau (L2 ou L1) diriger l'étudiant en échec à la PACES.

ReMEDIA 13-09

Mettre en place une procédure de réorientation des étudiants en échec

Améliorer les informations sur la réorientation, les débouchés des différentes filières et envoyer les documents à chaque étudiant de PACES

La politique de réorientation paraît très inégale d'une université à une autre. Certaines proposent un grand choix de réorientation avec des filières scientifiques très intéressantes, d'autres semblent proposer des réorientations

éloignées du choix initial (journalisme, droit, arts plastiques ...) qui ne correspondent pas toujours aux souhaits des étudiants de PACES et au niveau de ces derniers pour un passage en L2.

Des documents mis à jour chaque année ont été réalisés pour aider l'étudiant à se réorienter après une année de PACES. On peut citer par exemple le document réalisé par les Services d'orientation et d'insertion professionnelle des universités d'Ile-de-France intitulé « Se réorienter après une première année commune aux études de santé (PACES) ». Mais des tests ont été faits auprès d'étudiants qui avaient suivi une année de PACES en région parisienne et ceux-ci ne connaissaient pas ce document. Il conviendrait donc de porter cette information directement à la connaissance des étudiants en leur joignant, par exemple en courriel, une copie du document adapté à la région concernée et ce après un travail d'harmonisation avec la CPU.

Des informations doivent également être apportées sur les débouchés réels de certaines filières. Pour la biologie, il existe beaucoup de demandes mais cette filière est saturée et offre peu de débouchés. En revanche, il manque de mathématiciens, de physiciens, d'ingénieurs et le profil des étudiants de PACES convient parfaitement dans ces filières.

Clarifier la procédure à suivre

Souvent il y a un problème de « consanguinité », l'université ne se préoccupe que de la réorientation de ses étudiants à l'intérieur de l'université.

Actuellement c'est l'université qui détermine sur le portail Admission post bac (APB) si les candidats en réorientation sur une filière universitaire doivent constituer un dossier directement auprès de l'établissement ou s'ils doivent passer sur le portail APB (pour une L1) ou sur le portail Sésame (L1 ou L2). Sésame est présenté sur des sites d'universités comme la procédure d'inscription générale à l'université pour les candidats préalablement inscrits dans l'enseignement supérieur. D'une manière générale, il y a peu de communication sur ces applications. Ainsi, après un échec à la PACES, un étudiant n'a pas vu son dossier examiné par son université car il ne s'était pas inscrit sur le portail Sésame. Interrogé par le médiateur, il a indiqué qu'il ne connaissait pas cette procédure et que ses camarades ne la connaissaient pas non plus.

L'étudiant qui a obtenu des notes honorables démarche souvent les universités dans lesquelles il existe une formation qui l'intéresse. Une logique de réseau prévaut à une logique administrative.

La procédure de réorientation n'est pas claire. La réorientation s'effectue le plus souvent de manière informelle, il n'y a pas de cadre, d'équivalence officielle organisée. Les notes ou le classement ne sont pas des critères absolus car la sélectivité d'une université à l'autre n'est pas comparable.

Le peu d'étudiants informés qu'APB leur est ouvert, après un échec en

PACES, peuvent être réticents à l'utiliser le percevant comme une régression, un retour en arrière à un statut de lycéen. APB est attaché, dans les esprits, à l'entrée dans l'enseignement supérieur et non à une réorientation.

À partir de la rentrée 2014 les réorientations en fin de L1 vers une autre première année, quelle qu'elle soit, se feront sur APB, partout en France.

En tout état de cause, une généralisation de systèmes comme APB ou Sésame nécessitera au préalable une réflexion de la part des universités sur la notation des étudiants de PACES. Les étudiants qui veulent se réorienter en L1 que ce soit dans une autre université ou dans une filière sélective devront aussi être placés sur un même pied d'égalité que les néo-bacheliers. Actuellement des filières comme les BTS semblent donner la priorité aux néo-bacheliers.

Prévoir une inscription sur les sites de réorientations à titre « préventif »

Les résultats de PACES sont publiés mi-juin/fin juin. Or la date limite pour s'inscrire sur APB est fixée chaque année aux alentours du 20 mars. Au mois de juillet les universités se préparent à fermer et des étudiants se retrouvent en difficulté pour s'inscrire dans une autre formation. De plus, des étudiants ont du mal à accepter leur échec et n'arrivent pas à se projeter immédiatement sur une autre formation, certains attendent la rentrée universitaire pour se manifester. D'une manière générale, le renoncement à ces études s'avère difficile et mal vécu car les étudiants se lancent dans cette filière le plus souvent par vocation et ne se voient pas faire d'autres études si ce n'est, à la limite, des études paramédicales. Il n'y a donc pas de volonté d'anticiper l'échec : il faut faire évoluer les mentalités.

En 2014, APB sera ouvert aux étudiants qui souhaitent se réorienter après une première année dans le supérieur. Il conviendra de mettre en place une forte communication de la part du ministère et des universités concernées pour que tous les étudiants en cours de PACES s'inscrivent sur APB dans les délais requis et formulent des vœux à titre « préventif ».

Dans le cadre d'épreuves qui pourraient être renouvelées comme cela est suggéré dans la recommandation 13-08 Réaménager l'année de PACES pour améliorer la poursuite d'études, les étudiants devraient aussi s'inscrire, à titre préventif, dans la procédure permettant l'accès vers une L2 scientifique.

Selon leurs résultats aux épreuves C1 et C2, les étudiants de PACES seraient admis :

- ▶ en 2^e année de médecine ;
- ▶ à redoubler la PACES ;
- ▶ en L2 dans une autre filière scientifique ;
- ▶ en L1 dans une autre filière.

Le médiateur recommande :

- ▶ de réaliser des documents sur les possibilités de réorientation, sur les débouchés des filières et de les faire parvenir à tous les étudiants de PACES ;
- ▶ de clarifier la procédure de réorientation en arrêtant des règles pour l'accès en L1 et en L2 et d'inviter toutes les universités de médecine à utiliser les portails d'orientation et de réorientation ;
- ▶ de prévoir, à titre préventif, les inscriptions sur APB ou sur Sésame pour tous les étudiants de PACES dans les délais requis et d'intervenir ensuite pour supprimer des listes de candidats les étudiants qui n'ont plus lieu d'y être ;
- ▶ de traiter sur un pied d'égalité les néo-bacheliers et les étudiants ayant échoué à l'issue de la première année.

ReMEDIA 13-10

Étudier le devenir des étudiants ayant échoué à la PACES

S'il est important de lutter contre le décrochage scolaire, il est également important de lutter contre le décrochage au niveau universitaire et ce d'autant que le risque de décrochage est lié à la sélection drastique.

Il semble qu'aucune investigation n'ait été menée sur le devenir de l'ensemble des étudiants de PACES qui n'ont pas réussi l'un des concours. Il y aurait des données dans certaines universités pour ceux qui se sont réorientés en interne mais cela ne semble pas aller au-delà.

Or le mot « gâchis » revient fréquemment pour évoquer le fait que les étudiants ont perdu une ou deux années, voire trois (pour ceux qui ont suivi, dans un premier temps, une préparation privée) et peinent ensuite à poursuivre leurs études.

Le médiateur recommande un suivi des étudiants réorientés en cours d'année ou à l'issue de l'année. Doivent être examinés :

- ▶ l'aide apportée par l'institution lors de cette réorientation ;
- ▶ le type d'études entreprises ensuite dans l'enseignement public ou privé ;
- ▶ le coût de telles études (bourse, coût de la scolarité dans l'établissement privé...) ;
- ▶ l'origine sociale des étudiants concernés ;
- ▶ le taux de succès dans les études menées, par origine de baccalauréat et mention obtenue à celui-ci.

Compter sur le retour des enquêtes faites auprès des étudiants en échec est illusoire, ceux-ci se gardent bien souvent de retourner les documents qui leur ont été envoyés. Il faut donc être plus actif et mettre les moyens financiers et en personnels nécessaires pour le suivi de cohortes d'étudiants.

Cet état des lieux permettra de réfléchir plus profondément aux mesures efficaces qui pourront être mises en place.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Sur la ReMEDIA 13-07 Mieux informer les bacheliers et prévoir une possibilité de réorientation avant le début de l'année universitaire

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

Le médiateur recommande de mieux informer les bacheliers et de prévoir une possibilité de réorientation avant le début de l'année universitaire.

Cette recommandation renforce celles que la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle a adressées en 2012 à l'ensemble des président(e)s d'universités concernées pour leur demander :

- ▶ d'accentuer l'effort dans le cadre de l'orientation active et de faire en sorte que les étudiants qui sollicitent une inscription en PACES disposent de toutes les informations leur permettant de mieux apprécier l'adéquation entre leurs aspirations personnelles, leurs capacités et la réalité des études et du métier envisagé ;
- ▶ en complément de la procédure d'orientation active, d'organiser, dès le début de l'année universitaire, des sessions d'informations afin que les étudiants mesurent le niveau d'exigence des études qu'ils envisagent. Il est nécessaire qu'ils sachent que ce cursus d'études, particulièrement long, ne leur permettra pas forcément d'accéder au métier qu'ils envisagent, ce choix étant conditionné par leur rang de classement aux épreuves classantes nationales organisées à la fin du deuxième cycle (depuis 2007, 50 % des postes d'internes sont réservés à la médecine générale) ;
- ▶ de mettre à disposition des étudiants des plaquettes d'information papier et d'afficher ces mêmes informations sur le site Internet de l'établissement.

Lors de la prochaine session du portail Admission post-bac, la page Internet décrivant les études de santé sera revue afin d'apporter des éléments d'information sur les taux de réussite, en fonction du baccalauréat et des mentions, aux épreuves classantes de fin de première année. De même, la rubrique « en savoir plus » de chaque formation présente sur le portail sera enrichie de données sur la réussite, la poursuite d'études et l'insertion professionnelle.

Par ailleurs les candidats souhaitant s'orienter vers la PACES peuvent solliciter un conseil d'orientation délivré par les universités. Ce conseil permet d'éclairer les candidats sur leurs chances de réussite et de les aider, le cas échéant, à envisager une autre poursuite d'études.

Enfin, les sites Internet des universités, qui constituent la première source d'information des candidats, fournissent des indications claires sur les profils des candidats ayant le plus de chances de réussir en PACES.

Il n'est pas possible de réorienter les futurs étudiants avant le début de l'année universitaire. Les candidats sont libres de formuler leurs vœux de poursuite d'études, qu'ils suivent ou non les conseils délivrés par les universités.

En revanche, plusieurs établissements ont mis en place des dispositifs d'accompagnement vers la réorientation, dès le début de l'année universitaire, des étudiants dont les chances de réussite en PACES sont très faibles.

Position de la DGESCO le 13 février 2015

Cette information a naturellement vocation s'insérer dans le dispositif - 3 + 3, (renforcement du continuum de formation de l'enseignement scolaire à l'enseignement supérieur prévu par la loi d'orientation pour la Refondation de l'École de la République du 8 juillet 2013 et la loi ESR du 22 juillet 2013. Ce dispositif vise à améliorer les processus d'orientation et les actions d'informations qui sont délivrées aux lycéens sur l'enseignement supérieur.

La circulaire n° 2013-012 du 18 juin 2013 définit les grands axes de cette politique.

Une orientation mieux construite

Placée sous la responsabilité partagée du MEN et du MESR et s'appuyant sur les recteurs, la politique d'orientation des lycéens vers l'enseignement supérieur se décline sur le territoire académique et régional.

Quatre principes majeurs donnent corps à la politique d'orientation :

► **Une démarche d'orientation active** qui contribue à l'acquisition d'une compétence à s'orienter, pour chaque élève et étudiant, en fonction de ses aptitudes, de ses chances réelles de réussite et des places offertes.

Plusieurs outils sont mobilisés à cette fin : des démarches d'information des lycéens, des outils numériques et des guides d'information et d'autoévaluation pour les lycéens et pour les enseignants du second degré. Ils doivent être construits conjointement avec les acteurs de l'enseignement scolaire et de l'enseignement supérieur et être coordonnés sur le territoire.

La généralisation à l'ensemble des filières du lycée du conseil anticipé en classe de 1^{ère} depuis la rentrée 2013 contribue à renforcer davantage les relations entre tous les établissements du second degré et du supérieur. Une attention particulière est portée aux élèves de terminale technologique et professionnelle afin de faciliter respectivement leur accès en IUT et en STS.

► **Une meilleure connaissance des choix d'orientation** grâce aux données de gestion du portail Admission post-bac. Les académies sont invitées à tirer profit de ces données, notamment celles relatives aux candidats sans proposition ou ayant accepté une formation « par défaut », au regard des places vacantes.

► **Une orientation progressive tout au long du cursus** : limiter les spécialisations précoces est l'une des clés de la réussite étudiante. L'enjeu est d'aider les lycéens et les étudiants à construire leur projet personnel et professionnel, en leur laissant des choix d'orientation ouverts tout au long du cycle licence.

► **Une possibilité de réorientation choisie** : l'articulation avec des dispositifs de repérage précoce des étudiants en difficulté est indispensable. Les établissements d'enseignement supérieur proposent des dispositifs d'accompagnement et de mise à niveau, pour permettre aux étudiants en échec une réorientation rapide ou une insertion professionnelle immédiate. Il s'agit en particulier de mettre à profit la complémentarité entre la licence générale, les CPGE, les BTS, les DUT et les licences professionnelles pour que les étudiants puissent tout au long de leur cursus L progresser dans la voie et la méthode d'enseignement qui leur convient le mieux.

C'est dans ce cadre que les informations sur la difficulté des études de médecine et le fort taux d'échec à la PACES doivent être diffusées et que la réflexion du jeune sur les possibles réorientations sera développée.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur souhaiterait la généralisation des expériences qui existent dans des universités où, dès le début de l'année, chaque étudiant bénéficie d'un entretien et se voit éventuellement proposer une réorientation immédiate.

Sur la ReMEDIA 13-08 Réaménager l'année de PACES pour améliorer la poursuite d'études

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

Le 1^o de l'article 39 de la loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche témoigne d'un renforcement de la préoccupation relative à la réorientation des étudiants, en prévoyant une possibilité, pour les universités qui le souhaitent, de procéder, à titre expérimental, à une réorientation précoce d'un certain nombre d'étudiants inscrits en PACES⁷.

Le médiateur adresse plusieurs recommandations visant à un réaménagement de la PACES pour améliorer la poursuite des études.

1- En premier lieu, il recommande d'élaborer un référentiel de compétences et de connaissances donnant aux étudiants une base dans les matières scientifiques leur permettant de rejoindre, si le niveau est acquis, une L2 scientifique.

Cette problématique a été envisagée préalablement à la mise en place de la PACES. Un groupe de travail avait été chargé de réfléchir à l'adéquation du contenu pédagogique du programme de cette année aux objectifs de la réforme et de s'assurer de la compatibilité de ce programme avec les réorientations susceptibles d'être proposées aux étudiants non admis aux concours. Il s'est appuyé sur le projet de programme élaboré par des représentants des commissions pédagogiques nationales des études médicales, odontologiques et pharmaceutiques et la représentante des études maïeutiques. Les unités

⁷ Aucun projet n'a été retenu pour mener cette expérimentation.

d'enseignement ont été construites de façon à faire intervenir des enseignants issus de plusieurs sections du CNU de façon à minimiser les effets de frontière entre disciplines. La base scientifique de cette première année a été renforcée et la proposition d'organisation des unités d'enseignement (UE) a été établie de façon à ce qu'une orientation vers les licences scientifiques soit possible dès la fin du premier semestre. À cette fin il a été suggéré aux universités d'organiser les trois UE abordant les niveaux moléculaire, cellulaire et la première partie de l'UE systémique de l'étude des êtres vivants ainsi que l'UE portant sur les méthodes statistiques d'analyse au premier semestre et d'aborder au second semestre des aspects plus spécifiquement associés aux problématiques de santé.

Il appartient aux universités de prévoir les modalités de remise à niveau des étudiants réorientés, voire à proposer, dans un premier temps, aux étudiants les plus en difficulté, un accompagnement en matière de méthodologie.

Le contenu de la formation de PACES a renforcé les sciences humaines et sociales dont l'enseignement, indispensable pour les futurs professionnels de santé, permet de diversifier les possibilités de réorientation, tous les étudiants réorientés au cours ou à l'issue de la PACES ne choisissant pas nécessairement une formation scientifique.

Enfin, il paraît difficile de parler de référentiel de « compétences » s'agissant d'étudiants de première année.

2- La deuxième recommandation de faire des épreuves de PACES, « outre un outil de sélection pour l'accès en 2^e année de médecine⁸, un outil d'évaluation grâce à une notation proche de celle généralement pratiquée dans les autres filières » vise certes à améliorer les possibilités de réorientations, mais la généralisation de sa mise en application est incertaine du fait de l'autonomie des universités.

En revanche, la mise en place d'expérimentations de nouvelles modalités d'accès aux études de santé dans certains établissements prévues par l'article 39 de la loi du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche permettra la prise en compte d'autres éléments tels qu'un projet personnel et professionnel de l'étudiant. Ainsi, à compter de la présente ou de la prochaine année universitaire, de nouvelles modalités d'accès aux études de santé à partir de la validation d'une à trois années d'un premier cycle universitaire adapté conduisant à un diplôme national de licence offriront aux étudiants une possibilité de parcours progressif ou de poursuivre leur cursus en vue de l'obtention d'une licence s'ils ne souhaitent plus intégrer des études de santé ou s'ils ne sont pas retenus dans le cadre de la procédure dédiée à cette voie d'admission.

⁸ La sélection ne concerne pas seulement la médecine, mais aussi l'accès aux trois autres filières (odontologie, pharmacie et maïeutique).

3- En ce qui concerne la troisième recommandation, il appartient effectivement à l'université, pour assumer pleinement ses responsabilités à l'égard de ses étudiants, de former les enseignants à l'accompagnement et à l'évaluation des étudiants pour faciliter, le cas échéant, leur réorientation.

4- Le médiateur préconise l'accueil dans le jury de membres d'universités scientifiques à même d'évaluer vers quelle filière et à quel niveau (L2 ou L1) diriger l'étudiant en échec à la PACES.

La nomination des différents jurys relève de la compétence du Président d'université, sauf si une délibération du conseil d'administration prévoit que les compétences relatives à la composition des jurys d'examen sont exercées par les directeurs des composantes de l'université. Cependant, même si la réorientation des étudiants ne relève pas de la compétence du jury, il peut effectivement être intéressant de recueillir son avis en matière de réorientation et d'associer des enseignants d'autres filières, notamment scientifiques.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur regrette que l'article 39-2 n'ait pas donné lieu jusqu'à présent à une expérimentation, c'est en effet la meilleure voie pour éviter l'échec. Il espère qu'un prochain appel d'offre sera plus fructueux.

Il a été nommé membre du Comité de pilotage de l'université d'Angers présidé par le Doyen de la faculté de médecine.

Il est bien conscient qu'une partie des recommandations de ce domaine appelle plutôt une prise en compte par les présidents d'université dans le cadre de leur autonomie. Il souhaite toutefois que le ministère exerce sa capacité d'orientation de l'action universitaire dans le cadre de la politique contractuelle.

Sur la ReMEDIA 13-09 Mettre en place une procédure de réorientation des étudiants en échec

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

Le médiateur décline plusieurs recommandations relatives à la mise en place d'une procédure de réorientation des étudiants en échec.

La direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle adhère à la recommandation visant à améliorer les informations sur la réorientation et les débouchés des différentes filières et l'envoi par voie électronique de documents à chaque étudiant de PACES. Il est, en effet, essentiel que des informations soient diffusées sur les débouchés réels de certaines filières. Comme le médiateur le signale, on relève beaucoup de demandes d'inscription en biologie alors que cette filière est saturée et offre

peu de débouchés ; en revanche, on manque de mathématiciens, de physiciens et d'ingénieurs.

S'il appartient à l'université de proposer aux étudiants réorientés des filières qu'elle organise en son sein, l'étudiant n'est pas tenu de s'inscrire dans l'une de celles-ci et doit pouvoir s'inscrire dans une autre formation organisée dans une autre université, plus conforme à ses aspirations.

Les candidats en réorientation doivent être clairement informés sur la procédure à suivre.

Les candidats ayant échoué à la PACES doivent bénéficier d'un accompagnement de leur université et d'une proposition de réorientation au sein de l'établissement. Ils n'ont pas vocation à formuler des vœux de réorientation sur le portail Admission post-bac. Seuls ceux qui ne sont pas intéressés par la proposition faite par leur université seront invités à se préinscrire sur la plateforme qui permet de les identifier et en fin de procédure d'obtenir des données sur leur devenir.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur a bien noté qu'APB allait désormais traiter l'inscription des étudiants à réorienter après un échec. C'est une réelle avancée notamment quand à l'égalité de traitement avec les néo-bacheliers mais il reste l'obstacle du calendrier pour ceux dont l'échec est avéré à la fin du second semestre qui n'ont la possibilité de postuler sur APB que dans le cadre de la procédure complémentaire.

Sur la ReMEDIA 13-10 Étudier le devenir des étudiants ayant échoué à la PACES

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

Il paraît très important d'avoir des retours sur le devenir des étudiants ayant échoué à la PACES. Cela suppose le lancement, par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, d'une enquête auprès des établissements concernés et d'un suivi de cohorte.

Les observatoires des universités pourraient être sollicités afin d'effectuer ces enquêtes.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur demande si l'étude de la cohorte est bien au programme des travaux en cours.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur rappelle les grands axes de sa réflexion sur ce domaine et son attachement à ce que les expérimentations débouchent sur des évolutions réelles.

La DGESIP mentionne que sur un sujet dont les termes sont posés depuis plusieurs décennies, un accord a été trouvé à l'occasion de la loi ESR, en particulier avec les organisations étudiantes pour que la sélection soit maintenue à l'issue de la première année.

La dernière période avait été marquée par un élargissement des débouchés de cette première année à quatre professions (médecine, pharmacie, odontologie, maïeutique) et par l'instauration d'un double filtrage en fin de premier semestre (possibilité de réorientation et/ou interdiction de redoublement en dessous d'une certaine moyenne).

En complément, la loi ESR a prévu des expérimentations qui se détachent de toute approche idéologique pour adopter une approche de type empirique.

La mise en œuvre de la loi a donné lieu à deux appels d'offre avec des projets retenus pour la diversité de leurs modalités. Il est à noter que l'un implique une COMUE (Sorbonne Paris Cité). De cette diversité il faudra tirer les enseignements au moment de l'évaluation afin de mesurer les possibilités de généralisation dans l'objectif de création de passerelles de réorientation et de meilleure utilisation des capacités des étudiants.

Le prochain comité de suivi pourrait être l'occasion de présenter les premiers résultats des expérimentations.

Le médiateur se dit intéressé de venir en appui à ces évaluations.

La DGESIP indique qu'une autre piste a commencé à être explorée encore plus ambitieuse mais qui ne donne actuellement lieu à aucun consensus. En effet les ministres chargés de la santé et de l'enseignement supérieur ont confié à Jean-François Girard, l'ancien président de Sorbonne Paris Cité, le soin d'étudier l'hypothèse d'une « licence santé ». Ce cursus pourrait être ouvert non seulement aux quatre professions ci-dessus mentionnées mais également au paramédical (masseurs-kinésithérapeutes voire aux infirmiers). Ceci impliquerait une vraie révolution culturelle et devrait se réaliser sans baisse de niveau.

Par ailleurs les ministères sont intéressés par une étude de comparaison internationale.

L'actualité focalise depuis peu sur l'organisation des études de masseurs-kinésithérapeutes dont la réforme tendrait à la suppression des préparations privées (fort onéreuses) pour alimenter les écoles grâce aux étudiants de première

année de licence de sciences, de STAPS ou de PACES. Ceci pose des problèmes techniques comme la gestion pléthorique d'effectifs de ces filières ou le fait que l'entrée en STAPS se fait souvent par tirage au sort.

L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ

ReMEDIA 12-13

Mettre en place un nouveau dispositif de reconnaissance des établissements privés non scolaires

Le médiateur a constaté que, s'agissant de l'enseignement non scolaire, les nombreux dispositifs de reconnaissance, de label, de certification, d'habilitation ou d'agrément existant actuellement introduisaient une confusion dommageable.

Cette situation complique également la tâche des services. En l'état actuel des choses, chacun des dispositifs aménageant un lien avec l'État (accueil de boursier, sécurité sociale, visa de diplôme...) donne lieu à un contrôle spécifique. Cette dispersion du contrôle le rend dans les faits inopérant voire inexistant. La simplification des liens entre les établissements privés et l'État clarifierait la mission des services et leur permettrait d'exercer un contrôle effectif.

Le médiateur propose de mettre en place un nouveau dispositif - unique - de reconnaissance des établissements privés non scolaires.

Il s'agirait d'aboutir à ce que l'enseignement privé « non scolaire » puisse être à l'avenir identifié aussi clairement que l'est actuellement l'enseignement scolaire, soit « sous contrat » soit « hors contrat ».

Ce dispositif serait commun à toutes les catégories d'établissement (technique, supérieur, présentiel et à distance). L'attribution de la reconnaissance ouvrirait droit à l'ensemble des dispositifs de coopération avec l'État ouvert par la législation (accueil de boursiers, sécurité sociale étudiante, subvention, habilitation à délivrer des diplômes visés, collecte de la taxe d'apprentissage...).

Les établissements bénéficiant de ce nouveau label feraient l'objet d'un suivi et d'un contrôle effectif et périodique.

Les autres établissements seraient simplement déclarés. Ils ne seraient pas soumis au contrôle de l'État. Leur activité relèverait en totalité des relations de prestation de services. Ils ne bénéficieraient pas des dispositifs de coopération avec l'État énumérés au paragraphe précédent.

La frontière, désormais claire, entre établissements reconnus et non reconnus serait portée systématiquement à la connaissance du public.

ReMEDIA 12-14

Simplifier le Code de l'éducation en supprimant des distinctions qui n'ont plus lieu d'être

Le Code mêle actuellement trois catégories d'enseignement (et d'établissements) :

- ▶ enseignement scolaire général ;
- ▶ enseignement technique, qu'il soit scolaire (CAP et BEP en apprentissage) ;
- ▶ inférieur au bac (diplôme professionnel inférieur au bac) ou supérieur ;
- ▶ enseignement supérieur libre (c'est-à-dire non technique).

Cette typologie apparaît à la fois confuse et obsolète.

S'agissant du moins de l'enseignement privé, le médiateur propose de réorganiser voire de réécrire le Code de l'éducation.

- ▶ Le médiateur propose tout d'abord de **supprimer la catégorie de l'enseignement « technique »**.

La distinction entre enseignement « technique » et enseignement « supérieur », source de confusion, ne correspond pas à la réalité de l'emploi et du marché de la formation.

- ▶ Il propose de **distinguer désormais les établissements privés scolaires et les établissements privés non scolaires**.

Cette distinction lui paraît plus opérante que celle posée actuellement par le Code de l'éducation, qui distingue enseignement scolaire et supérieur.

Le médiateur a proposé une définition de l'enseignement scolaire dans le corps de ce rapport : l'enseignement scolaire est celui qui s'adresse aux élèves préparant les diplômes nationaux « scolaires », c'est-à-dire les diplômes suivants : CAP, BEP, DNB, baccalauréat. L'enseignement scolaire comprend les CFA.

L'enseignement non scolaire est celui qui prépare à d'autres diplômes ou délivre d'autres diplômes ou certifications que les diplômes scolaires.

- ▶ De même le régime de **l'enseignement à distance devrait être fondu dans le régime commun**. Le médiateur n'a vu aucune raison plaidant pour le maintien de dispositions spécifiques à ce secteur. C'est ainsi que le Code de l'éducation détaille les dispositions que doivent respecter les établissements avec leurs clients : cette partie du Code pourrait désormais concerner l'ensemble des établissements d'enseignement privé.

Sur ce point particulier du contrat, le médiateur souhaite que le Code de l'éducation interdise aux organismes privés d'enseignement (qu'ils soient à distance ou non) de signer avec leurs clients des contrats d'une durée supérieure à un an (le médiateur a été saisi de réclamations faisant apparaître que certains établissements font signer des contrats portant sur toute la durée de la formation prévue soit deux ans voire trois ans).

ReMEDIA 12-15

Les établissements privés devraient faire figurer obligatoirement dans leur publicité une mention précisant leur statut

Le médiateur a constaté que les élèves et étudiants des établissements privés peuvent actuellement difficilement connaître la situation exacte de ces établissements pour ce qui est de leur relation avec l'État.

Le médiateur suggère que les établissements privés soient désormais conduits à faire figurer obligatoirement dans leur publicité une mention précisant leur statut. Cette mention sera établie par la réglementation. Par exemple les établissements non reconnus devraient préciser qu'ils sont des « établissements d'enseignement privés, non soumis au contrôle de l'État ».

ReMEDIA 12-16

Renforcer les moyens de certains services administratifs

Le médiateur a constaté que les moyens humains dont disposent les rectorats étaient bien trop limités pour que les contrôles et suivis souhaitables puissent être effectués.

Le médiateur recommande de doter certains services rectoraux de moyens supplémentaires, dans les académies dans lesquelles sont installés un grand nombre d'établissements. Ces services devraient notamment se voir affecter des moyens d'expertise et d'inspection dédiés au contrôle de l'enseignement privé.

Débat lors du comité de suivi du 13 février 2014

Le cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche rappelle que ce chapitre de la loi ESR n'est pas né d'une initiative gouvernementale mais d'amendements parlementaires.

Le gouvernement qui avait été alerté sur ces sujets notamment par le rapport du médiateur a accueilli très favorablement cette initiative.

Concernant la réécriture du Code de l'éducation, il s'agit probablement d'une tâche de grande ampleur que beaucoup d'autres domaines pourraient aussi nécessiter. Dans la mesure où il s'agirait d'une approche technique, le cabinet n'est pas opposé à ce que ce dossier soit regardé.

La directrice générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle a tout à fait conscience de l'importance de ce domaine en très rapide développe-

ment du fait de l'implication notamment des fonds de pension internationaux. La loi du 22 juillet 2013 apporte quelques éléments de clarification sans remettre en cause les dispositions générales du Code de l'éducation touchant cette catégorie.

Trois points méritent d'être soulignés qui permettent de rendre plus visibles les relations de ces établissements avec l'État.

Les établissements privés doivent communiquer sur la nature de leur lien avec l'État : faire figurer sur leurs documents d'inscription les formations sanctionnées par un diplôme ayant fait l'objet d'une reconnaissance par l'État (article L. 731-5). Par ailleurs, ils doivent faire figurer dans leur publicité une mention précisant leur statut et la nature de leurs relations avec l'État (article 731-19). Enfin, les formations médicales et paramédicales doivent être soumises à l'agrément conjoint des ministères de la Santé et de l'Enseignement supérieur et justifier d'une convention avec un établissement public de santé et d'une université (article L. 731-6).

La loi renforce la protection des diplômes nationaux et interdit à tout établissement qui n'aurait pas été autorisé ou accrédité par l'État à utiliser le terme master.

La loi crée une nouvelle qualification d'établissement d'enseignement supérieur privé d'intérêt général (EESPIG). Cette qualification permettra à des associations ou fondations reconnues d'utilité publique de signer un contrat avec le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Elle sera ouverte aux établissements privés à but non lucratif, exerçant une mission de service public de l'enseignement supérieur, reconnus par l'État et autorisés à délivrer un diplôme visé par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et conférant le grade de master.

Sur ce dernier point, il convient de signaler que cette qualification d'EESPIG ne constituera pas un lien exclusif de l'État à l'égard des établissements d'enseignement supérieur privé. En effet, selon la nature des établissements, tous n'ont pas vocation à obtenir cette qualification. Un grand nombre d'entre eux assurent des formations professionnelles de qualité qui seront contrôlées par l'État dans le cadre des évaluations périodiques et pourront donner lieu à un visa et, le cas échéant, conférer le grade de master.

Tous les établissements privés autorisés à délivrer un diplôme au nom de l'État ont vocation à participer aux politiques de sites engagées par le ministère.

Par ailleurs, les établissements privés qui le souhaitent, pourront continuer à obtenir seulement la reconnaissance par l'État dès lors qu'ils répondront aux critères attendus. Cette reconnaissance par l'État pourrait, à terme, être accordée pour une durée limitée afin de faire l'objet d'une évaluation périodique.

Enfin, dans un souci de simplification des procédures, une réflexion est engagée sur les modalités et les critères permettant aux établissements privés d'être autorisés à accueillir des étudiants boursiers.

Ces éléments constituent une première étape de clarification du paysage avant d'engager d'autres évolutions d'ordre réglementaire.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

La DGESIP rejoint le médiateur sur le fait que le dispositif actuel ne répond plus à la réalité. Elle a procédé à un point d'étape avec l'inspection générale qui a mis ce thème à son programme de travail 2014-2015. Un rapport devrait être rendu par l'IGAENR.

Concernant la mise en œuvre de la loi ESR et notamment la création des EESPIG, le décret a été publié en juin 2014 et les membres du comité consultatif ont été renouvelés le 5 novembre 2014. La loi a été modifiée avec la suppression de la virgule pour limiter le caractère « reconnu d'utilité publique » aux seuls établissements dont la forme juridique est celle de la fondation.

Le comité consultatif doit préparer le futur cahier des charges qui devra être validé par le cabinet. Une attention particulière sera apportée sur le principe de non lucrativité et d'indépendance de gestion des établissements.

La qualification d'EESPIG donnera lieu à la signature de contrats avec des associations et des fondations reconnues d'utilité publique. La DGESIP travaille avec la DAF et le ministère du Travail sur les notions très délicates de non lucrativité et d'indépendance de gestion.

Début 2015 la contractualisation de la vague E permettra l'examen des candidatures au statut d'EESPIG. La labellisation doit précéder la contractualisation.

La DGESIP a d'ores et déjà procédé à un examen approfondi des 58 établissements déjà liés par contrat à l'État tout en sachant que d'autres candidats vont se présenter. L'enseignement privé est devenu un secteur très concurrentiel dans lequel le marché prend une place prépondérante.

Les contrôles des établissements d'enseignement supérieur privés sont effectués par les services déconcentrés de l'État qui restent souvent « sous-dimensionnés » face à l'importance de la tâche.

L'autorisation par le ministère à délivrer des diplômes visés est limitée dans le temps pour favoriser un contrôle périodique.

La notion de « contrat » présente des caractéristiques différentes de celles prévues pour l'enseignement scolaire. La division hors contrat et sous contrat se comprend mieux dans le second degré que dans le supérieur. Peut-être faudrait-il pour le post-bac adopter un concept nouveau comme l'agrément, proposition qui pourrait recouvrir les différents modes de lien avec l'État (diplômes, accueil de boursiers...).

Concernant la protection du titre du master, des actions en justice ont été introduites par le ministère qui ont donné lieu à des décisions favorables.

Sur cette question de l'enseignement supérieur privé, secteur en plein développement, le ministère travaille avec ses collègues de la culture, des affaires étrangères, de la santé.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur se félicite des avancées les plus récentes mais maintient sa constatation selon laquelle la nouvelle catégorie des EESPIG complexifie la typologie du secteur sans clarifier la nature des liens entre les établissements privés hors contrat et l'État.

Il réitère le souhait que l'IGAENR se penche, après l'étude menée sur l'enseignement supérieur, sur l'enseignement scolaire puisque le Code de l'éducation a créé des concepts qui transcendent la frontière du baccalauréat.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur réitère son souhait d'une approche globale du problème par l'IGAENR puisque les grands concepts du Code de l'éducation ne sont spécifiques ni à l'enseignement supérieur, ni à l'enseignement scolaire.

L'IGAENR répond que le rapport devrait être rendu avant l'été et qu'elle travaille actuellement sur les conclusions. Elle fait état de la complexité des paysages avec des labels fondés juridiquement et des pseudo-labels perçus par les familles du fait de l'inscription à la formation par APB ou du fait de l'habilitation à recevoir des boursiers. L'information des familles sur cette habilitation paraît d'ailleurs très lacunaire.

L'IGAENR a pu connaître les conclusions de l'enquête conduite par la DGCCRF portant sur le respect du monopole d'État sur la collation des titres.

La DGESIP souhaite être rapidement destinataire de ces conclusions car le problème ne fait que s'amplifier. Une large partie de ce secteur n'est pas en demande d'une intervention de l'État mais le grand public a lui le droit à une clarification.

Les réflexions présentes se situent aussi au niveau interministériel. De nouvelles propositions de labels sont faites qui intègrent d'autres ministères (santé, agriculture...).

2. LES PERSONNELS

LES PROBLÈMES FINANCIERS

ReMEDIA 13-12

Des vacances d'examens à soumettre aux cotisations vieillesse

Les missions d'organisation et de déroulement des examens et concours nécessitent le recours à des personnels non titulaires : surveillants et chefs de salles d'examen ; professionnels participant aux jurys d'examens (correcteurs d'écrits et de travaux pratiques ; interrogateurs d'oraux, ...) pour des diplômés professionnels. Ils sont alors rémunérés par des indemnités ou des vacances souvent modestes, voire symboliques, mais qui peuvent néanmoins par leur répétition ou leur longueur atteindre des montants cumulés significatifs.

Il s'agit d'éléments de rémunération qui sont déjà déclarés fiscalement (pour l'impôt sur le revenu). Mais l'usage a longtemps été de ne pas les soumettre aux cotisations de retraite (régime général et régime complémentaire IRCANTEC), suivant ainsi le régime des agents fonctionnaires qui ne cotisent que sur la base de leur traitement de base brut.

Le médiateur recommande que les services d'examen et concours soumettent systématiquement ces indemnités et vacances aux cotisations vieillesse.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DAF le 13 février 2015

Avant 2010, les indemnités de jury étaient liquidées en dehors de la procédure de paiement sans ordonnancement préalable (PSOP), via KHEOPS. Cet outil comptable « maison » permettait le calcul des cotisations sociales mais pouvait être mal utilisé. Suite à son remplacement par CHORUS, qui ne comporte pas cette fonctionnalité, il a été décidé de basculer le paiement de ces indemnités en procédure PSOP.

Ainsi, depuis 2010, les indemnités versées aux membres de jurys de concours et d'examens, y compris les vacances au titre de la surveillance des épreuves, sont intégrées à la PSOP et sont, depuis cette date, soumises systématiquement à cotisation. Il appartient au gestionnaire en charge des jurys de déterminer le profil de cotisant en fonction de l'intervenant (fonctionnaire, non titulaire, profession libérale...). Ce profil est ensuite codifié dans la paye et déclenche les cotisations adéquates.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur constate que cette modification de la chaîne des mises en paiement met fin pour l'avenir aux difficultés rencontrées mais que demeurent des anomalies anciennes qui doivent trouver des solutions au cas par cas sur la demande des vacataires et des personnels de l'enseignement privé produisant des justificatifs.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

La DAF admet que le problème semble circonscrit aux académies franciliennes, que les archives des autres rectorats semblent plus mobilisables.

Lors de l'examen au cas par cas des dossiers problématiques, les services n'hésitent pas à recourir aux archives d'autres ministères tels les finances publiques.

ReMEDIA 13-13

Affiliation redondante à la sécurité sociale étudiante et au régime général

Les agents contractuels de l'éducation nationale, tels que les assistants d'éducation ou des emplois aidés, sont recrutés pour l'année scolaire par des contrats qui s'achèvent au 31 août. Lorsqu'ils s'inscrivaient à l'université ils étaient dispensés de la cotisation annuelle à la sécurité sociale étudiante, même s'ils avaient moins de vingt-huit ans, puisque salariés. La sécurité sociale met fin à cet usage.

Dorénavant, les URSSAF considèrent que ces étudiants salariés doivent cotiser au régime de sécurité sociale étudiant. En effet, elles font application de la définition de l'année universitaire par le Code de la sécurité sociale comme « débutant au 1^{er} octobre et s'achevant au 30 septembre de l'année » : dès lors que les contrats de travail présentés seront terminés au 31 août, ces étudiants salariés doivent verser cette cotisation unique (insécable et annuelle) au régime étudiant pour le dernier mois de l'année universitaire : septembre.

Il existe certes une possibilité d'être remboursé en apportant a posteriori la preuve de l'état de salarié en septembre de fin d'année, d'autant que la perte d'affiliation à un régime de sécurité sociale s'accompagne d'un maintien de ses droits pendant un an.

Pour éviter les doubles cotisations le médiateur recommande, lorsque la situation d'étudiant « salarié » est établie, que l'exonération de cotisation de sécurité sociale soit automatique. Tout étudiant déjà affilié au régime général pourrait être dispensé d'une seconde affiliation au régime étudiant pour l'année universitaire.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGESIP le 17 novembre 2014

La DGESIP indique avoir porté une telle demande il y a 2 ans maintenant auprès du ministère chargé de la santé car cela nécessite la modification du Code de la sécurité sociale.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

La DAF appuiera les démarches de la DGESIP d'autant qu'elle a rencontré les mêmes difficultés pour la gestion des emplois d'avenir professeur (EAP) par exemple.

Il peut paraître choquant que ce soit les étudiants en nécessité de travail qui se trouvent devoir cotiser doublement.

ReMEDIA 12-24

Revoir la rémunération des enseignants suppléants en instituts médico-éducatifs

Actuellement l'éducation nationale rémunère 300 maîtres suppléants engagés en qualité d'instituteurs suppléants dans les instituts médico-éducatifs (IME) qui accueillent des enfants et des adolescents atteints de déficience à dominante intellectuelle. Ils ont été recrutés par les établissements concernés, sont salariés de droit privé et, comme le rappelle le ministère, accomplissent au quotidien un travail remarquable. Or ces instituteurs suppléants de l'enseignement privé sont rémunérés, par le ministère, durant toute leur vie professionnelle, soit à l'indice majoré 309, soit à l'indice majoré 314 selon s'ils détiennent un certificat d'aptitude pédagogique (CAP). Ils perçoivent donc une rémunération d'à peine 1 100 euros.

Par ailleurs, la plupart d'entre eux n'ont pas la disponibilité nécessaire pour se préparer aux concours externes ou ne possèdent pas les diplômes exigés. Certains se sont présentés au second concours interne privé mais ne pourront être nommés n'étant pas en mesure de justifier des certifications exigées (notamment du CLES2).

Le médiateur recommande de créer une grille de rémunération pour l'ensemble de ces agents afin de leur assurer un déroulement de carrière en rapport avec l'exercice du métier d'enseignant et de rappeler aux établissements qui les emploient qu'ils sont compétents pour requalifier leur contrat à durée déterminée en contrat à durée indéterminée.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DAF le 13 février 2015

Les maîtres suppléants des IME en leur qualité d'instituteurs suppléants bénéficieront de la réforme du cadre de gestion des maîtres délégués des établissements d'enseignement privé sous contrat.

Les principales mesures envisagées permettront la revalorisation de la rémunération des maîtres délégués du 1^{er} et du 2nd degrés et, pour les maîtres délégués du 1^{er} degré, de mettre en place un déroulement de carrière qui n'existe pas actuellement.

Par ailleurs, des actions de « déprécarisation » sont actuellement mises en œuvre : en application des dispositions du décret n° 2012-1512 du 28 décembre 2012, des concours réservés permettent l'accès à l'emploi de maître contractuel dans les établissements privés sous contrat et à celui de maître agréé pour les établissements privés sous contrat d'association. En 2015, 510 postes sont ouverts à ce titre dans le 1^{er} degré (contre 340 en 2014).

En revanche, le dispositif de transformation de CDD en CDI au terme de six années de services publics effectifs, prévu par la loi du 12 mars 2012 (loi Sauvadet), ne s'applique qu'aux maîtres délégués en fonction dans les établissements privés sous contrat d'association. Pour les maîtres recrutés dans des établissements privés sous contrat simple, les dispositions du Code du travail s'appliquent et il n'appartient pas au ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de faire respecter ces dispositions.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur attend une réelle amélioration de la situation des suppléants du 1^{er} degré grâce à la création d'un déroulement de carrière.

Il demande à la DAF de n'oublier aucune des catégories potentiellement concernées (ITEP par exemple).

Il suggère au ministère, via les recteurs, de saisir les directeurs de ces établissements pour leur rappeler le nécessaire respect du Code du travail concernant le partage entre le CDD et le CDI.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

La DAF admet l'existence d'un « sous-prolétariat » enseignant au sein de certains établissements-médicaux-sociaux. Leur assimilation aux suppléants du privé induit ce traitement à indice majoré unique bloqué de niveau anormalement faible (310 sans CAP, 314 avec CAP). Durant l'année 2015 une solution

devrait être apportée applicable à l'ensemble des suppléants par une revalorisation et un déroulement de carrière.

Pour ceux qui ne bénéficient pas de la loi Sauvadet, la question de la CDIisation se pose mais l'éducation nationale doit-elle procéder par une relance générale auprès des nombreux employeurs de cette catégorie au risque de froisser la plupart qui se conforme au droit du travail. La suggestion de la médiation de procéder par l'inclusion d'une clause sociale dans les conventions liant le ministère à ces instituts lui paraît intéressante à examiner.

ReMEDIA 12-25

Permettre le paiement des jours de congés figurant sur le compte épargne-temps pour les agents placés en retraite pour invalidité

Le compte épargne-temps (CET) dans la fonction publique permet, depuis l'entrée en vigueur du décret n° 2008-1136 du 3 novembre 2008 qui a modifié le décret n° 2002-634 du 29 avril 2002, d'utiliser les jours épargnés en sortie en temps, en argent ou en épargne-retraite. Mais il a été prévu que l'indemnisation des jours de congés figurant sur le compte épargne-temps (CET) ne pourrait s'effectuer qu'à compter du vingt et unième jour. Le médiateur a été saisi par des agents contraints par la maladie de cesser définitivement leurs fonctions et qui se voient refuser l'indemnisation des 20 premiers jours épargnés. Un tel refus paraît contraire aux directives européennes qui concernent l'aménagement du temps de travail et aux positions arrêtées par la jurisprudence.

Le médiateur recommande de porter auprès de la DGAFP une proposition visant à accorder, aux agents radiés des cadres pour invalidité, la possibilité d'être indemnisés dès le premier jour de congés épargné.

Pour une bonne gestion des ressources humaines, il recommande également dès qu'un agent dépose une demande d'admission à la retraite pour un autre motif que l'invalidité de l'informer de la règle de non indemnisation des vingt premiers jours épargnés.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGRH le 4 décembre 2014

Dans le rapport pour 2012, le médiateur a recommandé de porter auprès de la DGAFP une proposition visant à accorder aux agents radiés des cadres pour invalidité, la possibilité d'être indemnisés dès le premier jour de congés épargné.

Il a souhaité également que, pour une bonne gestion des ressources humaines, un agent déposant une demande d'admission à la retraite pour un autre motif que l'invalidité soit informé immédiatement de la règle de non-indemnisation des vingt premiers jours épargnés.

La DGAFP, consultée cet été sur la question de l'indemnisation, a préconisé oralement l'indemnisation des jours placés sur un CET dans la situation précise des agents placés en retraite pour invalidité, dans l'attente d'une modification des textes qui serait envisagée.

Toutefois, compte tenu de l'impact possible sur les autres ministères d'une telle décision et dans la mesure où en septembre 2013 encore, la position officielle de la DGAFP n'allait pas dans ce sens, la DGRH attend une réponse écrite à la demande d'accord qu'elle a sollicité auprès de la DGAFP, avant d'émettre une consigne en ce sens en direction des services et établissements du ministère.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur remercie la DGRH d'avoir fait la démarche auprès de la DGAFP mais regrette la position qui aboutit à ce que, malgré un accord de principe apparent, la situation pour ces agents n'ait pas évolué.

Le médiateur appelle la DGRH à demander l'accélération de la publication des textes nécessaires par la DGAFP.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Concernant l'information donnée aux agents en cours de constitution de leur dossier de retraite, la DGRH a procédé à quelques vérifications notamment auprès du service de gestion des personnels de l'administration centrale (SAAM) lui permettant de conclure que les éléments concernant les RTT figuraient bien dans les brochures distribuées.

Les discussions avec la DGAFP concernant les agents placés en retraite pour invalidité laissent à penser qu'elle est favorable au principe.

La DGRH insistera pour que cet accord de bon sens et qui concerne peu d'agents soit rapidement concrétisé par un texte explicite.

La DAF précise qu'aucun obstacle budgétaire ne devrait s'y opposer puisque les sommes sont provisionnées.

ReMEDIA 12-26

Encadrer le recours à la mise en disponibilité d'office pour un agent malade

La disponibilité d'office, position dans laquelle peut être placé un agent qui n'est pas considéré comme étant apte à reprendre ses fonctions après des congés de maladie, est par nature privative de rémunération. Elle permet une indemnisation (versement d'indemnités journalières) sous certaines conditions très limitatives prévues dans le Code de la sécurité sociale. Les fonc-

tionnaires qui ont bénéficié de trois ans consécutifs de congés de maladie statutaires ou plus, pour une même affectation ne peuvent pas prétendre à des telles indemnités.

Or il semble que nos administrations la prononcent pour des agents ayant épuisé leurs droits à congé de longue maladie ou de longue durée, en attente d'une décision administrative à l'issue des procédures médicales. Des mutuelles semblent assurer un complément de traitement également sous certaines conditions. Des réclamants ont alerté le médiateur sur le fait que placés en disponibilité d'office ils se retrouvaient sans aucune ressource.

Le médiateur recommande de sensibiliser les directions de gestion des ressources humaines des services déconcentrés et des universités sur les conséquences financières de la disponibilité d'office.

Préparation du comité de suivi du 4 mars 2015

Position de la DGRH le 4 décembre 2014

Le rapport du médiateur recommande de sensibiliser les directions des ressources humaines des services déconcentrés et des universités sur les conséquences financières de la disponibilité d'office.

Le guide sur les congés de maladie des agents de la fonction publique de l'État qui avait vocation à traiter le problème sous l'angle statutaire a été diffusé en décembre 2013.

Il est le fruit d'un long travail mené en étroite collaboration avec les services de la médiatrice mais également les bureaux statutaires et réglementaires de la DGRH, la DAJ et la DAF. Avant sa diffusion il a également été testé auprès de quelques DRH.

Initialement la DGRH ne pensait pas le réactualiser chaque année mais uniquement à l'occasion de modifications réglementaires.

Dans chaque fiche un paragraphe est consacré à la disponibilité d'office dans son aspect statutaire. Le bureau concerné est prêt à examiner toute demande d'ajout que formuleraient les services de la médiatrice. Cependant dans le cas présent, la demande portant essentiellement sur des aspects financiers, au demeurant complexes, cela nécessiterait de solliciter l'expertise des services de la DAF.

Position de la DAF le 13 février 2015

Les informations sur les conséquences financières de la situation de mise en disponibilité d'office seront précisées, de même que les prestations auxquelles peuvent éventuellement prétendre les agents placés dans cette situation.

Après échanges avec les services du médiateur, au-delà des agents placés en disponibilité d'office, il semble qu'une partie des difficultés identifiées porte

sur le cas de fonctionnaires parvenus au terme de leurs droits à congés alors que le comité médical compétent ne s'est pas prononcé sur sa situation. Les cas des fonctionnaires de notre ministère sont malheureusement examinés par les instances médicales compétentes avec plusieurs mois de retard

Pendant la période allant de la fin des droits à congés et la décision du comité médical, ces fonctionnaires bénéficient du maintien d'un demi-traitement, conformément aux dispositions de l'article 47 du décret n° 86-442 modifié du 14 mars 1986. La question soulevée porte sur le « statut » de ce demi-traitement une fois prononcée la mise en disponibilité d'office de l'agent, à compter du lendemain de la date d'expiration de ses droits à congés de longue durée : est-il provisoire et doit-il faire l'objet d'un remboursement par l'agent ? A contrario, constitue-t-il un droit de l'agent ?

Tout fonctionnaire devant être placé dans une situation régulière, l'administration est tenue de régulariser la situation administrative de l'agent à titre rétroactif, en prononçant sa disponibilité d'office à compter du lendemain de la date d'expiration de ses droits à congés de longue durée.

Le décret n° 2011-1245 du 5 octobre 2011 avait incontestablement pour finalité d'étendre le maintien du demi-traitement auparavant, réservé aux seuls fonctionnaires en attente d'une décision de mise à la retraite pour invalidité, aux fonctionnaires en congés de longue maladie ou de longue durée. Il est intervenu en conséquence de l'accord signé le 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique : « ainsi, les textes prévoyant le maintien du demi-traitement au bénéfice des agents admis à la retraite pour invalidité, après avis de la commission de réforme, le cas échéant jusqu'à la date de la décision d'admission à la retraite, mériteraient d'être clarifiés pour couvrir tous les cas d'attente d'une décision de l'administration à compter de l'expiration des droits statutaires à congés des agents ».

Ce point fera l'objet d'un examen dans les meilleurs délais afin d'apporter aux services ministériels et aux opérateurs les éclaircissements nécessaires.

Position du médiateur le 23 février 2015

Le médiateur est très demandeur des éclaircissements que la DAF obtiendra de la DGAFP quant aux contradictions entre les différents textes les plus récents.

Débat lors du comité de suivi du 4 mars 2015

Le médiateur pense que la DGAFP était de bonne foi lorsqu'elle a présenté le décret de 2011 comme étant la réponse aux préoccupations légitimes du Défenseur des droits et du médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Toutefois, une circulaire prise peu après est venue démentir cette volonté en amenant les services à faire procéder au reversement du demi-traitement que le décret venait juste d'instaurer.

La DGRH renouvelle son accord pour compléter le guide sur les congés de maladie des agents de la fonction publique de l'État lorsque les éléments nouveaux et pertinents seront à y insérer.

La DAF partage le souci qu'une rémunération minimale puisse être maintenue par l'administration à ses agents mais la question se pose de savoir si c'est un prêt ou une attribution définitive. Le texte est insuffisamment précis et la DAF reviendra vers la DGAFP. Elle a pu constater des traitements différents selon les académies et beaucoup de dysfonctionnements dans les préfetures quant au management des comités médicaux départementaux et des commissions de réforme.



Informations

**QUATRIÈME
PARTIE**

**CHAPITRE PREMIER**

Les statistiques d'activité des médiateurs en 2014

1. LES RÉCLAMATIONS REÇUES

En 2014, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs dans les académies) ont reçu 11 442 réclamations.

Tableau n° 1 : Réclamations reçues en 2014

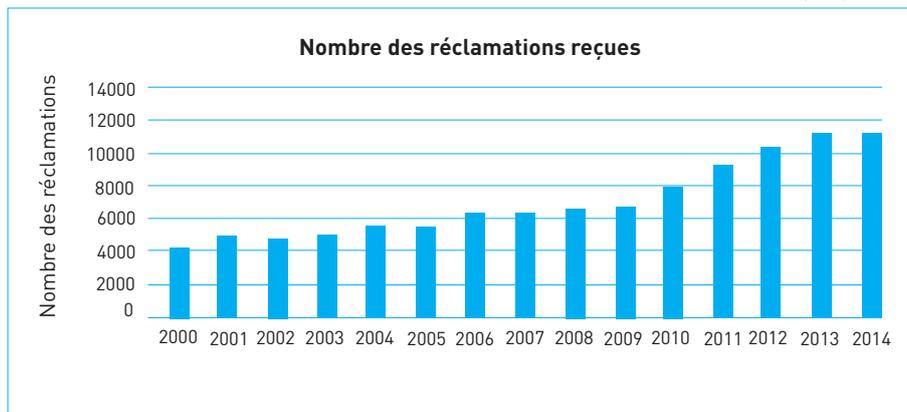
	2014				
	Nombre de réclamations	En % des dossiers reçus	En % des dossiers traités	Évolution sur 1 an	Évolution depuis 2000
Situation au 1/01/2014					
Réclamations reportées des années antérieures	2256		16%		
Réclamations reçues en 2014					
Reçues par les médiateurs académiques	10 151	89%		2%	187%
Reçues par le médiateur national	1 291	11%		-1%	86%
Total des réclamations reçues en 2014	11 442	100%	84%	1%	170%
Total des réclamations traitées en 2014 (report des années antérieures + reçues en 2014)	13 698				
Dossiers de réclamations clôturés en 2014	12 076		88%		
Situation au 31/12/2014					
Réclamations en cours d'instruction au 31/12/14	1 495		11%		
Réclamations en attente de réponse de l'administration au 31/12/14	127		1%		
Total des réclamations reportées sur l'année suivante *	1 622		12%		

* la différence entre dossiers reportés l'année suivante et dossiers reçus de l'année précédente résulte de la suppression de doublons

Après avoir fortement augmenté au cours des deux premières années de fonctionnement de la médiation, le nombre des réclamations reçues s'était stabilisé depuis 2001 aux alentours de 5 000 réclamations nouvelles par an. En 2006, ce nombre avait augmenté de façon sensible (16 %). L'augmentation s'était ensuite poursuivie à un rythme nettement plus réduit d'environ 3 %.

À partir de 2010 le nombre des réclamations reçues a repris un rythme élevé (plus de 10 % par an).

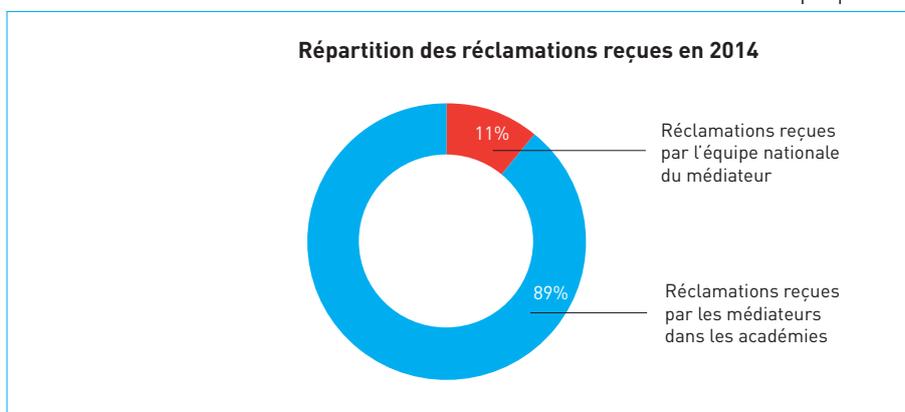
Graphique n° 1



L'année 2014 marque une stabilisation (1 % d'augmentation). Le nombre des réclamations reçues par les médiateurs reste comme l'an dernier d'un peu plus de 11 000.

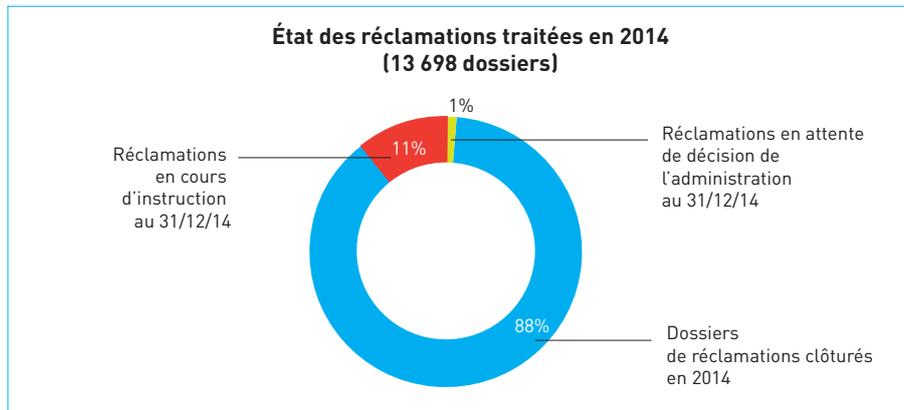
Comme les années précédentes la plupart (89 %) des réclamations transmises à la médiation en 2014 ont été traitées par les médiateurs dans les académies ; 11 % l'ont été par l'équipe nationale de la médiation.

Graphique n° 2



Compte tenu des dossiers qui n'avaient pas été clôturés en 2013, ce sont 13 698 dossiers de réclamations qui ont été traités en 2014 par les médiateurs. Sur ce total, 88 % des dossiers ont été terminés (clôturés) au cours de l'année. Pour 1 % des dossiers, leur conclusion était suspendue, au 31/12/2014, à une réponse de l'administration. Enfin, 11 % de ces dossiers étaient à cette même date en cours de traitement par les médiateurs.

Graphique n° 3



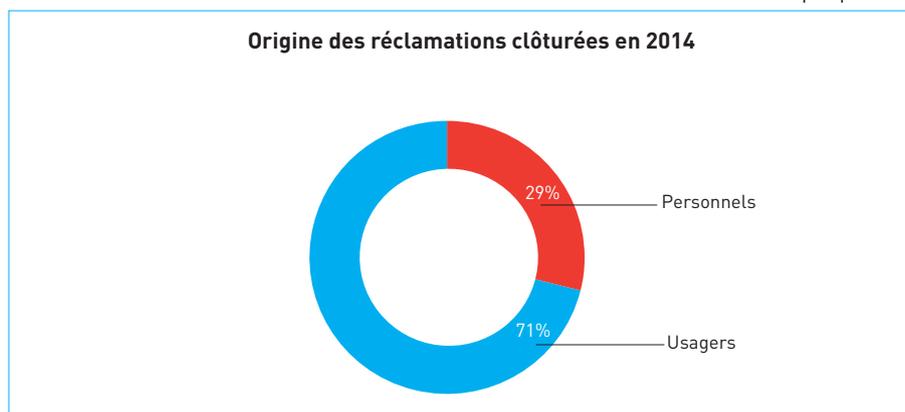
2. L'ORIGINE DES RÉCLAMATIONS

Tableau n° 2 : Origine des dossiers de réclamations clôturés en 2014

	2014			
	Nombre	En % du total des dossiers	Evolution sur 1 an	Evolution depuis 2004
PERSONNELS				
Personnels enseignants non titulaires	351	10%	34%	18%
Personnels non enseignants non titulaires	253	7%	72%	352%
total personnels non titulaires	604	17%	48%	71%
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie B et C	251	7%	5%	-38%
Personnels (titulaires) ouvriers, techniques et administratifs catégorie A	112	3%	12%	18%
Personnels d'inspection et de direction	133	4%	45%	99%
Personnels sociaux et de santé	54	2%	-13%	50%
Personnels d'éducation, de documentation et d'orientation	57	2%	90%	-10%
total personnels titulaires non enseignants	607	18%	16%	-9%
Enseignants titulaires du premier degré public	584	17%	25%	53%
Enseignants titulaires du second degré public	1 394	40%	14%	40%
Enseignants titulaires du supérieur public	100	3%	22%	67%
Enseignants du privé sous contrat	181	5%	4%	91%
total personnels enseignants titulaires	2 259	65%	16%	47%
<i>Total PERSONNELS</i>	3 470	100%	20%	36%
<i>(personnels en % du total)</i>		29%		
USAGERS				
Établissements publics premier degré	1 199	14%	34%	230%
Établissements publics second degré	3 921	46%	19%	200%
Établissements publics supérieur	2 429	28%	35%	323%
Établissements privés	541	6%	15%	228%
Divers (tiers, entreprises)	516	6%	80%	
<i>Total USAGERS</i>	8 606	100%	27%	257%
<i>(usagers en % du total)</i>		71%		
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année :</i>	12 076		25%	143%

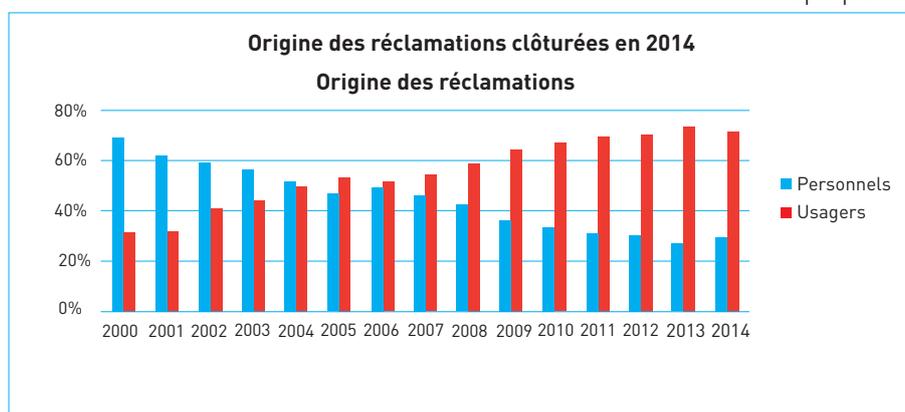
29 % des réclamations (il s'agit de celles qui ont été clôturées de façon définitive en 2014) émanent des personnels, les usagers représentant 71 % des réclamations.

Graphique n° 4



Les réclamations présentées par les usagers représentent depuis plusieurs années près des trois quarts des dossiers traités par les médiateurs. Cette situation, désormais stabilisée, marque une évolution importante par rapport à celle qui prévalait à la création de la médiation (en 2000 les réclamations présentées par les usagers ne représentaient que 31 % du total).

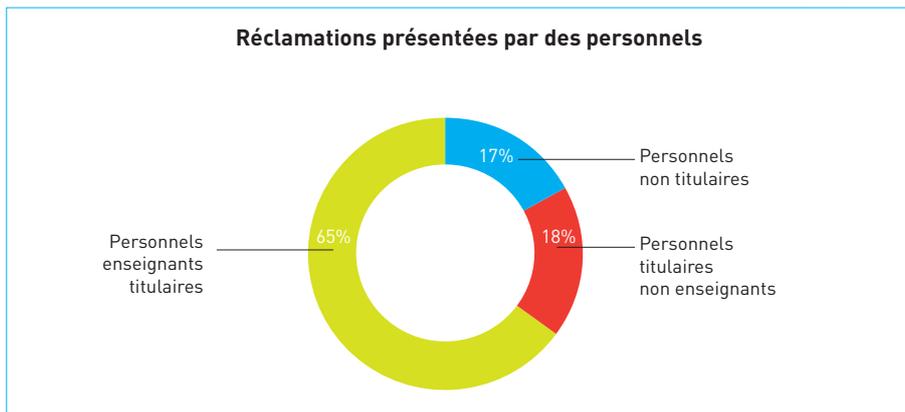
Graphique n° 5



Sans remettre en cause cette situation de prééminence des réclamations présentées par les usagers, l'année 2014 présente cependant une particularité par rapport aux années antérieures. Alors que le nombre des réclamations présentées par les personnels n'avait jamais dépassé 2 800, il atteint cette année 3 470 (soit plus de 600 réclamations supplémentaires). Cette augmentation est partiellement due aux difficultés d'affectation rencontrées par les professeurs stagiaires.

La plupart des personnels qui adressent une réclamation aux médiateurs sont des enseignants titulaires : ils représentent 65 % des dossiers présentés par les personnels (voir tableau n°2).

Graphique n° 6

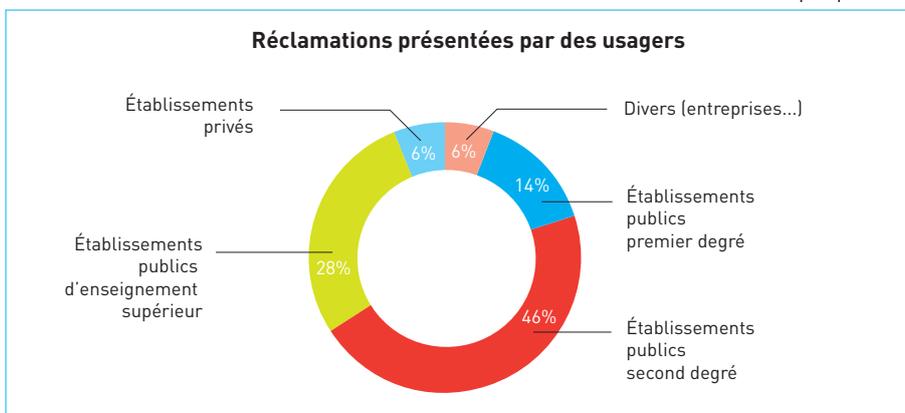


Si les réclamations adressées au médiateur par les usagers représentent en 2014 une proportion moins importante du total des dossiers terminés, le nombre des dossiers ne cesse de croître en valeur absolue (il augmente encore de plus de 1 000 en 2014).

On peut penser que cette augmentation résulte pour une bonne part de ce que l'existence du médiateur est chaque année un peu mieux connue des parents d'élèves et des étudiants.

Parmi les usagers qui saisissent le médiateur, la moitié (46 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré (voir tableau n°2). Les réclamations présentées par des usagers de l'enseignement supérieur continuent d'augmenter et atteignent 28 % des réclamations d'usagers.

Graphique n° 7



3. LE DOMAINE DES RÉCLAMATIONS

Tableau n° 3 : Domaine des dossiers de réclamations clôturés en 2014

	2014			
	Nombre de dossiers terminés	En % du total des dossiers terminés	Evolution du nombre des dossiers sur 1 an	Evolution du nombre des dossiers depuis 2000
PERSONNELS :				
Recrutement (tour extérieur, titularisation...)	194	6%	23%	-20%
Protection sociale	127	4%	55%	
Mutations - Affectations	875	25%	31%	51%
Pensions - Retraite	172	5%	-12%	-7%
Déroulement de carrière	631	18%	22%	-34%
Questions financières	774	22%	16%	42%
Organisation du travail et relations prof.	480	14%	17%	88%
Divers	217	6%	20%	256%
<i>(s/total : personnels)</i>	3470	100%	20%	23%
USAGERS :				
Scolarité et inscriptions	3 466	41%	30%	574%
Examens et concours	1 744	20%	14%	508%
Vie scolaire et universitaire	1 455	17%	23%	460%
Questions financières et sociales	1 239	14%	37%	883%
Handicap	183	2%	65%	
Divers	519	6%	45%	611%
<i>(s/total : usagers)</i>	8 606	100%	27%	583%
<i>Total des dossiers de réclamation clôturés au 31/12 de l'année</i>	12 076		25%	196%

Quant aux domaines dont elles relèvent, les réclamations présentées par les personnels se répartissent de façon assez équilibrée entre les différentes sources possibles de contestation :

Les réclamations relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra académiques, postes à profil...) représentent 25 % du total. Après avoir diminué pendant plusieurs années, les réclamations de ce type ont recommencé à augmenter à partir de 2011. L'année 2013 avait marqué une légère amélioration de la conflictualité dans ce domaine, telle qu'elle est enregistrée par la médiation. **En 2014 les réclamations présentées par les personnels concernant les mutations augmentent fortement : 31 % d'augmentation, soit plus de 250 réclamations supplémentaires.** Il faut également y voir l'effet de

l'affectation d'un très grand nombre d'enseignants stagiaires à la rentrée 2014.

Les réclamations liées à des questions financières (rémunération, indemnités, primes, avantages en nature, remboursement de trop perçu, remises gracieuses, prestations diverses) ont représenté 22 % des dossiers de personnels traités en 2014.

18 % des réclamations présentées par les personnels ont trait aux questions de carrière ou aux questions statutaires (notation, avancement, détachement, disponibilité, réintégration, sanctions, licenciement, reclassement, bonifications, congé formation, cessation progressive d'activité...). Les réclamations portant sur les questions de carrière suscitent un nombre de réclamations en forte diminution (- 46 % depuis 2000).

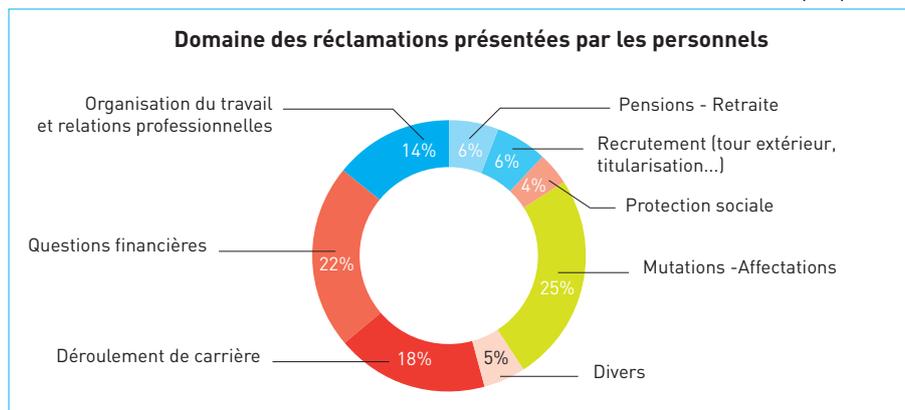
14 % des réclamations sont liées à l'environnement professionnel et aux relations professionnelles (organisation du travail, relations hiérarchiques, relations avec les collègues, relations internes et externes, accès à l'information et aux documents administratifs, problèmes de harcèlement moral...). Les réclamations de ce type concernant les personnels ont connu une augmentation significative depuis que le médiateur a commencé ses activités.

Les réclamations liées aux questions de recrutement (concours internes, examens professionnels, stages de qualification) ont représenté en 2014 6 % des dossiers, en diminution par rapport à l'année précédente.

Les réclamations concernant les pensions et les retraites (validation, réversion...) constituent 5 % des dossiers.

Les réclamations liées aux autres questions de protection sociale (congé de maladie, congé de longue durée, congé de longue maladie, accident du travail, handicap, incapacité, mise à la retraite d'office ou pour invalidité...) représentent 4 % des dossiers.

Graphique n° 8



S'agissant des usagers, les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) représentent la plus grande partie des réclamations présentées (41 %).

20 % des réclamations sont liées au domaine des examens et des concours (conditions, délais, déroulement, décisions, fonctionnement des jurys, équivalence de diplômes...).

17 % des réclamations portent sur des questions de « vie quotidienne » scolaire et universitaire (relations interpersonnelles, discipline...);

Enfin, 14 % des réclamations renvoient à des questions financières ou sociales (frais de scolarité, bourses, allocations, gratuité...).

183 réclamations liées aux questions de handicap ont été traitées par les médiateurs cette année encore.

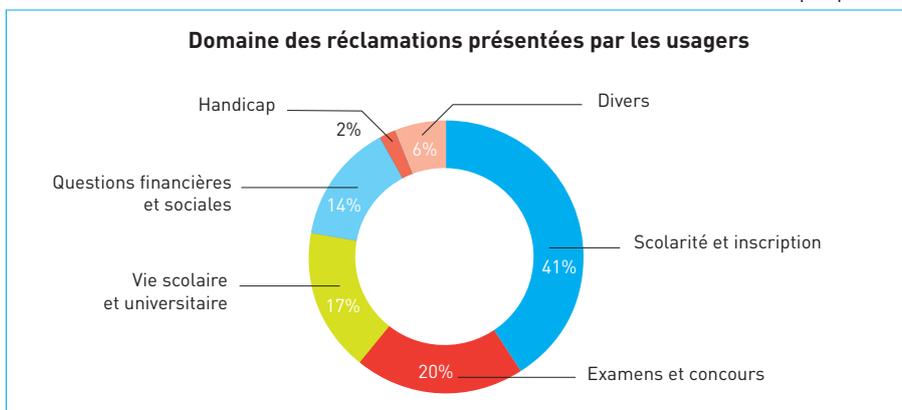
Au vu de ces données chiffrées, on peut effectuer les constatations suivantes pour ce qui est de l'évolution respective des différentes catégories de réclamations présentées par les usagers :

Les réclamations relatives à la vie scolaire et universitaire, aux examens et concours et à la scolarité et inscriptions ont fortement augmenté depuis dix ans : dans les trois catégories, le nombre des dossiers a plus que triplé.

La poursuite de l'augmentation des réclamations concernant la scolarité et les inscriptions reflète sans doute en premier lieu les difficultés liées à l'application de la « carte scolaire » (le taux d'augmentation de ces réclamations est cette année encore spécialement élevé : 30 %)

Le nombre des réclamations concernant les questions financières (du fait notamment des difficultés liées aux bourses) continue également à augmenter sensiblement (37 %). On peut y voir un effet de la démocratisation de l'enseignement supérieur et de l'augmentation régulière du nombre de bénéficiaires.

Graphique n° 9

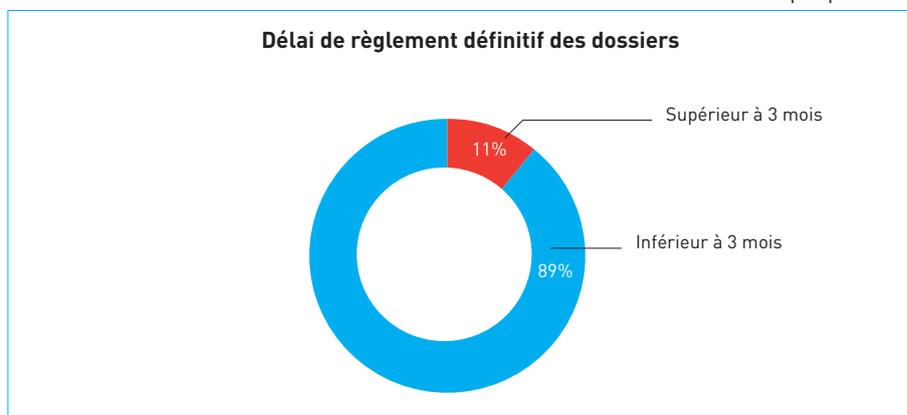


4. LES DÉLAIS D'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

Pour ce qui est des dossiers réglés définitivement en 2014, le délai de règlement a été inférieur ou égal à 3 mois dans 89 % des cas et supérieur à 3 mois pour 11 % des dossiers.

Ces chiffres marquent une amélioration du délai de règlement par rapport à l'an dernier et aux années précédentes (NB : cette statistique ne porte que sur les dossiers qui ont été clôturés au cours de l'année).

Graphique n° 10



5. LES RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

Tableau n° 4 : Résultat de l'intervention des médiateurs en 2014

	Nombre de dossiers	en % des dossiers clôturés (12076)	en % des dossiers ayant donné lieu à intervention (8649)
1. Réclamations ayant donné lieu à une intervention du médiateur, dont :	8 649	72%	
1.1. Interventions ayant entraîné un effet plutôt positif pour le réclamant : dont	7 274		84%
Erreur de l'administration rectifiée	1 392		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : succès	1 704		
Médiation dans un conflit d'ordre relationnel	717		
Information ou conseil donné par le médiateur dans une affaire ne constituant pas une réclamation	3 147		
Transmission par le médiateur de la réclamation à l'administration, lorsque celle-ci n'a pas été saisie au préalable	314		
1.2. Interventions n'ayant pas entraîné d'effets positifs pour le réclamant, dont :	1 375		16%
Erreur de l'administration non rectifiée	182		
Intervention du médiateur en raison de la dimension humaine du dossier : échec	681		
Classé par le médiateur faute de réponse de l'administration	512		
2. Dossiers n'ayant pas entraîné d'intervention du médiateur, dont :	3 427	28%	
Réclamation ne relevant pas de la compétence du médiateur	394		
Affaire réglée indépendamment de l'intervention du médiateur	460		
Abandon de sa réclamation par le réclamant après saisine du médiateur	799		
Réclamation non fondée et rejetée par le médiateur	1 774		
<i>Total (dossiers clôturés en 2011)</i>	12 076	100%	100%

72 % des dossiers ont donné lieu à une intervention du médiateur

Parmi les dossiers de réclamation définitivement réglés au cours de l'année 2014 (soit 12 076 dossiers), les médiateurs sont intervenus pour apporter un appui ou une information à la personne ayant présenté une réclamation dans 8 649 de ces dossiers (soit dans 72 % du total des réclamations transmises à la médiation ; voir tableau n° 4).

Dans les autres cas (3 427 dossiers, soit 28 % des dossiers clôturés), la réclamation n'a pas, pour différentes raisons, donné lieu à une intervention de leur part (réclamation échappant au champ de compétence du médiateur, réclamation non fondée, abandon de sa réclamation par le demandeur...).

Ces proportions sont proches de celles constatées les années précédentes.

Il est à souligner que, même dans les cas où la réclamation ne leur apparaît pas fondée, les médiateurs donnent à la personne concernée une explication détaillée. Il arrive en effet assez fréquemment que l'administration ne délivre pas à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des usagers ou des personnels, une explication suffisante ou suffisamment claire des décisions qu'elle prend à leur égard : les explications fournies dans ce cas par les médiateurs peuvent permettre aux personnes concernées de mieux comprendre la position de l'administration.

Les interventions des médiateurs ont débouché sur un résultat plutôt positif pour le réclamant dans 84 % des cas

S'agissant des dossiers pour lesquels les médiateurs sont intervenus (soit 8 649 dossiers), le résultat de cette intervention s'est avéré plutôt positif pour la personne ayant saisi les médiateurs dans 84 % des cas.

Pour 1 375 de ces dossiers (soit 16 % des cas), l'intervention des médiateurs est restée sans effet positif pour le réclamant.

Les interventions des médiateurs ayant entraîné un résultat plutôt positif pour le réclamant se répartissent en plusieurs catégories :

Dans un certain nombre de cas, les médiateurs sont intervenus avec succès auprès de l'administration pour appuyer la réclamation qui leur a été présentée : soit parce qu'ils ont considéré que l'administration avait commis une erreur (1 392 dossiers), soit parce que la décision de l'administration, sans être erronée, leur est néanmoins apparue trop rigide et inéquitable (1 704 cas).

Concernant 717 dossiers, les médiateurs sont intervenus, au sens propre, « en médiation » : ces dossiers de « médiation » concernent des personnes

qui ont saisi les médiateurs parce qu'elles rencontraient des difficultés relationnelles ou des difficultés de positionnement au sein de leur structure de travail. Dans ce cas de figure, les médiateurs sont intervenus pour aider les personnes qui les avaient saisis à améliorer leur insertion dans leur structure ou à rétablir le dialogue.

Dans un quart des cas (3 147 dossiers soit 26 % des demandes d'intervention clôturées par les médiateurs), l'intervention des médiateurs a consisté à fournir des informations utiles à la personne qui les avait saisis ou à lui donner un avis ou un conseil. Il est à noter que le nombre de ces cas où le médiateur est sollicité pour une information ou un conseil, et non pour traiter une réclamation, ne cesse de croître année après année.

CHAPITRE DEUXIÈME



Les textes instituant des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur

L'article 40 de la loi n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités

Article 40

Le titre III du livre II de la première partie du Code de l'éducation est complété par un chapitre X ainsi rédigé :

Chapitre X
Le médiateur de l'éducation nationale
et de l'enseignement supérieur

« Art. L.23-10-1. – Un médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents ».

Les articles D 222-37 à D 222-42 du Code de l'éducation instituant les médiateurs à l'éducation nationale¹

Article D 222-37

Un médiateur de l'éducation nationale, des médiateurs académiques et leurs correspondants reçoivent les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation dans ses relations avec les usagers et ses agents.

¹ Codification du décret n° 98-1082 du 1^{er} décembre 1998 instituant des médiateurs à l'éducation nationale.

Article D 222-38

Le médiateur de l'éducation nationale est nommé pour trois ans par arrêté des ministres chargés de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Il reçoit les réclamations concernant le fonctionnement des services centraux du ministère et des établissements qui ne relèvent pas de la tutelle d'un recteur d'académie.

Pour l'instruction de ces affaires, il peut faire appel en tant que de besoin aux services du ministère ainsi qu'aux inspections générales.

Il est le correspondant du Médiateur de la République.

Il coordonne l'activité des médiateurs académiques.

Article D 222-39

Chaque année, le médiateur de l'éducation nationale remet au ministre chargé de l'éducation et au ministre chargé de l'enseignement supérieur un rapport dans lequel il formule les propositions qui lui paraissent de nature à améliorer le fonctionnement du service public de l'éducation nationale.

Article D 222-40

Les médiateurs académiques et leurs correspondants sont nommés pour un an par arrêté du ministre chargé de l'éducation et du ministre chargé de l'enseignement supérieur, sur proposition du médiateur de l'éducation nationale. Ils reçoivent les réclamations concernant les services et les établissements situés dans le ressort de la circonscription dans laquelle ils sont nommés.

Article D 222-41

Les réclamations doivent avoir été précédées de démarches auprès des services et établissements concernés.

La saisine du Médiateur de la République, dans son champ de compétences, met fin à la procédure de réclamation instituée par la présente section.

Article D 222-42

Lorsque les réclamations leur paraissent fondées, les médiateurs émettent des recommandations aux services et établissements concernés. Ceux-ci les informent des suites qui leur ont été données. Si le service ou l'établissement saisi maintient sa position, il leur en fait connaître par écrit les raisons.



Charte du Club des médiateurs de services au Public

PRÉAMBULE

Le Club des médiateurs de services au public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des médiateurs de services au public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- ▶ le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;
- ▶ la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;
- ▶ l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir ;
- ▶ l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité ;
- ▶ le respect du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;
- ▶ l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.

- ▶ la transparence : le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;
- ▶ la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des médiateurs de services au public. Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque médiateur. Elle énonce un ensemble de principes que les médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le médiateur

Le médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace. Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétent

Le médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Efficace

Le médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

Transparence et consentement des requérants

Le médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des médiateurs de services au public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les médiateurs exercent leurs fonctions. Le médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au médiateur et aux parties.

Le déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement. Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le médiateur par écrit, ou par le médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité. Le médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du Club des médiateurs de services au public

- ▶ Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- ▶ Le Médiateur de l'Association française des sociétés financières
- ▶ Le Médiateur auprès de BNP Paribas
- ▶ Le Médiateur de la Caisse des dépôts
- ▶ Le Médiateur des Communications électroniques
- ▶ Le Médiateur de l'Eau
- ▶ Le Médiateur EDF
- ▶ Le Médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
- ▶ Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances
- ▶ Le Médiateur de France 2
- ▶ Le Médiateur de France 3
- ▶ Le Médiateur des programmes de France Télévisions
- ▶ Le Médiateur de GDF SUEZ
- ▶ Le Médiateur La Poste
- ▶ Le Médiateur du ministère de l'économie et du budget
- ▶ Le Médiateur national de l'Energie
- ▶ Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- ▶ Le Médiateur de Paris Habitat
- ▶ Le Médiateur de Pôle Emploi
- ▶ Le Médiateur de la RATP
- ▶ Le Médiateur de la SNCF
- ▶ Le Médiateur du Tourisme et du Voyage

- ▶ Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur

CHAPITRE QUATRIÈME

Des médiateurs dans l'éducation nationale et dans l'enseignement supérieur : mode d'emploi

- ▶ Vous êtes un **parent d'élève** en conflit avec un enseignant ou l'administration et le dialogue est rompu ?
- ▶ Vous n'arrivez pas à obtenir les explications qu'appellent les décisions prises à l'égard de votre **enfant** ?
- ▶ Vous êtes un **étudiant ou un adulte en formation** et vous n'arrivez pas à vous faire entendre sur un problème de bourse, d'inscription, de déroulement d'un examen ... ?
- ▶ Vous êtes un **enseignant ou un administratif** en désaccord avec une décision relative à votre carrière, votre affectation, votre rémunération ... ?

ET votre démarche auprès des services concernés n'a pas abouti et vous recherchez une solution à l'amiable ?

ALORS vous pouvez faire appel au médiateur.

Des médiateurs pour aider, en cas de litige, les usagers et les personnels de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

- ▶ au plus près de chez vous :
des médiateurs académiques
- ▶ au niveau national :
le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Qui peut saisir le médiateur ?

Chaque usager (parent d'élève, élève, étudiant, adulte en formation) et chaque agent de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Il importe de rappeler tant aux personnels qu'aux familles, élèves et étudiants que l'intervention du médiateur n'est possible qu'après avoir tenté de résoudre le litige avec les services concernés. La médiation n'est pas une instance de premier niveau. C'est à ce prix que la médiation peut obtenir des résultats positifs ou être efficace.

Quand le saisir ?

En cas de blocage persistant, lorsque les démarches que vous avez engagées auprès des établissements d'enseignement ou des services concernés n'ont pas abouti.

Quel médiateur saisir ?

Les médiateurs académiques pour les réclamations concernant les services (DSDEN, rectorat, CROUS, CNED...) et les établissements (école, collège, lycée, université...) relevant d'une académie.

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur pour les réclamations concernant l'administration centrale du ministère (DGRH, service des pensions...), le réseau des établissements français à l'étranger (AEFE) ou le SIEC.

Comment le saisir ?

Vous pouvez saisir le médiateur directement, par écrit, courriel, télécopie, en communiquant vos coordonnées et en fournissant tous les éléments nécessaires à la compréhension du litige.

Que fait le médiateur ?

Si l'affaire est recevable, il se rapproche de l'autorité responsable de la décision contestée pour rechercher, par le dialogue, une solution au litige.

Par ailleurs, au plan national, le médiateur remet au ministre un rapport annuel public dans lequel il propose des mesures qui lui paraissent utiles pour améliorer le service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Le médiateur intervient :

- ▶ gratuitement ;
- ▶ en cas de litige persistant après que vous avez fait sans succès une démarche auprès des services concernés ;
- ▶ en instruisant les demandes en toute confidentialité ;
- ▶ en privilégiant le dialogue et la conciliation.

Le médiateur n'intervient pas :

- ▶ dans un litige entre personnes privées ;
- ▶ dans une procédure engagée devant un tribunal ;
- ▶ pour remettre en cause une décision de justice ;
- ▶ dans un litige avec une autre administration.

CHAPITRE CINQUIÈME

Le réseau des médiateurs

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Adresse postale :

Le médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Carré Suffren - 110 rue de Grenelle - 75357 Paris 07 SP

Adresse électronique : mediateur@education.gouv.fr

Fax : 01 55 55 22 99

Sites Internet :

www.education.gouv.fr/mediateur

www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/mediateur

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

Monique Sassier

Tél. 01 55 55 39 87

Adjoint au médiateur

Jean-François Texier

Tél. 01 55 55 33 03

Chargés de mission

Colette Damiot-Marcou

Tél. 01 55 55 24 69

Louis Jouve

Tél. 01 55 55 39 72

Martine Ramond

Tél. 01 55 55 07 50

Bertrand Sens

Tél. 01 55 55 24 26

Assistante

Chantal Bourgois

Tél. 01 55 55 36 11

Secrétaire

Marie-Christine Delonné

Tél. 01 55 55 39 25

LES MÉDIATEURS ACADÉMIQUES

MÉDIATEUR ACADÉMIQUE : UNE MISSION PASSIONNANTE !

Les médiateurs académiques sont des personnes qualifiées qui se consacrent bénévolement à la mission de médiation. Ils sont nommés par arrêté des ministres pour une année renouvelable. Retraités de l'éducation nationale ou de l'enseignement supérieur, ils ont exercé des fonctions diverses d'administration, d'inspection ou d'enseignement. Ils ont acquis au cours de leur activité professionnelle une compétence précieuse pour répondre aux réclamations des usagers ou des personnels et aider à résoudre des litiges entre les requérants et les services et établissements relevant des ministères de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur.

Au 1^{er} janvier 2015, l'origine des 49 médiateurs académiques est la suivante :

- 1 inspecteur général de l'éducation nationale
- 1 inspecteur général de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
- 1 secrétaire général d'université
- 2 secrétaires généraux d'inspection académique ou d'IUFM
- 5 directeurs académiques des services de l'éducation nationale
- 10 inspecteurs d'académie-IPR
- 3 inspecteurs de l'éducation nationale
- 16 proviseurs
 - 1 principal de collège
 - 1 maître de conférences
 - 1 directeur de CIO
 - 1 administrateur civil
- 3 administrateurs de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
- 2 ingénieurs de recherche
- 1 attaché d'administration de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur

Les médiateurs académiques

AIX-MARSEILLE

Jean-Louis Bouillot

Alain Capion

Place Lucien Paye,
13621 Aix-en-Provence cedex 1
Tél : 04 42 91 75 26
Fax : 04 42 26 68 03
mediateur@ac-aix-marseille.fr

AMIENS

Claudette Tabary

20, bd Alsace-Lorraine
80063 Amiens cedex 9
Tél : 03 22 82 38 23
Fax : 03 22 92 82 12
mediateur@ac-amiens.fr

BESANÇON

René Colin

45 avenue Carnot
25030 Besançon cedex
Tél : 03 81 65 49 74
mediateur@ac-besancon.fr

BORDEAUX

Miguel Torres

5, rue Joseph de Carayon-Latour
BP 935,
33060 Bordeaux cedex
Tél : 05 40 54 70 75
Fax : 05 57 57 39 77
mediateur@ac-bordeaux.fr

CAEN

Jacques Dremeau

168, rue Caponière, BP 6184
14061 Caen cedex
Tél : 02 31 30 15 98
Fax : 02 31 30 15 92
mediateur@ac-caen.fr

CLERMONT-FERRAND

Danielle Soulier

3, avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand cedex 1
Tél : 04 73 99 33 66
Fax : 04 73 99 30 00
mediateur63@ac-clermont.fr

CORSE

Michel Bonavita

BP 808, 20192 Ajaccio cedex 4
Tél : 04 95 50 33 16
Fax : 04 95 51 27 06
med-aca@ac-corse.fr

CRÉTEIL

Catherine Fleurot

Jean-Paul Pittoors

Claudine Vuong

4, rue Georges Enesco
94010 Créteil cedex 04
Tél : 01 57 02 60 30
Fax : 01 57 02 62 50
mediateur@ac-creteil.fr

DIJON

Gérard Donez

2G, rue Général-Delaborde
BP 81921
21019 Dijon cedex
Tél : 03 80 44 86 07
Fax : 03 80 44 86 95
mediateur-dijon@ac-dijon.fr

GRENOBLE

Marie Marangone

Rémy Pasteur

7, place Bir-Hakeim,
BP 1065,
38021 Grenoble cedex
Tél : 04 76 74 76 85 / 06 10 99 05 26
Fax : 04 76 74 75 00
ce.mediateur@ac-grenoble.fr

GUADELOUPE

Ena Xandé

Bd de l'Union, 97142 Abymes
Tél : 05 90 21 38 59
Fax : 05 90 21 65 04
mediateur@ac-guadeloupe.fr

GUYANE

Raphaël Robinson

Route de Baduel,
BP 6011 - 97392 Cayenne cedex
Tél : 05 94 35 13 47
mediateur@ac-guyane.fr

LILLE

Jean-Pierre Polvent

20, rue Saint-Jacques,
BP 709
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 15 67 15
Fax : 03 20 15 61 55
stephanie.allaey@ac-lille.fr

Francis Picci

DSDEN du Nord
1 rue Claude Bernard
59033 Lille cedex
Tél : 03 20 62 30 83
Fax : 03 20 62 32 91
ce.i59mediateur@ac-lille.fr

Alain Galan

DSDEN du Pas-de-Calais
20 boulevard de la Liberté
BP 916
62021 Arras cedex
Tél : 03 21 23 82 79
mediateur62@ac-lille.fr

LIMOGES

Guy Bouissou

13, rue F. Chénieux
87031 Limoges cedex
Tél : 06 73 87 04 82
Fax : 05 55 79 82 21
mediateur@ac-limoges.fr

LYON

Jean-Claude Boulu

Michèle Bournerias
92, rue de Marseille,
BP 7227
69354 Lyon cedex 07
Tél : 04 72 80 60 12
mediateurs-academiques@ac-lyon.fr

MARTINIQUE

Claude Davidas

9 avenue Saint John Perse
97262 Fort de France cedex
Tél : 05 96 59 99 35
Fax : 05 96 59 99 17
mediateur@ac-martinique.fr

MONTPELLIER

Bernard Javaudin

Claude Mauvy
31, rue de l'Université
34064 Montpellier cedex 2
Tél : 04 67 91 46 49
Fax : 04 67 60 76 15
mediateur@ac-montpellier.fr

NANCY-METZ

Gérard Michel

Philippe Picoche
site Mably
2 rue Philippe de Gueldres
54000 Nancy
Tél : 03 83 86 20 67
ce.mediateur@ac-nancy-metz.fr

NANTES

Guy Renaudeau

Achille Villeneuve
4, chemin de La Houssinière
BP 72616,
44326 Nantes cedex 03
Tél : 02 40 37 38 71
Fax : 02 40 37 37 00
mediateur@ac-nantes.fr

NICE

Jean-Philippe Cante

Anne Radisse
53, avenue Cap-de-Croix
06181 Nice cedex 02
Tél : 04 93 53 72 43
Fax : 04 93 53 72 44
mediateur-academique@ac-nice.fr

ORLÉANS-TOURS

Jean-Paul Lamorille

21, rue Saint-Étienne
45043 Orléans cedex 1
Tél : 02 38 79 46 28
mediateur@ac-orleans-tours.fr

PARIS

Michel Coudroy

Tél : 01 40 46 23 40
Guislain Hudson
Tél : 01 40 46 22 67
Christiane Vaissade
Tél : 01 40 46 20 36

PARIS (SUITE)

47, rue des Écoles
75230 Paris cedex 05
Tél : 01 40 46 20 36
Fax : 01 40 46 23 43
mediateur.acad@ac-paris.fr

POITIERS

Renée Cerisier
22 rue Guillaume VII Le Troubadour
CS 40625
86022 Poitiers cedex
Tél : 06 12 67 35 94
mediateur@ac-poitiers.fr

REIMS

Jean-Marie Munier
1, rue Navier, 51082 Reims cedex
Tél : 03 26 05 68 05 / 06 30 96 78 92
Fax : 03 26 05 99 95
mediateur@ac-reims.fr

RENNES

Denis Schenker
96 rue d'Antrain,
CS 10503,
35705 Rennes cedex 7
Tél : 02 99 25 35 25
Fax : 02 99 25 35 21
mediateur@ac-rennes.fr

RÉUNION

Christiane André
24, avenue Georges-Brassens
97702 Saint-Denis Messag. cedex 9
Tél : 06 92 42 42 89
mediateur@ac-reunion.fr

ROUEN

Patrick Tach
DSDEN de la Seine-Maritime
5, Place des Faïenciers
76037 Rouen cedex
Tél : 02 32 08 97 77
Fax : 02 32 08 97 78
mediateur.academique@ac-rouen.fr

STRASBOURG

Paul Muller
6, rue de la Toussaint
67975 Strasbourg cedex 09
Tél : 03 88 23 35 27
Fax : 03 88 23 39 28
mediateur@ac-strasbourg.fr

TOULOUSE

Norbert Champredonde
Gérard Trève
75 rue Saint Roch,
CS 87703
31077 Toulouse cedex 4
Tél : 05 36 25 81 20
mediateur@ac-toulouse.fr

VERSAILLES

Danièle Cotinat
Marie-Hélène Logeais
Marie-Claire Rouillaux
Martine Safra
3, bd de Lesseps
78017 Versailles cedex
Tél : 01 30 83 51 26
Fax : 01 30 83 51 03
ce.mediateur@ac-versailles.fr

COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER

Lucien Lellouche
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS cedex 07 SP
Fax : 01 55 55 22 99
mediateur-com@education.gouv.f

**CENTRE NATIONAL
D'ENSEIGNEMENT À DISTANCE**

Gilbert Le Gouic-Martun
Direction générale du CNED
2 avenue Nicéphore Niepce,
BP 80300,
86963 Futuroscope Chasseneuil cedex
Tél : 05 49 49 34 50
Fax : 05 49 49 05 81
mediateur@cned.fr

Depuis 15 ans, le médiateur s'emploie à être une force de proposition auprès des autorités de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur. Il n'est pas une force de contestation mais de progression. Il doit faire preuve à la fois d'audace et de diplomatie.

Un rapport annuel est l'occasion d'un bilan, ce rapport 2014 le sera plus particulièrement. « Proposer pour progresser » demeure l'ambition de la médiation.

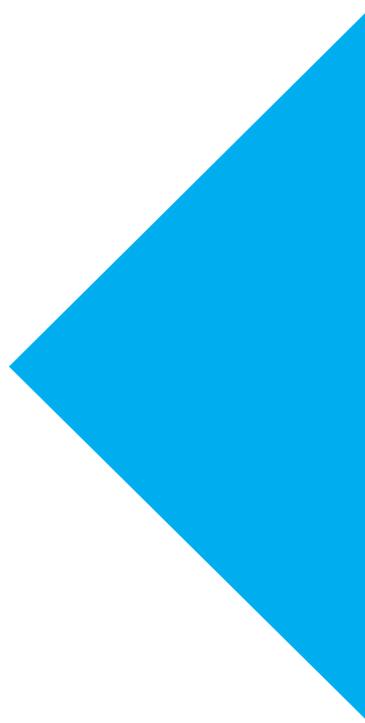
Le médiateur a choisi cette année de « revisiter » 7 thèmes qui ont fait l'objet de travaux dans les années précédentes. 7 sujets significatifs qui méritent l'attention des ministres et des directions car le travail n'est pas achevé, des perspectives d'évolution sont possibles et surtout souhaitables et les progrès seront utiles à l'amélioration du service public d'enseignement. Il s'agit de la notation du baccalauréat, des examens, de la santé des personnels, de la mobilité des enseignants, du master, de l'enseignement privé hors contrat et de l'affectation des enseignants stagiaires.

Il consacre également un chapitre thématique à la vie étudiante. En effet, la hausse des effectifs dans l'enseignement supérieur se retrouve naturellement dans l'activité du réseau de la médiation.

Sont examinées successivement les questions tenant au déroulement des études puis celles se rapportant à l'environnement financier, matériel et social.

Les constats donnent lieu à des propositions d'amélioration qui s'adressent tant aux instances ministérielles qu'aux établissements publics œuvrant dans l'enseignement supérieur (universités, grandes écoles, CNOUS...). Elles préconisent un accompagnement des étudiants dans leur apprentissage de l'autonomie et de la responsabilité.

Les recommandations faites par le médiateur sont le résultat d'une étude approfondie des réclamations. Leur élaboration et leur mise en œuvre mobilisent l'énergie de tous. Sa volonté est de participer aux choix que doit faire l'institution universitaire et de tracer des perspectives à l'attention d'une jeunesse en attente légitime d'être reconnue et soutenue.



Imprimé en France
5HC17350
ISBN : 978-2-11-007720-2