



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Renouer le dialogue

—
**RAPPORT DE LA MÉDIATRICE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR 2021**

**DOSSIER DE
PRÉSENTATION**

SOMMAIRE

ÉDITO p. 4

LES CHIFFRES : UN DOUBLEMENT DU NOMBRE DE SAISINES EN DIX ANS p. 6

1. L'activité des médiateurs
2. L'origine des saisines
3. La nature des saisines adressées au médiateur
4. L'action du médiateur

LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT

REPENSER LES SERVICES EN LIGNE AU BÉNÉFICE DE L'USAGER p. 13

L'exemple des inscriptions aux examens

1. Penser la procédure du point de vue de l'utilisateur
2. Assouplir le traitement des dossiers de candidats scolarisés au CNED, et au-delà celui des candidats individuels
3. Concevoir et conserver des alternatives à la dématérialisation

MIEUX ATTIRER ET CONSERVER LES COMPÉTENCES DONT LE SYSTÈME ÉDUCATIF A BESOIN p. 17

1. Prendre davantage en considération l'expérience antérieure et les parcours
2. Savoir garder et fidéliser

MIEUX GARANTIR LA CONTINUITÉ DES PARCOURS DES JEUNES EN SITUATION DE HANDICAP p. 22

1. Anticiper les besoins en accompagnement des élèves
2. Assurer la continuité des aménagements entre la scolarité et les examens et concours

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2020 PORTANT SUR L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR p. 30

1. La tension en master se poursuit
2. Le soutien aux étudiants doit rester une priorité



ÉDITO

« Dans un contexte encore marqué par la pandémie, **la question du bien-être** des élèves, des étudiants et des personnels, développée dans le rapport 2020, est toujours pleinement d'actualité.

L'anxiété engendrée par ce nouveau contexte a parfois fortement altéré la santé mentale des élèves et des étudiants, comme elle a mis en tension les services administratifs et les équipes d'établissements scolaires et universitaires. La résurgence de difficultés ou de conflits mis au second plan pendant la période de confinement et les retards accumulés dans de nombreux domaines – comme les délais de réponse de l'administration, les réunions repoussées de commissions médicales ou de jurys, le versement tardif d'indemnités... –, ont creusé les inégalités et, en les privant souvent de leurs droits, parfois aggravé les difficultés et le ressentiment de personnes déjà vulnérables ou éloignées des services publics.

Dans certains territoires, le manque récurrent d'accompagnants, de personnels médico-sociaux, de médecins du travail ou de psychologues, mais aussi la pénurie d'enseignants et de remplaçants dans certaines disciplines

et/ou certaines académies, se sont fait parfois cruellement sentir.

C'est donc dans un climat de tension exacerbé que la médiation a continué à accomplir **sa mission d'écoute, de conseil et d'aide à l'apaisement des conflits.**

Après un pic de réclamations en 2020, dû pour une grande part à la réorganisation des examens et concours, **les conflits liés à la vie quotidienne dans les établissements scolaires ont beaucoup augmenté en 2021**: ils représentent **33%** des saisines des usagers, et ont doublé en cinq ans. L'apaisement du climat scolaire et universitaire, la prévention des violences et du harcèlement, l'accompagnement des élèves et des étudiants en situation de handicap, l'amélioration de la relation école-familles ainsi que les progrès de la mixité sociale, restent des points de vigilance très importants pour les médiateurs.

Les saisines reçues révèlent également **un grand besoin de dialogue**, chez des requérants qui ressentent comme du mépris de la part de l'institution le fait de ne pouvoir échanger avec un interlocuteur ou de ne pas recevoir de réponse à leurs interrogations.

Les médiateurs s'efforcent de compenser le manque de **lien humain de proximité**, pour permettre à des personnes parfois gagnées par le découragement de **retrouver confiance dans l'institution**, de reprendre en main leur destin et de s'inscrire dans une approche plus constructive de leur difficulté.

La dimension sociale de la médiation demeure, à cet égard, très importante pour le fonctionnement du système éducatif: accompagner les plus démunis dans leur accès au droit, prendre en considération l'expression d'un sentiment d'injustice sans porter de jugement hâtif sur le bien-fondé de la demande, pour éviter que l'incompréhension ne se transforme en agressivité, sont des objectifs constants pour le médiateur.

La médiatrice a fait le choix de revenir cette année sur **trois thèmes emblématiques** de son action:

• **La dématérialisation de la procédure d'inscription aux examens.** Il importe de garantir des voies alternatives durables aux procédures dématérialisées afin

d'éviter que ce mode de relation entre le public et l'administration n'interrompe le dialogue et n'accroisse les phénomènes d'exclusion et d'inégalité.

• **Des modalités d'affectation et de mutation qui peuvent constituer un frein au recrutement de personnels dont le système éducatif a besoin, comme elles peuvent empêcher une mobilité fonctionnelle ou géographique choisie.** Mieux accompagner et mieux reconnaître ceux de ses agents qui ont l'opportunité et la volonté d'exercer des missions variées au cours de leur carrière, ou de contribuer à son rayonnement à l'étranger, pourrait s'avérer bénéfique pour l'institution.

Dans le contexte d'accentuation de la pénurie d'enseignants et de personnels administratifs, techniques et médicaux, cet objectif implique de prendre pleinement en compte les nouveaux profils et aspirations des agents publics qui choisissent le système éducatif pour une deuxième ou une troisième carrière et de valoriser plus justement l'expérience qui les a construits et amenés à le rejoindre.

• **La persistance de discontinuités dans la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours des jeunes en situation de handicap.**

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années et les évolutions de la réglementation, les médiateurs ont souhaité revenir sur deux aspects particuliers qui font toujours l'objet de saisines récurrentes:

- le manque d'accompagnants ou du moins l'insuffisance des heures allouées à l'accompagnement de l'enfant par rapport aux préconisations de la MDPH, ce qui peut conduire à une déscolarisation partielle lorsque son accueil dépend de la disponibilité d'un(e) AESH;

- des discontinuités entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité de l'élève ou de l'étudiant, et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens ou les concours.

Enfin, ce rapport permet de faire le point sur des recommandations de

l'année précédente, toujours d'actualité, notamment sur deux thèmes qui concernent l'enseignement supérieur: **l'entrée en master et les aides sociales aux étudiants.**

À partir de ces trois thématiques, **dématérialisation, mobilité et continuité des parcours**, je souhaite élargir le débat et mieux faire connaître le rôle et l'apport de la médiation en faveur d'un système éducatif plus humain, plus agile et soucieux de s'adapter aux différences et singularités de chacun.

Mon objectif est également, par le biais de la formation notamment, d'élargir le cercle de ses partenaires avec lesquels elle partage **l'ambition de développer une culture de la résolution amiable des litiges**, à tous les niveaux du système éducatif, en s'appuyant sur **le dialogue, la solidarité et le respect d'autrui.**

Catherine Becchetti-Bizot

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

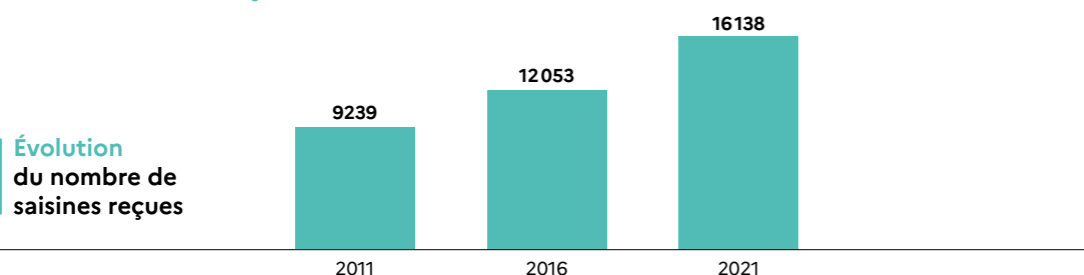
P.22

LES CHIFFRES: UN DOUBLEMENT DU NOMBRE DE SAISINES EN DIX ANS

En 2021, le réseau des médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a traité près de 18 000 saisines, dont 1 411 reçues en 2020 qui n'avaient pas pu être traitées avant fin 2020.

1. L'activité des médiateurs

• Les saisines reçues en 2021

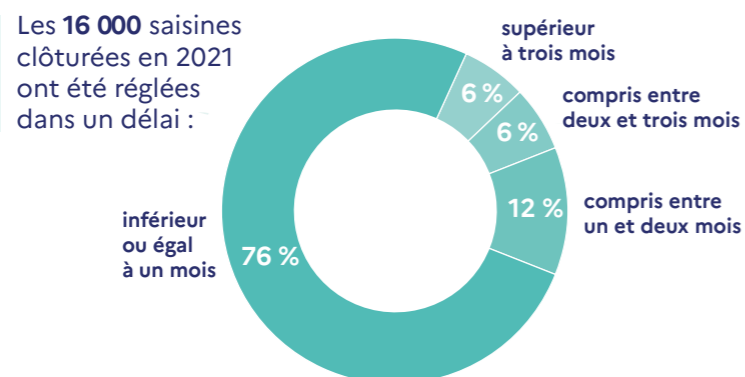


Le nombre de saisines a légèrement diminué par rapport à la période de crise sanitaire, mais la tendance générale est, dans la plupart des domaines, à la hausse: elles ont doublé en dix ans.

• Délai d'intervention des médiateurs

Le délai de règlement des saisines clôturées par le médiateur est inférieur ou égal à deux mois dans 88% des cas, et inférieur à un mois dans 76% des cas. Ces délais se sont réduits par rapport à 2020, ce qui est un réel sujet de satisfaction pour les médiateurs.

57% des réclamations de la part des usagers ou des personnels ont été soutenues par la médiation. Lorsqu'un médiateur décide d'intervenir pour appuyer une réclamation, son intervention aboutit à un succès partiel ou total dans 78% des cas.



2. L'origine des saisines

78% des saisines proviennent des USAGERS

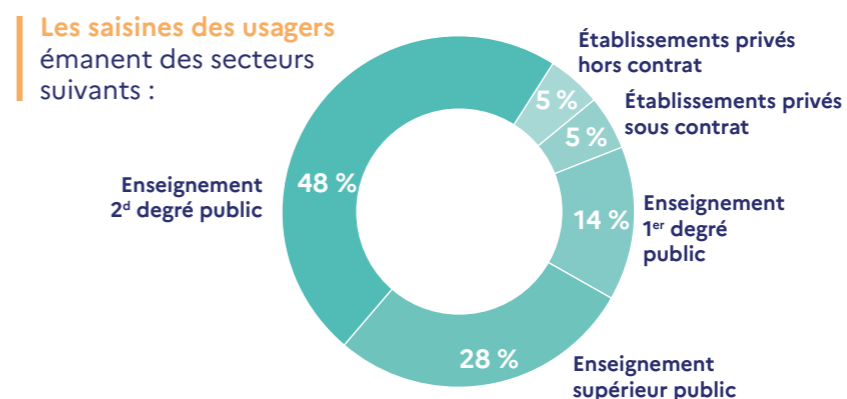
22% des saisines proviennent des PERSONNELS

Le rapport entre saisines émanant des usagers et des personnels reste stable en 2021. Les usagers, avec 78% des saisines, représentent la plus grande part de l'activité de la médiation. 22% des saisines émanent des personnels, mais ce sont des dossiers souvent plus chronophages.

• Les saisines présentées par les usagers

L'enseignement du second degré public représente aujourd'hui 48% des demandes émanant des usagers (soit un peu plus de 6 000 saisines).

La part de l'enseignement supérieur, avec 3 519 saisines, constitue 28% des requêtes, un taux en diminution de 5% par rapport à l'année précédente.



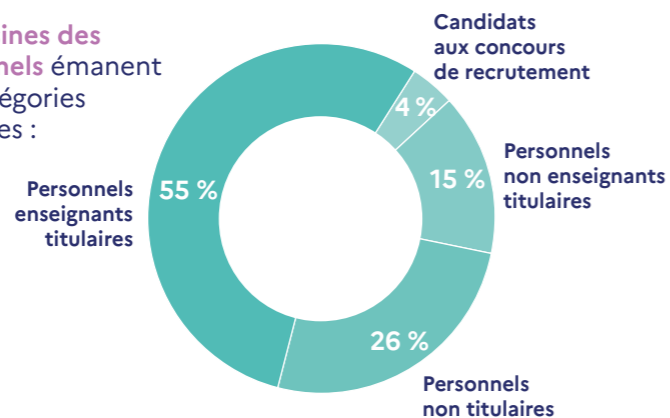
• Les saisines présentées par les personnels

Les saisines provenant des personnels constituent 22% des réclamations. Parmi eux, 55% des requérants sont des enseignants titulaires.

Les demandes présentées par les non titulaires augmentent de manière soutenue depuis cinq ans (+ 26%), ce qui s'explique notamment par les demandes émanant des enseignants stagiaires 1^{er} et 2nd degrés du public (+ 24%).



Les saisines des personnels émanent des catégories suivantes :



• Les domaines de saisines présentées par les usagers

Les saisines des usagers concernent pour **33%** le domaine de la **vie quotidienne dans les établissements scolaires et universitaires, soit 4 200 saisines en 2021**; elles ont doublé cinq ans.

Les sujets concernent des conflits parents-établissements, des problèmes de comportement et de discipline, de non-respect du règlement intérieur ou du protocole sanitaire, des problèmes d'aménagements liés à des situations de handicap, des contestations de notes et évaluations, des absences d'enseignants ou d'AESH... Dans certaines académies, les médiateurs font le constat d'une dégradation sensible du climat scolaire. Une part non-négligeable de ces saisines, en augmentation de 73% depuis un an, porte sur des situations de harcèlement.

L'insertion dans le cursus scolaire ou universitaire représente 30% des saisines portées par les usagers. Ces saisines sont liées pour une grande part à l'affectation dans le second degré et dans l'enseignement supérieur. **Les saisines portant sur la procédure Parcoursup sont en diminution.** Le comité éthique et scientifique, dans son rapport annuel a estimé que Parcoursup « a montré sa plasticité et sa capacité à s'adapter en tant que système complexe à des environnements mouvants et des attentes évolutives ». En revanche, les requêtes concernant **l'accès au master** sont en constante augmentation.

Les questions portant sur **les examens et concours** ont diminué après un pic en 2020, mais représentent toujours **22%** des saisines des usagers. Elles concernent majoritairement des contestations de notes et de résultats, des inscriptions aux examens, et des aménagements d'épreuves.

La part des saisines liées aux **questions financières et sociales** reste stable cette année (15% contre 16% en 2020). Plus de la moitié de ces réclamations portent sur l'attribution ou le calcul des bourses du supérieur.



ZOOM

SAISINES LIÉES À L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

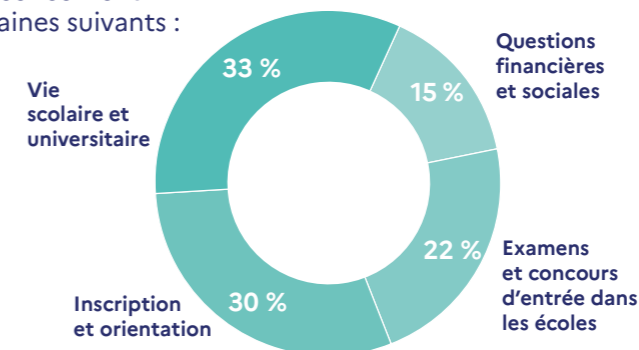
Parmi les saisines d'usagers, les réclamations des étudiants se sont concentrées, comme en 2020, pour 36%, sur les questions financières et sociales (demandes de bourses, frais de scolarité, logements, CROUS...) et sur les difficultés concernant l'orientation des étudiants (29%), notamment l'entrée en master qui a fait l'objet de nombreuses réclamations auprès des médiateurs (près de 300 saisines en 2021, soit 4 fois plus qu'il y a cinq ans).

Les saisines sur Parcoursup, en revanche, malgré le taux de réussite exceptionnel au baccalauréat en 2020 et 2021, sont en baisse de 39% sur cinq ans (189 cas recensés en 2021). C'est plutôt l'articulation entre la réforme du baccalauréat et l'orientation dans le supérieur qui est à l'origine d'un certain stress exprimé par les élèves et leurs familles, que la plateforme Parcoursup elle-même, qui se présente comme un premier révélateur des effets de la réforme. La réflexion sur les continuités Bac -3 / Bac +3 doit se poursuivre dans le sens d'une plus grande diversification des profils et d'une démocratisation des filières sélectives.

Enfin, la complexité de la nouvelle organisation des études de santé a suscité des incompréhensions et d'importantes tensions dans certaines universités.

Les questions liées aux examens et concours (26%) restent toujours très vives et sujettes à contestation.

Les saisines des usagers concernent les domaines suivants :



• Les domaines de saisines présentées par les personnels

Les saisines présentées par les personnels concernent pour **26%** des cas des **questions financières**, devenues le premier domaine de sollicitation de la médiation par les personnels. Ce domaine a augmenté de 56% en cinq ans et concerne notamment les rémunérations, les indemnités et le remboursement des trop perçus.

19% des saisines de personnels concernent les **carrières ou questions statutaires**, évaluations, avancement d'échelon ou de grade, détachements, disponibilité, congés de formation, réintégrations, sanctions disciplinaires, reclassements et fins d'activité. Ces saisines, en apparence très techniques, sont la plupart du temps liées à une **demande de reconnaissance par l'institution de l'engagement et du travail accompli**, et expriment parfois un vif ressentiment.

17% des saisines provenant des personnels concernent les **questions d'affectation et de mutation** (inter et intra-académiques, postes à profil...). La marge de manœuvre des médiateurs est très étroite, étant donné les contraintes de gestion et le contexte de forte pénurie de personnels dans certaines académies.

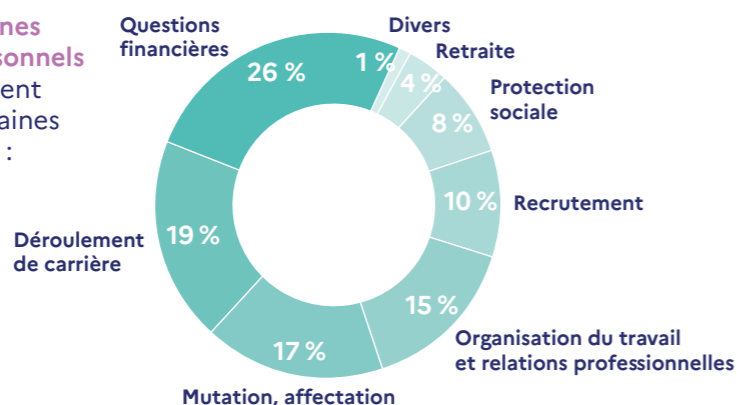
Les saisines liées à l'**environnement de travail et les relations professionnelles** sont en hausse régulière depuis cinq ans : en 2021 elles représentent **15%** des saisines des personnels. Elles concernent les conditions et l'organisation du travail, les relations hiérarchiques, les relations avec les collègues, le mal-être lié à l'isolement, la mise à l'écart, ou une perte de sens, des situations de souffrance au travail ou de harcèlement, des demandes de protection juridique...

10% des demandes des personnels sont relatives au **recrutement**. Près de la moitié des saisines de ce domaine sont liées au recrutement ou au renouvellement de contractuels, auquel le système fait de plus en plus appel dans l'urgence.

Enfin, **8%** des demandes sont liées aux **sujets de protection sociale**, en forte augmentation depuis 5 ans (+ 93%), et 4% concernent les **pensions et retraites**, avec des situations souvent complexes et chronophages pour les médiateurs.

3. La nature des saisines adressées au médiateur

Les saisines des personnels concernent les domaines suivants :



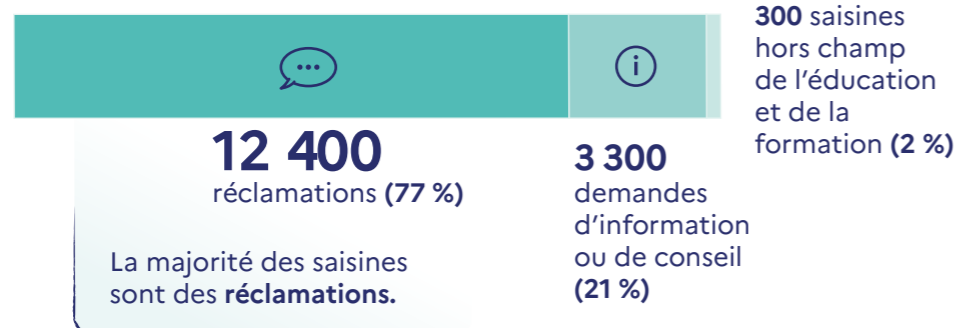
21% des saisines ne sont pas à proprement parler des réclamations, mais plutôt **des demandes d'information, d'écoute et de conseil**. Cette situation témoigne d'un **besoin croissant d'explications et de transparence au sein du système éducatif**. Le rôle du médiateur est alors d'accorder de l'attention et d'apporter un premier conseil ou une première réponse à la personne qui s'adresse à lui, sans pour autant se substituer aux services administratifs.

77% des saisines reçues par la médiation **sont des réclamations à l'encontre d'une décision administrative** ou portent sur un problème lié au fonctionnement de l'administration.

Les **2%** restants concernent des saisines « **hors-champ** », qui sont redirigées vers les bons interlocuteurs, notamment les autres médiateurs institutionnels.

4. L'action du médiateur

Parmi les **16 000** saisines clôturées :

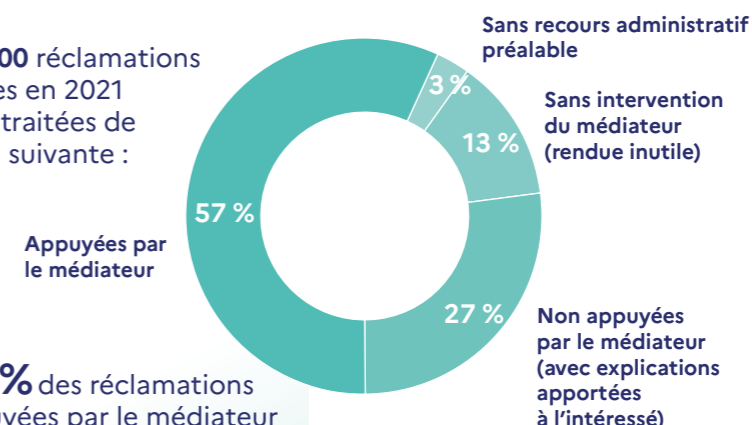


Lorsqu'il est saisi pour une contestation de décision administrative, le médiateur instruit le dossier et décide d'appuyer ou de ne pas appuyer la demande auprès de l'autorité concernée. Parmi les réclamations clôturées en 2021 :

- **3% des réclamations n'avaient pas donné lieu à un recours préalable**, condition pour pouvoir saisir le médiateur.
- **13% des réclamations ne nécessitent pas l'intervention du médiateur**. Elles correspondent à des situations particulières dans lesquelles le réclamant abandonne sa réclamation, ne répond plus, ou bien a obtenu un règlement de l'affaire avant l'intervention du médiateur.
- **57% reçoivent un appui de la part du médiateur**. Lorsqu'il estime que la réclamation relève d'une erreur de gestion ou d'appréciation de l'administration, ou d'une situation humaine particulière à prendre en considération, le médiateur intervient auprès de l'autorité concernée pour demander un réexamen de la décision, ou encore une modification de l'appréciation ou des pratiques.
- **27% ne sont pas appuyées par le médiateur**. Celui-ci peut considérer qu'il n'y a pas d'élément légitime à opposer à la décision ou que la situation ne relève pas d'une atteinte manifeste au droit ou à l'équité, et donc ne pas appuyer une réclamation. Toutefois, le médiateur s'efforce toujours de donner à l'intéressé une explication détaillée de ce refus.

L'ACTION DES MÉDIATEURS ET SON RÉSULTAT EN 2021

Les **12 300** réclamations clôturées en 2021 ont été traitées de la façon suivante :



78% des réclamations appuyées par le médiateur en 2021 ont abouti à un **succès total ou partiel**.



LES TROIS GRANDS THÈMES DU RAPPORT



P.39

REPENSER LES SERVICES EN LIGNE AU BÉNÉFICE DE L'USAGER



P.41

L'EXEMPLE DE L'INSCRIPTION AUX EXAMENS

Si la dématérialisation facilite indéniablement certaines démarches et peut favoriser l'accès aux droits comme simplifier l'action administrative, **tout utilisateur d'une plateforme en ligne risque un jour d'être confronté à un dysfonctionnement ou à une procédure peu lisible** et, par suite, être bloqué dans sa démarche.

Ainsi, un simple détail peut entraîner des conséquences matérielles et psychologiques parfois dramatiques. Compte tenu des enjeux de la mission du système éducatif et de la diversité des publics qu'il accueille, il importe de garantir des voies alternatives durables aux procédures dématérialisées afin d'éviter que ce mode de relation entre le public et l'administration n'interrompe le dialogue et n'accroisse les phénomènes d'exclusion et d'inégalité.



P.46

1. Penser la procédure du point de vue de l'utilisateur

À côté des recours adressés directement aux services chargés des examens, **la médiation a reçu près de 200 saisines de candidats aux examens issus d'établissements hors contrat, inscrits au CNED ou de candidats individuels**, soit une augmentation de 91% de ce type de différends en un an. Contrairement aux candidats scolaires, ceux-ci ne bénéficient pas de l'appui d'un établissement pour procéder à leur inscription et peuvent être confrontés à des difficultés pour identifier ou comprendre les informations relatives à leur examen, disponibles sur les sites académiques. Ainsi, dans la majeure partie des cas, leur inscription a été annulée en raison d'une incompréhension du fonctionnement de la procédure via le téléservice Cyclades.

« Je vous écris en désespoir de cause car mon inscription en candidat libre à l'examen CAP session de juin 2022 a été annulée par le service des examens au motif qu'elle n'était pas complète. Je ne comprends pas cette décision particulièrement injuste d'autant plus que le seul document qu'il m'a été demandé de renvoyer je l'ai renvoyé en temps et en heure.

Je suis totalement désespéré car ce CAP était mon objectif pour l'année 2022. En effet, après m'être investi complètement à 48 ans dans la formation au sein de l'école P. au mois de mai dernier (formation que j'ai accomplie avec succès) j'ai retrouvé de l'intérêt pour la vie et souhaite faire du métier de boulanger ma vie future. »

Exemple de saisine

Ce requérant avait, dans un premier temps, effectué une demande d'inscription en renseignant diverses informations. Au terme de la phase déclarative, un document intitulé « confirmation d'inscription » est généré automatiquement par la plateforme et précise la liste des épreuves auxquelles le candidat s'est inscrit. Le candidat doit l'éditer, le signer et le renvoyer aux services compétents afin de confirmer sa demande.

Toutefois, lors du déroulement de la procédure réalisée par l'utilisateur dans Cyclades, s'il est bien précisé qu'il faut « conserver » et « consulter » deux documents – le « récapitulatif d'inscription » (ou « confirmation d'inscription ») et la liste des pièces justificatives –, il n'est pas rappelé que l'inscription n'est pas encore acquise et qu'il reste encore à réaliser la succession de tâches susmentionnées dans un délai imparti.

Le dernier Comité de suivi des recommandations, au mois de mars 2022, fut l'occasion pour la médiatrice de rappeler à l'administration **sa recommandation exprimée depuis le rapport 2016**: le titre du formulaire « confirmation d'inscription », qui peut laisser entendre que la procédure est finalisée, doit être modifié de façon urgente et remplacé par une expression moins ambiguë.

Plus largement, **le langage et les formulaires utilisés par l'administration doivent être régulièrement testés, explicités et clarifiés**. Une simple ambiguïté de titre (ici celui d'un formulaire) peut avoir de lourdes conséquences pour les personnes concernées: difficultés financières, perte d'un emploi ou d'une perspective de reconversion, démotivation, gâchis de plusieurs années de préparation.

En outre, lorsqu'une demande est incomplète, la relance qui est opérée par le service des examens doit être accessible au candidat. Si elle est uniquement réalisée à l'intérieur de l'espace Cyclades, et même par mail, les candidats peuvent ne pas la voir, surtout si elle n'est pas adressée à leurs représentants légaux.



La médiatrice recommande

- Mentionner avec clarté, sur le premier écran de l'application Cyclades, puis à la fin de la phase déclarative, le fait que la démarche s'effectue en deux étapes;
- Prévoir dans le formulaire d'identification du demandeur, la possibilité d'insérer plusieurs adresses mail et des adresses postales différentes pour les représentants légaux;
- Tester chaque télé-service en amont d'une mise en ligne puis en fonction des difficultés observées, en s'appuyant sur un comité d'usagers, incluant des publics fragiles ou des personnes en situation de handicap pour garantir l'accessibilité et la fluidité de la démarche dématérialisée ainsi que l'emploi d'un langage clair et adapté (cf. **ReMedia 18-03**);
- Organiser au moins une relance par courrier postal afin d'offrir la possibilité aux utilisateurs de corriger leur erreur, en leur laissant une marge de temps raisonnable pour finaliser la procédure, en application de l'article L. 114-5 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA). Pour les relances électroniques dans le cas d'un outil national à déclinaison locale, il convient de s'assurer que les pratiques soient harmonisées entre académies;
- Prévoir des horaires élargis d'accueil physique et téléphonique, sans rendez-vous, avec des personnels dédiés pendant la période des inscriptions pour aider les candidats en difficulté.

P. 49 2. Assouplir le traitement des dossiers de candidats scolarisés au CNED, et au-delà celui des candidats individuels

Les médiateurs ont reçu une série, quasi ininterrompue jusqu'au printemps 2022, de saisines de parents d'élèves scolarisés au CNED sous le régime réglementé. L'instruction de chaque situation particulière a révélé **une commune incompréhension du découpage en deux étapes de l'inscription, en raison de la même erreur d'interprétation des termes « confirmation d'inscription »** évoquée ci-dessus.

Les candidats du CNED ont des caractéristiques qui les rendent plus vulnérables à ce type d'erreur. Ce sont généralement des mineurs, pour un grand nombre en situation de handicap,

ou atteints de maladies, ou ayant été victimes de maltraitances lors de leur scolarité; ou bien des enfants de familles expatriées sans solution de scolarisation sur place, ou encore des élèves absorbés par un parcours exigeant de sport à haut niveau.

Ces élèves se retrouvent pris dans la contradiction d'un régime d'inscription qui les désigne réglementairement comme des candidats « scolaires », mais qui les place concrètement dans une situation de moindre accompagnement dans leurs relations à l'administration.

Il peut sembler contradictoire que l'institution, d'un côté, aménage un service public d'enseignement à distance pour compenser l'impossibilité de suivre physiquement un enseignement obligatoire et, de l'autre, considère qu'une démarche aussi importante que l'inscription aux examens relève presque en totalité de la responsabilité des familles.

Par conséquent, la médiatrice recommande de considérer avec bienveillance et souplesse les demandes de régularisation présentées par des candidats dont le dossier est incomplet ou tardif en raison d'un manque d'accompagnement lors de la procédure d'inscription, comme pour l'ensemble des candidats individuels qui rencontrent des difficultés similaires.



La médiatrice recommande

- Adopter une approche au cas par cas, souple et bienveillante, pour régulariser les dossiers incomplets ou les demandes hors-délais, dès lors que cela ne porte pas atteinte aux droits d'un tiers et résulte, en général, d'erreurs commises de bonne foi, en lien avec des difficultés d'utilisation d'une plateforme numérique;
- Poursuivre le projet de construction d'une interopérabilité entre Cyclades et le système d'information du CNED afin que ses élèves s'inscrivent dans les mêmes conditions que les autres candidats scolaires (cf. **ReMedia 20-24**).

P. 51

3. Concevoir et conserver des alternatives à la dématérialisation

« La mère de J. a adressé le 25 octobre 2021 au « Bureau du baccalauréat général » un courrier RAR ayant pour objet « Inscription et demande d'aménagements des épreuves du Baccalauréat général » en vertu de l'article L 112-4 du code de l'éducation.

Ce courrier - avec accusé de réception - était accompagné du formulaire de demande d'aménagement des épreuves accompagné des nombreuses pièces médicales nécessaires à l'examen de son dossier.

Aucune réponse ne nous a été apportée par le bureau du baccalauréat général que nous avons, durant des semaines tenté en vain de joindre téléphoniquement.

Une personne du [service académique des examens] enfin jointe au téléphone nous informe ce jour que notre fils ne passera pas son BAC français faute d'avoir été inscrit sur le site CYCLADES. »

Saisine du père d'un élève de 1^{ère} générale réglementée au CNED

Quand ce père contacte la médiation le 11 avril 2022, les épreuves du baccalauréat doivent se tenir deux mois plus tard. L'élève et ses parents attendent la réponse à une double demande d'inscription et d'aménagement des épreuves au titre du handicap depuis le 25 octobre 2021. Cette saisine est un exemple significatif de la difficulté de l'administration à suivre et à traiter simultanément deux demandes, qui ont un lien entre elles mais sont indépendantes en terme de procédure, dès lors que l'utilisateur a opté pour un mode de relation différent de la saisine par voie électronique.

Par ailleurs, l'équipement informatique dont les usagers sont réellement dotés constitue un obstacle supplémentaire. Plusieurs requérants ne disposant que d'un téléphone portable ont rencontré des difficultés pour déposer des pièces ou consulter un guide essentiel à la réalisation de leur démarche.

En résumé, pour que la dématérialisation permette à l'administration d'être plus efficace et inclusive, il est essentiel de maintenir une accessibilité « multicanal » du service public de l'éducation et, au cas d'espèce, d'une démarche aussi importante que celle de l'inscription aux examens et concours, qui concerne chaque année des milliers d'usagers, élèves et étudiants.

Il est également nécessaire de mettre en place un accompagnement pour tous publics, des personnes structurellement éloignées du numérique à celles qui rencontrent des difficultés ponctuelles dans leurs démarches en ligne et d'aménager durablement une voie parallèle de saisine et d'instruction des demandes par voie postale et/ou au guichet.



La médiatrice recommande

- Prévoir des alternatives durables à la voie dématérialisée et informer les usagers de leur faculté d'opter pour une démarche par courrier postal, par mail, via un téléservice ou au guichet (cf. ReMedia 18-01). À ce titre, la Défenseure des Droits recommande d'insérer une disposition législative dans le CRPA en vue de consacrer la pluralité des modalités d'échanges avec l'administration et d'accès aux services publics;
- Créer un délai de régularisation plus étendu lorsqu'il est fait appel à une procédure intégralement dématérialisée;
- Favoriser la diffusion de bonnes pratiques existantes, telles que la mise à disposition de postes informatiques dans les services académiques des examens ou l'ouverture de tiers lieux au sein de nos administrations et de nos établissements pour accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, avec des personnels aidants numériques connaissant bien le système éducatif.



MIEUX ATTIRER ET CONSERVER LES COMPÉTENCES DONT LE SYSTÈME ÉDUCATIF A BESOIN

Pour les personnels, et particulièrement les nouvelles générations d'enseignants, la possibilité d'être affecté ou muté sur un poste, dans un département ou une académie compatible avec la poursuite d'une vie familiale équilibrée s'est avérée un élément essentiel de la qualité de vie au travail.

Force est de constater que **les modalités actuelles d'affectation des personnels constituent, dans bien des cas, un frein à une mobilité fonctionnelle ou géographique choisie.** Pourtant, le système éducatif pourrait également tirer bénéfice d'expériences diversifiées. Mieux accompagner et mieux reconnaître ceux de ses agents qui ont l'opportunité et la volonté d'exercer des missions variées au cours de leur carrière ou de contribuer à son rayonnement à l'étranger lui permettrait de concilier les engagements pris lors du Grenelle de l'éducation avec son propre intérêt.

Dans le contexte d'accentuation de la pénurie d'enseignants et de personnels administratifs, cet objectif implique de prendre pleinement en compte les nouveaux profils des agents publics qui choisissent le système éducatif pour une deuxième ou une troisième carrière et de valoriser plus justement l'expérience qui les a construits et amenés à le rejoindre.



1. Prendre davantage en considération l'expérience antérieure et les parcours

Les contractuels qui enseignent depuis plusieurs années et dont les contrats, renouvelés année après année, témoignent de la satisfaction de leur employeur, les professionnels qui ont fait le choix d'une reconversion, souvent par vocation, ceux dont le profil rencontre un besoin spécifique du service public de l'éducation, qu'il s'effectue en France ou à l'étranger... Tous ces personnels méritent, comme l'engagement 2 du Grenelle de l'éducation l'expose, qu'il soit donné à chacun « la possibilité de faire connaître ses compétences et ses souhaits ».

• Ceux qui enseignaient déjà avant de passer le concours

« Cette expérience professionnelle a été une révélation pour moi : je me suis complètement investie dans ce nouveau métier. Le corps d'inspection ainsi que mes collègues m'ont encouragée à passer le concours pour être titularisée, ce que j'ai fait l'an dernier. »

Saisine d'une lauréate au concours de PLP (Professeur de lycée professionnel)

Toutefois, après son année de stage dans l'académie où elle était domiciliée, et après avoir formulé cinq vœux dont aucun n'a reçu de suite favorable, cette enseignante a été affectée en région parisienne, à 350 km de sa résidence familiale, avec un conjoint gérant de son entreprise et ne pouvant ainsi envisager un déménagement. Ainsi, à 52 ans, cette femme qui enseignait déjà auparavant, dans le secteur privé, la biotechnologie depuis six ans, s'est retrouvée devant le choix entre un « célibat géographique », une disponibilité lui faisant potentiellement perdre des avantages en termes d'ancienneté ou bien une démission...

• Ceux qui veulent mettre à profit une expérience acquise pour évoluer dans leur carrière

Une fonctionnaire titulaire, conseillère principale d'éducation (CPE) dans un établissement avec SEGPA, a ensuite fait fonction de principale adjointe dans cet établissement d'enseignement spécialisé dans lequel elle a exercé pendant cinq ans.

Forte de cette expérience et voulant exercer dans l'enseignement spécialisé, elle s'est inscrite avec un avis favorable de sa hiérarchie en formation à l'INSHEA (Institut national supérieur formation et recherche - handicap et enseignements adaptés) pour suivre la préparation au DDEAS, diplôme qui lui permettrait d'accéder à la direction d'un établissement spécialisé, ce qui correspond à son aspiration professionnelle et à son expérience.

Au moment de s'inscrire à l'examen pour obtenir le diplôme, à la suite de son année de formation, il lui est répondu que l'exercice du métier de CPE dans un établissement avec SEGPA ne peut être considéré comme un emploi relevant du domaine de l'enseignement spécialisé au regard des dispositions d'un arrêté du 19 février 1988 créant le diplôme de DDEAS.

Il en a résulté une perte de temps, une perte d'argent (pour l'administration), et surtout le **découragement d'un personnel engagé devant l'absence de solution adaptée à sa situation et à son projet.**

• Des professionnels qui ont fait le choix d'une reconversion

« Je souhaite vraiment que soit reconnue mon expérience professionnelle acquise dans les mêmes champs de compétence que mon agrégation (économie-gestion) puisque j'ai travaillé en cabinet d'expertise comptable, en direction financière ainsi que dans divers établissements dont un syndicat mixte où j'étais assimilé agent de l'État pendant 19 ans (avec indice dont expérience). J'ai également été vacataire pendant de nombreuses années à l'IUT de V., en GEA notamment, et on m'avait même créé une adresse académique et reconnu un titre de professeur certifié (!), information que j'ai apprise au début de mon stage en 09/2021.

Quand j'ai passé l'agrégation, c'est parce qu'on m'a encouragé à le faire et mes collègues enseignants du public m'ont certifié qu'au vu de mon expérience, je serais évidemment reclassé à un bon indice. »

Exemple de saisine

Dans le rapport 2020: « Améliorer l'attractivité du métier d'enseignant: ne pas décourager les vocations »¹, la médiatrice recommandait de réfléchir à la possibilité, pour des enseignants déjà en CDI depuis plusieurs années, qui ont fait l'effort de passer les concours, et justifiant d'une expérience reconnue par un inspecteur de la discipline, d'être titularisés dans leur académie après leur année de stage, dans l'hypothèse où leur souhait répondrait à des besoins identifiés par l'autorité académique (**ReMedia 20-1**).

Dans un contexte de tension extrême du recrutement et d'ambition affichée par le ministère d'améliorer l'attractivité des métiers de l'éducation, **la médiation regrette qu'il existe une contradiction entre un discours volontariste visant à diversifier les profils en recrutant des seniors ayant un parcours qui constitue un enrichissement pour leur enseignement au profit des élèves, et une application stricte du principe d'égalité de traitement par le barème.**



La médiatrice recommande

- Identifier et valoriser des parcours d'enseignants avec des profils seniors et apporter une réponse à la problématique de leur recrutement.

• Ceux dont le profil rencontre un besoin spécifique du service public

Qu'ils aient exercé dans le privé ou à l'étranger, acquérant souvent une expérience considérable précédemment à leur recrutement dans la fonction publique, celle-ci n'est valorisée, sauf exceptions, ni pour leur avancement de carrière ni dans leur barème de mutation. Ils se retrouvent donc à un niveau de recrutement identique à celui des jeunes étudiants qui passent le concours de recrutement à la fin de leurs études, et qui n'ont pas d'expérience antérieure.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'activité privée est déjà reconnue pour de nombreux corps de catégorie A de la fonction publique depuis la mise en œuvre du décret n° 2006-1827 du 23 décembre 2006 relatif au classement d'échelon consécutif à la nomination dans certains corps de catégorie A de la fonction publique de l'État. Ce texte prévoit dans son article 9 que les personnes qui justifient d'années d'activité professionnelle privée dans des domaines ou fonctions proches de celles exercées par les membres du corps dans lequel elles sont nommées sont classées à un échelon déterminé en prenant en compte, dans la limite de sept années, la moitié de cette durée totale d'activité professionnelle.

Le décret n° 2009-462 du 23 avril 2009 relatif aux règles de classement dans le corps des maîtres de conférence, modifié en 2022, prévoit en son article 12 que « Les personnes qui justifient de l'exercice d'une ou plusieurs activités professionnelles accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public, dans des fonctions et domaines d'activité de niveau et de nature comparables à ceux dans lesquels exercent les membres du corps d'accueil, sont classées lors de leur nomination à un échelon déterminé en prenant en compte ces activités, à raison de la moitié de leur durée jusqu'à douze ans et des deux tiers au-delà de douze ans. »

Enfin pour les personnels du second degré, une disposition de reprise de l'activité professionnelle existe pour les professeurs de lycée professionnel (PLP) prévue par l'article 22 de leur statut (décret n° 92-1189 du 6 novembre 1992).



La médiatrice recommande

- Adapter les textes statutaires et les barèmes pour faire bénéficier les enseignants, les psychologues de l'éducation nationale et les CPE des dispositions déjà mises en œuvre pour d'autres corps de catégorie A visant à mieux prendre en compte et à valoriser, tant dans le classement que dans les opérations d'affectation et de mutation, leurs activités professionnelles antérieures accomplies sous un régime juridique autre que celui d'agent public.

¹ Partie II, ch.3, pp.73-87

2. Savoir garder et fidéliser

« Permettre à chacun d'être l'acteur de son parcours professionnel » était l'engagement 3 issu des consultations du Grenelle de l'éducation. Dans les conclusions, cet engagement se trouve au croisement de la « Personnalisation » et de « l'Efficiency » ce qui, comme il est rappelé au début de ce chapitre, est censé répondre également à l'intérêt des élèves.

Il ne s'agit pas seulement ici de faciliter le déroulement des carrières des personnels mais aussi de « favoriser les mobilités entrantes et sortantes pour renforcer la diversité des parcours et diversifier les profils recrutés. » Le développement de la mobilité à l'international des enseignants figure bien sûr au nombre de ces mobilités, avec des phases de préparation en amont, de suivi pendant la période d'exercice à l'étranger, mais aussi de préparation du retour pour être en capacité de valoriser une telle mobilité.

• Lever certains obstacles persistants aux mobilités entrantes et sortantes

Dans son rapport 2020, la médiatrice s'était étonnée de l'important décalage qui existe entre, d'un côté, l'attachement du Gouvernement à maintenir et développer un réseau scolaire présent dans 139 pays, représentant « un atout et un levier pour l'influence de la France » et les freins statutaires à une mobilité des enseignants qui pourrait être mise au service de ce rayonnement et garantir aux élèves du réseau français de l'étranger un niveau égal de formation et d'encadrement.

En tout état de cause, dans le premier degré, comme en témoignent régulièrement certains médiateurs académiques dont les académies sont particulièrement concernées, le problème de l'obtention des exeat est récurrent et ne concerne pas, du reste, seulement les détachements à l'étranger. Si l'on peut comprendre l'objectif d'assurer le meilleur service public possible de l'éducation nationale, ces refus non seulement posent souvent des problèmes humains ou des problèmes d'équité, mais se révèlent aussi au final contre productifs.

« Sur le plan humain, les enseignants qui font appel à la médiation dans ce domaine sont en souffrance d'être tiraillés entre le souci de préserver d'un côté leur vie familiale ou leur projet personnel et celui de ne pouvoir exercer leur métier. »

Du point de vue de l'équité, les enseignantes du premier degré auxquelles on refuse un exeat, obtiennent généralement une disponibilité; de ce fait, elles ne cotisent plus pour la retraite et prennent du retard dans leur carrière. Les enseignants du second degré qui se voient refuser une disponibilité ou un détachement perdent le bénéfice d'un poste dans le supérieur ou démissionnent. On peut se demander de ce fait si compte tenu du profil de l'académie et de celui des enseignants de l'académie, il n'est pas plus difficile d'obtenir une mobilité ici qu'ailleurs.

Si l'on se place du côté de l'académie ou si l'on considère plus généralement l'intérêt du système éducatif dans son ensemble, les refus de mobilité peuvent apparaître contre-productifs ou stériles. Les enseignant(e)s qui sont placé(e)s en disponibilité pour suivre leurs conjoints n'exercent, quoi qu'il en soit, pas dans l'académie et se trouvent empêché(e)s d'exercer ailleurs alors qu'il y a des besoins. En outre, ces refus sont en contradiction avec les objectifs de gestion des ressources humaines affichés au niveau de la fonction publique: favoriser la mobilité, enrichir les parcours, limiter les risques psycho-sociaux. Enfin, ils contribuent à donner une image peu attractive du métier d'enseignant. »

Témoignage d'une médiatrice académique en 2020



La médiatrice recommande

- Inscrire dans les statuts particuliers des enseignants déjà en poste à l'étranger avant la réussite au concours, la possibilité d'accomplir leur stage de titularisation au sein des établissements d'enseignement français à l'étranger, en mettant en place des conditions adaptées permettant d'encadrer le stage et d'organiser l'inspection préalable à la titularisation.
- Prévoir, lors de chaque demande de détachement, un entretien « mobilité » avec l'agent, visant non seulement à éviter les risques de rupture, mais encore à évoquer la valorisation, à la fois pour l'agent et pour l'administration elle-même, de l'expérience acquise pendant la période de détachement, surtout lorsqu'elle a pour objet de servir les intérêts de notre système éducatif et scientifique et notre rayonnement à l'étranger. Au-delà des rendez-vous de carrière prévus par le PPCR, ces entretiens permettraient de mieux préparer les projets individuels.

• Valoriser au retour l'expérience acquise

« Après réflexion, compte tenu de mon impuissance à trouver une perspective au sein de ce ministère et un poste en rapport avec mon parcours, malgré mon ouverture à de nombreuses éventualités, j'ai pris la décision de vous remettre ma lettre de démission, que vous trouverez en pièce jointe. »

Extrait de saisine

On peut encore s'étonner du fait que nos personnels de l'éducation nationale qui travaillent pour représenter la France et déployer une expertise, que ce soit dans des instances européennes, des ambassades, des instituts de recherche français ou simplement des établissements d'enseignement de notre réseau, ne soient pas considérés comme poursuivant une carrière au sein d'un espace sinon homogène du moins contigu au nôtre et que les échanges entre ces différents réseaux soient si complexes, pour ne pas dire opaques.

Dans le cas évoqué, l'intéressée a choisi de démissionner après avoir abandonné sa démarche de demande d'une indemnité de départ volontaire.



La médiatrice recommande

- Mieux informer l'ensemble des agents, personnels administratifs et enseignants, tant au niveau académique qu'à celui de l'administration centrale, sur les voies et procédures requises pour une mobilité en Europe et à l'étranger;
- Au-delà des mobilités des personnels enseignants et de direction au sein du réseau de l'enseignement français de l'étranger, rassembler au sein d'un document accessible à tous les démarches nécessaires aux mobilités européennes (Expert national détaché, Erasmus +) et hors zone Europe.

MIEUX GARANTIR LA CONTINUITÉ DES PARCOURS DES JEUNES EN SITUATION DE HANDICAP

Malgré les moyens importants déployés ces dernières années, sous l'impulsion conjointe de la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports et les évolutions de la réglementation, la médiation constate **la persistance de discontinuités dans la conception et la mise en place des modalités d'accompagnement et des parcours.**

La médiation souhaite ainsi revenir sur **deux aspects particuliers**, qui ont déjà fait l'objet de recommandations dans les rapports précédents :

- d'une part une difficulté fréquemment signalée concernant le manque d'AESH (Accompagnants d'élèves en situation de handicap) ou du moins l'insuffisance des heures allouées à l'accompagnement de l'enfant par rapport aux préconisations de la Maison départementales des personnes handicapées (MDPH), ce qui peut conduire à une déscolarisation partielle de l'enfant lorsque son accueil dépend de la disponibilité d'un(e) AESH ;
- d'autre part, des discontinuités entre les aménagements préconisés et mis en œuvre pendant la scolarité et les aménagements accordés ou effectivement mis en place pour les examens ou les concours.

1. Anticiper les besoins en accompagnement des élèves

Malgré l'augmentation des moyens humains, la médiation a encore reçu 112 réclamations en 2021 concernant des difficultés relatives à l'accompagnement d'élèves par des AESH : 18 en maternelle, 64 en élémentaire, 30 dans le second degré, ce qui signifie qu'il y en a eu beaucoup plus au niveau local, la médiation ne voyant qu'une petite partie des réclamations.

• Poursuivre la politique engagée pour consolider les moyens humains

« Je voudrais porter à votre connaissance le non-respect des droits de mon fils.

En effet, il m'a été rapporté que mon fils ne bénéficiait pas, depuis sa dernière notification MDPH datant du 13/10/2020, de ses heures d'AESH mises en place pour ses troubles du comportement.

Malgré deux courriers en date du 25/11/2020 et du 08/01/2021, aucune réponse, quelle qu'elle soit, ne m'a été donnée, et je reste même sans le moindre retour. C'est pour cela que je vous demande aide et assistance pour faire valoir les droits de mon fils avant que je ne me rapproche du tribunal administratif pour une saisine. »

Extrait de saisine

Les difficultés le plus souvent signalées concernent :

- L'insuffisance des heures d'AESH mises en place par rapport aux préconisations de la MDPH, ainsi que l'accueil partiel de l'enfant dans l'école qui peut en découler. Un médiateur académique a par exemple été saisi par des parents dont l'enfant, faute d'accompagnant suffisamment disponible, n'était plus accueilli à l'école qu'à mi-temps et se trouvait donc en partie déscolarisé ;
- L'absence pure et simple d'AESH soit par manque de disponibilité d'un personnel pour occuper cet emploi, soit parce que l'AESH est parti en congé (maladie ou maternité), vers une autre activité professionnelle, ou a déménagé ou démissionné sans être remplacé ;
- Le non recouvrement des besoins de l'enfant par la quotité préconisée (les parents demandent une augmentation du temps accordé à leur enfant).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Pendant de nombreuses années, l'accompagnement des élèves en situation de handicap était en grande partie réalisé par des personnels recrutés sur « contrats aidés », dont le statut précaire ne permettait pas de se projeter sur le temps long. De plus, ces salariés qui s'inscrivaient dans une mission d'insertion, ne disposaient pas toujours d'une formation adaptée aux besoins des élèves en situation de handicap et méconnaissaient très souvent mal l'environnement de l'Éducation nationale. Depuis 2019, le statut et les conditions de recrutement et le statut des AESH se sont améliorés. Ils sont recrutés désormais sur des contrats de droit public d'une durée de trois ans, avec une possibilité de renouvellement pouvant ensuite déboucher sur un CDI. Les nouveaux accompagnants bénéficient d'une formation de 60 heures pour l'accomplissement de leurs fonctions, prévue par la loi. Leur carrière et leur rémunération ont été revalorisées. Leur rémunération est désormais calculée sur la base de 41 semaines (et non sur 39 semaines).



La médiatrice recommande

- Poursuivre le renforcement des moyens structurels et humains alloués à l'inclusion et à l'accompagnement des jeunes en situation de handicap, qu'il s'agisse des ULIS – dont il faut rappeler qu'elles ne sont pas des structures spécialisées, mais des dispositifs d'inclusion en milieu ordinaire permettant une prise en charge globale de l'enfant –, des unités d'enseignement implantées en maternelle et en élémentaire pour les enfants autistes, ou des accompagnants (AESH) individuels ou mutualisés, pour permettre de résorber le hiatus entre les notifications créatrices de droit et la mise en œuvre par l'éducation nationale de ces notifications.
- Rendre la profession d'AESH plus attractive en continuant à stabiliser la situation matérielle et financière de ces personnels, notamment en favorisant les contrats à temps plein et des emplois du temps moins morcelés, en veillant au remboursement de leurs frais de déplacement s'ils exercent sur plusieurs lieux, en leur donnant accès à la prime REP ou REP + afin qu'ils se sentent parfaitement intégrés à la communauté éducative de l'établissement où ils exercent et se perçoivent vraiment comme des « personnels de l'éducation nationale » à part entière.
- Encourager les chefs d'établissement et les collectivités locales à mieux coordonner leur action, sous la responsabilité du DASEN, qui est le garant de la continuité de la prise en charge des élèves en situation de handicap et qui gère les AESH.

- Identifier plus tôt les besoins d'accompagnement, en s'appuyant sur les équipes pédagogiques, afin de mieux prévoir et répartir la prise en charge de l'élève

L'accompagnement par un AESH n'est pas la seule modalité d'inclusion scolaire de l'enfant en situation de handicap. Cette mesure, comme on l'a vu précédemment, apparaît trop souvent comme une solution standard, qui n'est pas toujours la plus adaptée à la prise d'autonomie de l'enfant. Elle relève d'une certaine vision de la compensation, dominée par l'approche médicale du handicap plutôt que par une approche globale de l'enfant. En outre elle est souvent souhaitée par défaut, pour compenser le manque de préparation des équipes pédagogiques qui n'ont pas toutes été suffisamment formées à l'accueil d'élèves porteurs de handicap dans leur classe et se sentent souvent démunies.

L'organisation de leur travail est définie au niveau du chef d'établissement. Elle doit s'intégrer à une démarche plus globale et concertée autour de l'enfant et **s'appuyer sur le projet personnalisé de scolarisation (PPS)**, qui définit des mesures d'adaptation pédagogiques et qui fixe les modalités de déroulement de la scolarité de l'élève.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Aux termes de l'article L. 112-2 du code de l'éducation, il est proposé à chaque enfant, adolescent ou adulte en situation de handicap, ainsi qu'à sa famille, un parcours de formation qui fait l'objet d'un projet personnalisé de scolarisation assorti des ajustements nécessaires en favorisant, chaque fois que possible, la formation en milieu scolaire ordinaire.

Le projet personnalisé de scolarisation constitue un élément du plan de compensation mentionné à l'article L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles. Il propose des modalités de déroulement de la scolarité coordonnées avec les mesures permettant l'accompagnement de celle-ci figurant dans le plan de compensation.



La médiatrice recommande

- Étudier tout moyen permettant de résorber le hiatus entre une autorité qui notifie les moyens d'accompagnement (la MDPH), notifications créatrices de droit, et une administration qui doit mettre en œuvre ces notifications en travaillant sur la mise en phase des procédures, notamment :
 - en anticipant mieux les besoins au moment de l'inscription d'un enfant dans un établissement ou au moment du passage dans la classe supérieure, sans attendre la notification MDPH, et en les faisant remonter suffisamment tôt vers la DSDEN pour qu'elle puisse avoir une approche plus prévisionnelle des recrutements, de la répartition des moyens et des formations ;
 - en recentrant la conception de l'accompagnement de l'enfant sur la continuité de son parcours et non sur les moyens disponibles ;
 - en diversifiant les modes d'accompagnement et en privilégiant ceux qui visent à conduire l'enfant vers plus d'autonomie plutôt que d'accentuer son isolement et sa différence ;
 - en distinguant mieux dans la prescription ce qui relève d'un accompagnement pédagogique (soutien aux apprentissages) de ce qui relève d'un étayage à la vie quotidienne (conditions de confort et de sécurité) et aux interactions entre l'élève et son environnement.

- Fluidifier les échanges entre les différentes instances pour permettre à l'équipe pédagogique de saisir plus facilement et plus rapidement la CDAPH de toute proposition motivée de révision ou d'adaptation des aides préconisées.

D'une façon plus générale, une approche plus « collective » répartie entre les différents acteurs de la communauté éducative et ne faisant pas peser l'inclusion uniquement sur la présence d'un accompagnant (AESH), pourrait s'inscrire dans les projets d'établissement sur le volet du « vivre ensemble », favoriser chez les élèves **le développement de compétences civiques et socio-comportementales**, et s'appuyer sur **une meilleure formation de tous les enseignants à la prise en charge d'élèves à besoins éducatifs particuliers**, dont le nombre est chaque année en augmentation dans les classes.



2. Assurer la continuité des aménagements entre la scolarité et les examens et concours

La nécessité de veiller à « **une cohérence pédagogique entre les aménagements accordés durant la scolarité, autorisés dans le cadre légal, et les aménagements accordés dans le cadre des examens ou des concours** » a été signalée à plusieurs reprises depuis le Rapport 2016 du médiateur et rappelée chaque année lors des comités de suivi des recommandations.

Un groupe de travail, auquel la médiation a été associée, a finalement abouti à la publication de plusieurs textes très attendus¹.

Après la publication des nouveaux textes, la médiation a pu observer des points d'achoppement persistants dans la pratique :

- des procédures qui ne sont pas toujours bien assimilées par tous les acteurs concernés ;
- des établissements qui, malgré leur grande bienveillance à l'égard des élèves à besoins particuliers, n'apportent pas le soin nécessaire aux procédures et à la rédaction du PAP, et compromettent sans le vouloir l'octroi d'aménagements à l'enfant pour ses épreuves d'examen ;
- des médecins désignés par la CDAPH qui ne connaissent pas l'enfant et ne reconnaissent pas sa situation de handicap parce qu'ils se basent sur les bons résultats obtenus et des progrès durant la scolarité, alors que ces résultats sont justement liés à l'existence d'aménagements et d'accompagnements ;
- des autorités qui, méconnaissant les réelles fonctionnalités des outils numériques, soupçonnent le candidat de vouloir tirer parti de son handicap pour bénéficier d'un avantage par rapport aux autres élèves.



¹ - Le décret n° 2020-1523 du 4 décembre 2020 portant diverses dispositions relatives à l'aménagement des épreuves des examens et concours de l'enseignement scolaire et modifiant le code de l'éducation et le code rural et de la pêche maritime
- La circulaire du 8 décembre 2020, qui a explicité l'organisation de la procédure et les adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap
- Des formulaires nationaux de demande mis en annexe de la circulaire du 14 mars 2022 publiée au BOEN du 7 avril 2022

• Une méfiance persistante à l'égard des demandes d'aménagements qui nécessite d'améliorer l'information

« Une élève diagnostiquée dyslexique-dysorthographique a bénéficié d'un plan d'accueil personnalisé (PAP), avec un temps majoré pour les contrôles dès la 6ème.

Pour le DNB, la famille a formulé une demande d'aménagement. Le médecin désigné par la CDAPH a donné un avis favorable.

Le même aménagement a été sollicité pour le baccalauréat. Mais un nouveau médecin désigné par la CDAPH examine le dossier, en appliquant les dispositions du décret n° 2005-1617 du 21 décembre 2005 et la circulaire n°2011-220 du 27 décembre 2011, textes pourtant abrogés, donne un avis défavorable suivi par la DEC.

Le médiateur est intervenu auprès de la DEC pour rappeler le nouveau dispositif: cette élève ayant bénéficié d'un temps supplémentaire pour les contrôles durant toute sa scolarité et déjà obtenu un avis favorable du médecin désigné par la CDAPH pour le DNB, il n'y avait pas lieu de solliciter un nouvel avis.

La DEC a finalement accordé les aménagements demandés.

Exemple de saisine



La médiatrice recommande

- Renforcer la communication sur les nouvelles dispositions issues du décret n°2020-1523 du 4 décembre 2020 et de la circulaire du 8 décembre 2020 en direction de l'ensemble des acteurs concernés: chefs d'établissement, familles, médecins désignés par la CDAPH.

• Des aménagements prévus pendant la scolarité qui risquent de ne pas pouvoir être reproduits dans leur globalité lors des examens

Les nouvelles dispositions devraient **inciter les équipes d'établissement à être plus rigoureuses et plus précises dans la rédaction des projets personnalisés, en indiquant dans le détail les mesures d'adaptation mises en place pendant la scolarité.** Si un PAP n'a pas été bien rédigé et ne fait pas apparaître tout ce qui a été prévu pour permettre à l'enfant de progresser, celui-ci risque de se voir refuser un certain nombre d'aménagements qui lui sont indispensables, sans qu'il soit possible de défendre son dossier. Le même problème est rencontré quand des établissements réputés pour la prise en charge du handicap dans la sphère des DYS (comme des établissements privés) accordent des aménagements dans un document plus ou moins formalisés.

À l'approche des examens, lorsque le dossier est présenté à un médecin désigné par la CDAPH pour reconduire les dispositifs mis en place durant l'année scolaire, il arrive que ces aménagements ne soient pas accordés pour les épreuves finales. Le médecin peut en effet considérer que le trouble est mineur et ne nécessite pas de mesures particulières.



Voici un exemple de motivation sur un avis défavorable émis le 07 février 2022:

« Avis défavorable au vu de l'ensemble des pièces fournies.

Le dossier de votre enfant ne comporte pas d'éléments susceptibles de répondre aux exigences demandées à l'article L. 112-4 et D. 351-27 à D.351.3 du code de l'éducation. »

Extrait de saisine

La décision est ressentie comme un choc par les parents et l'enfant, qui sort brutalement, et sans comprendre, de l'espace protecteur auquel il était habitué.



La médiatrice recommande

- Rappeler aux chefs d'établissement qu'ils doivent veiller à bien inscrire dès le PPS ou le PAP, de manière claire et suffisamment anticipée, les aménagements liés à la scolarité et qui préfigureront les aménagements nécessaires lors des futurs examens.
- Se saisir du livret de parcours inclusif pour mieux formaliser et partager les différentes mesures prévues pour accompagner et adapter le parcours scolaire des élèves à besoins éducatifs particuliers.

Il est tout aussi important de **veiller à ce que les aménagements prévus pendant la scolarité et inscrits dans le PAP prennent en compte les exigences de futurs examens.**

À ce sujet, déjà dans son rapport 2017, afin de préparer l'élève en situation de handicap à poursuivre des études dans l'enseignement supérieur:



La médiatrice recommandait

- S'emparer de la question de l'adaptation des modalités d'apprentissage et d'évaluation des langues vivantes. De nouvelles possibilités sont envisageables aujourd'hui grâce à l'apport d'outils numériques (outils pour la transformation ou la mise en forme des textes, logiciels de synthèse vocale...).

LE SAVIEZ-VOUS ?

En application de l'article D.351-28 du code de l'éducation, la demande d'aménagement d'épreuves doit être formulée au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen ou au concours concerné, sauf dans le cas où le handicap est révélé après cette échéance.

Pour le baccalauréat, la décision concernant les aménagements est valable pour les 2 sessions de l'examen à moins que des aménagements spécifiques soient demandés pour les épreuves terminales. Dans ce dernier cas, de nouvelles démarches doivent être entreprises.

• Des avis médicaux trop souvent décorrélés de la démarche préconisée par l'équipe pédagogique

Il arrive même que des médecins désignés par la CDAPH, alors qu'ils ne connaissent pas du tout l'élève, regardent ses résultats scolaires et, s'ils sont bons, en déduisent que les aménagements sont rendus inutiles, alors que ce sont justement ces aménagements qui ont permis à l'enfant de progresser dans ses apprentissages, en contournant son handicap. Ce manque de confiance dans le jugement de l'équipe pédagogique, qui est pourtant la mieux placée pour évaluer les besoins de l'enfant du point de vue des apprentissages, connaître les attendus des disciplines enseignées et les compétences à maîtriser et mettre en place des aménagements permettant d'évaluer la maîtrise de ces compétences, peut être très préjudiciable à l'enfant, et dénote d'une approche très médicalisée du sujet.



La médiatrice recommande

- Impliquer autant que possible les médecins de la CDAPH dans la rédaction des PAP en amont de la signature du document;
- Faire confiance et redonner une marge d'action aux équipes pédagogiques dont l'avis doit être pleinement pris en compte pour l'évaluation des besoins de l'enfant;
- Informer et former les médecins désignés par la CDAPH aux enjeux et à la philosophie qui président aux nouvelles dispositions.

• Une utilisation des outils numériques toujours en question

o L'évaluation de l'orthographe aux examens pour les élèves dyslexiques

La maîtrise de la langue écrite, et en particulier de l'orthographe, reste dans les représentations collectives un symbole fort d'une scolarité accomplie. Pour les élèves dyslexiques, qui souffrent de troubles invisibles affectant leurs apprentissages et leur compréhension de l'écrit, leur difficulté se double d'une résistance de ces représentations rendant difficile l'obtention d'aménagements pour les examens.



La médiatrice recommande

- Familiariser très tôt durant la scolarité les élèves atteints de DYS, en difficulté à l'écrit, avec les logiciels et outils numériques permettant de compenser leur handicap. L'utilisation d'un correcteur d'orthographe implique en effet une adaptation et des compétences spécifiques qui s'acquièrent pendant la scolarité. Ils seront ainsi préparés à la poursuite d'études dans l'enseignement supérieur et plus largement à leur insertion dans la vie professionnelle.

o L'utilisation des logiciels d'adaptation lors des concours

La question la plus épineuse est celle de l'utilisation des logiciels d'adaptation lors des concours, qui s'est heurtée pendant longtemps à des refus systématiques. Le principe d'égalité

de traitement de tous les candidats, qui sont en concurrence lors des concours, primait sur le principe de compensation du handicap.

Un étudiant en situation de handicap (handicap de naissance qui provoque des tremblements de ses bras, l'empêchant d'écrire à la main), a suivi ses études et passé des examens et concours avec l'aide de son propre ordinateur qui contient un logiciel très particulier avec des raccourcis personnels. Il se présente à l'agrégation dans une discipline scientifique. Il obtient l'accord du médecin agréé pour 1/3 temps et l'utilisation d'un ordinateur adapté à son handicap.

Le candidat sollicite auprès du bureau des examens et concours la possibilité d'utiliser son propre ordinateur avec le logiciel qui y est installé ainsi que ses raccourcis personnels.

La réponse du rectorat est négative. L'intéressé conteste le refus en indiquant qu'écrire des mathématiques avec la suite Office est quasiment impossible et que sans son ordinateur avec le logiciel et les raccourcis personnels, il ne pourra pas composer.

Le rectorat l'informe de la mise à disposition d'une assistance humaine (secrétaire-scripteur) à l'aide d'un 1/3 temps supplémentaire.

Le candidat saisit alors le médiateur académique. Il explique qu'il n'a jamais utilisé un scribe, il n'a pas l'habitude de réfléchir en parlant à une personne et qu'il va très vite se fatiguer, l'épreuve durant 8 heures.

Le médiateur académique intervient auprès du rectorat en expliquant que la mesure de compensation est non conforme aux aménagements accordés à l'intéressé durant toutes ses études et non conforme aussi à sa demande. Le médiateur académique rappelle aussi au rectorat qu'il a refusé précédemment d'accorder des aménagements à d'autres candidats au motif qu'un tel type d'aide nécessitait une habitude de travail antérieure.

Le médiateur est entendu: le candidat est autorisé à utiliser pour ses épreuves un ordinateur fourni par l'administration qui sera équipé du logiciel paramétré selon les préconisations de la présidente du jury. Il est prévu d'inviter le candidat la veille des épreuves pour tester le matériel en présence d'un informaticien et d'un inspecteur.

Exemple de saisine

La médiatrice considère que **les outils numériques ont ouvert d'immenses possibilités pour que les personnes en situation de handicap puissent exercer le métier d'enseignant à tous les niveaux et dans toutes les disciplines**, et qu'à terme, l'utilisation de solutions techniques pour compenser toutes les formes de handicap lors des concours de recrutement devrait être rendue possible.



La médiatrice recommande

- Conduire une étude approfondie sur toutes les possibilités offertes par les environnements et solutions numériques, dans chaque discipline et pour chaque forme de handicap, pour compenser les difficultés rencontrées lors des examens et concours par les étudiants handicapés, en prévoyant très en amont la possibilité d'utiliser ces outils pendant la scolarité afin de faciliter la continuité des aménagements choisis.



SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2020

portant sur l'enseignement supérieur



1. L'entrée en master, un goulet d'étranglement difficile à desserrer

« Comme chaque année, quelques étudiants, après plusieurs refus en Master 1, formulent une demande sur la plateforme Trouvermonmaster.gouv.fr et en désespoir de cause, se retournent vers la médiation. Il est globalement impossible de les aider. En effet, soit leur niveau est insuffisant compte tenu des exigences attendues dans le M1 demandé, soit la discipline de la licence acquise ne leur permet pas d'accéder à la formation demandée. »

Témoignage d'un médiateur académique

Dans son rapport 2020, la médiatrice avait consacré un chapitre à la question de l'admission en master, plus particulièrement au dispositif de saisine du rectorat à destination des étudiants ayant reçu au minimum trois refus d'admission via le portail Trouvermonmaster.gouv.fr (TMM).

À l'instar du ministère et des services académiques, la médiation avait constaté une progression importante des saisines dans ce domaine (quatre fois plus de saisines enregistrées en quatre ans) – à la suite notamment du changement intervenu dans la sélection pour l'entrée en master, qui ne se fait plus désormais entre le M1 et le M2, mais après la licence (L3).

La médiatrice concluait dans son rapport à la nécessité d'apporter plus de clarté au dispositif, de donner une consistance au « droit à poursuite d'études » et d'améliorer le déroulement de la campagne d'admission en master, afin de répondre aux attentes de candidats en détresse et de services académiques surchargés et, in fine, non décisionnaires. En effet, le principe d'autonomie des universités et les capacités d'accueil limitées dans certaines filières semble en contradiction avec le principe du « droit à poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire ».



La médiatrice recommandait

- Clarifier et mieux expliquer aux étudiants qui préparent une licence ce que signifie « le droit à poursuite d'études entre le premier et le second cycle universitaire » : dans certaines filières, il est limité par des capacités d'accueil et dépend donc du niveau requis en licence.
- Préciser sur le portail Trouvermonmaster.gouv.fr que les décisions de non admission en master prises par les responsables universitaires doivent être motivées dès lors que l'étudiant en fait la demande, ce que confirme la jurisprudence.
- Mettre à disposition des candidats à l'entrée en master, comme des personnels des SAIO, sur Trouvermonmaster.gouv.fr, un état des capacités d'accueil de la formation régulièrement actualisé. Cette information pourrait prendre la forme d'une carte dynamique, mise à jour en temps réel et pour toute formation répertoriée sur le portail. Elle permettrait de savoir si des places sont encore disponibles. Elle permettrait également aux candidats qui ont activé le recours au recteur de visualiser ce qu'a entrepris le rectorat concernant leur demande d'admission en direction des établissements de l'académie ou hors de leur académie, et de ne pas naviguer « à l'aveugle ».
- Harmoniser le calendrier de campagne de recrutement en master de toutes les universités ou a minima des universités d'une même région académique afin que le recours au recteur intervienne seulement à la fin du processus de recrutement pour les jeunes sans solution.
- Réfléchir à la création d'un portail sur le modèle de celui de Parcoursup intégrant l'offre de formation, les vœux des candidats et les résultats d'admission.

La hausse des réclamations s'est poursuivie de manière beaucoup plus mesurée en 2021 (moins de 300 saisines pour les médiateurs, contre 285 l'an dernier). Toutefois, les médiateurs ont constaté **la permanence d'une angoisse, et parfois d'une réelle colère chez les étudiants de filières en tension**, surtout lorsque la licence avait été obtenue dans des conditions déjà difficiles liées à la pandémie, et **avec des répercussions sociales significatives** dans certains cas. Au mois de juin 2021, un compte twitter désormais inactif « Etudiants sans Master » a eu un large écho sur les réseaux sociaux et dans la presse, tandis que plusieurs questions parlementaires, écrites et orales, ont été posées et partiellement répondues avant la fin de la XV^e législature cette année.



La médiatrice recommandait

- Ajouter à la plateforme TMM, un volet indiquant le contact des services sociaux des universités et l'ensemble des dispositifs à solliciter en cas d'absence de poursuite d'études après la licence, pour bénéficier le cas échéant d'aides en cas de difficulté financière, ainsi que le lien vers le plan « 1 jeune, 1 solution ».
- Inviter les étudiants qui souhaitent poursuivre en master (sélectif ou non), à prendre contact, dès la fin du premier semestre de L3, avec les responsables de la filière souhaitée et avec le SCUIO de leur faculté pour s'informer des prérequis et du niveau attendu pour entrer en master dans cette filière. Cette préconisation pourrait se concrétiser par un message de quelques lignes accompagnant le relevé de notes d'examen du premier semestre de L3.

Les recommandations formulées par la médiation dans le rapport 2020 ont fait l'objet d'échanges réguliers avec la direction générale de l'enseignement supérieur du ministère, qui partage pleinement ses objectifs : améliorer l'information fournie aux étudiants sur la réglementation, le déroulement de la procédure et les attendus et critères de sélection, communiquer sur les capacités d'accueil de chaque formation, sur les voies et délais de recours (à distinguer clairement de l'information relative au dispositif de saisine du recteur de région académique), sur les motifs de non admission en première année de master, mieux informer sur les aides sociales, faire évoluer la plateforme TMM... Par ailleurs des efforts budgétaires annuels ont été entrepris afin d'inciter les formations à augmenter leurs capacités d'accueil.

Néanmoins, au-delà du dispositif de saisine, la hausse croissante du nombre d'étudiants en licence permet, a minima, de conjecturer la possibilité qu'une part non négligeable d'étudiants se retrouve chaque année sans solution de poursuite d'études. À ce titre, la médiation reçoit les réclamations d'étudiants qui candidatent sans succès à répétition depuis 2019.

En conséquence, **l'effort structurel doit être poursuivi, notamment concernant la conception d'une plateforme commune** permettant aux différents acteurs (candidats, établissements, services rectoraux et ministère) de disposer en temps réel d'une visibilité sur les capacités d'accueil disponibles dans chaque M1, et intégrant l'offre complète de formation, les vœux des candidats, leur classement après examen et les résultats d'admission, sur la base d'une harmonisation au niveau national des calendriers de recrutement.

En outre, le chantier de réflexion initié sur le sujet de **l'information et l'orientation des étudiants durant le cycle de licence** doit être accéléré, afin qu'ils puissent connaître plus en amont les compétences et connaissances requises et le taux de pression pour chaque formation, mieux cibler leurs choix et préparer leur projet d'orientation. Plusieurs pistes devraient être explorées comme celle d'un enrichissement continu de l'information et du lien avec des conseillers d'orientations via le site Monorientatonenligne.fr de l'Onisep, ou encore la multiplication des possibilités de **stages intégrés aux cursus de licence** avec une **valorisation de l'expérience professionnelle acquise pendant ces stages**, sous la forme de portfolios par exemple, lors de l'examen des dossiers de candidature à l'entrée en master.

P.117

2. Le soutien aux étudiants doit rester une priorité

Les aides aux étudiants ont déjà fait l'objet d'assez longs chapitres dans les rapports 2019 et 2020 : elles constituent en effet **un des domaines de sollicitation les plus importants pour les médiateurs**. En 2020, elles représentaient 33% des saisines émanant des usagers de l'enseignement supérieur, et **36% des saisines des étudiants en 2021**.

La question a pris une importance toute particulière pendant la crise sanitaire qui aggravé la précarité de certains étudiants et détérioré sensiblement l'état de santé des plus fragiles : étudiants salariés, ayant perdu leur emploi ou n'ayant pas pu effectuer leurs stages, étudiants ultramarins ou internationaux, jeunes parents... Cependant, la crise a touché également de nouvelles catégories d'étudiants qui ne demandaient pas habituellement d'aides sociales et qui se sont trouvés en grande difficulté, notamment pour payer leur loyer, se nourrir et vivre tout simplement au quotidien de manière décente tout en poursuivant leurs études.

« Le fonds d'urgence alimenté par la CVEC est quasiment vide. Il y a une montée de la précarité étudiante extrêmement angoissante et absolument insupportable, en dépit de tout ce que l'université et le Crous ont pu mettre en place de manière coordonnée depuis le début de la crise. Nous sommes face à un public qui se renouvelle en permanence. La première vague d'étudiants précaires revient car l'aide de 200 euros versée dans la deuxième quinzaine de mars est épuisée.

Nous voyons aussi arriver depuis une quinzaine de jours une deuxième vague d'étudiants. Ils ne font pas partie de ceux qui demandent de l'aide habituellement : souvent très isolés, ils vivaient en permanence sur le fil du rasoir, grâce à des petits jobs, du baby-sitting, l'aide de copains qui les hébergent ponctuellement. Ils se sont dit le premier mois que ça allait passer mais le deuxième mois, ça ne passe pas. Souvent leurs parents n'ont pas les moyens de les aider.

Et je pressens une troisième vague en juillet, si le versement des bourses est interrompu comme d'habitude. Malgré le déconfinement, les étudiants ne vont pas trouver de petits boulots pendant l'été, en particulier dans les régions classées « rouges » comme les Hauts-de-France. La crise sanitaire révèle et accentue l'ampleur de la précarité étudiante qui existait avant la pandémie. »

Témoignage d'une vice-présidente d'université chargée de la solidarité, au mois de mai 2020

Face à cette détérioration, de **nouveaux dispositifs et aides publiques** avaient été mis en place (aides financières, gel des loyers et des droits d'inscription, aides ponctuelles d'urgence accordées par les CROUS, repas à 1€ dans les restaurants universitaires, création de 21 600 emplois de tuteurs et référents étudiants, revalorisation du montant des bourses...).

Toutefois, dans les derniers mois de l'année 2020 et début 2021, la souffrance psychologique et le sentiment de solitude s'étaient accentués. La possibilité d'un accompagnement des étudiants par des psychologues a mis du temps à se mettre en place, même si la création de référents universitaires, mentors et tuteurs a permis de maintenir un lien social et de créer des réseaux de solidarité autour des jeunes les plus fragiles.

La médiatrice avait en particulier été alertée par des enseignants-chercheurs sur les conséquences désastreuses que risquait d'avoir le prolongement de la fermeture des universités.

« Aujourd'hui, les étudiants sont désespérés ; les étudiants de L1, anciens de terminale, n'ont quasiment pas eu de cours en classe depuis mars 2020, et ne reprendraient qu'en février ? Cela signifie un an à la maison, quasiment... C'est un désastre pédagogique qui s'annonce. »

Témoignage d'un étudiant en 2020

Aussi, toutes les fois qu'elle l'a estimé nécessaire, la médiatrice a-t-elle relayé activement ces alertes auprès des autorités ministérielles concernées, qui se sont toujours montrées très attentives aux situations évoquées.

Elle a recommandé dans son rapport (**Remedia 20-23**) que les mesures mises en place soient reconduites en 2021, et que soit renforcé l'accompagnement par des travailleurs sociaux et des psychologues.



La médiatrice recommandait

- Poursuivre l'effort de communication auprès des étudiants sur les différentes aides qui leur sont proposées.
- Reconduire certains dispositifs mis en place en 2020 qui ont assuré aux étudiants un hébergement et une restauration propres à améliorer leurs conditions de vie et à faciliter la poursuite de leurs études.
- Développer le réseau des référents formés sur les aides sociales aux étudiants.
- Accélérer le recrutement des travailleurs sociaux afin que tous les supports créés puissent être pourvus et prévoir des conditions de recrutement et un statut plus attractifs.
- Mieux diffuser l'information sur les logements disponibles auprès des étudiants.

À la rentrée 2021, la mesure destinée à appliquer un tarif spécifique à 1€ du repas en restaurant universitaire a été reconduite, pour les étudiants bénéficiant d'une bourse sur critères sociaux et pour les étudiants en situation de précarité. Les étudiants précaires non boursiers, après une évaluation sociale réalisée par les services sociaux des CROUS, ont également bénéficié de ce tarif pour toute ou partie de l'année universitaire. Le gel de l'indexation des loyers sur l'indice de référence a été prolongé jusqu'au 1^{er} septembre 2022 dans les résidences universitaires gérées par les CROUS.

La connaissance du parc du logement étudiant s'est progressivement améliorée, grâce à un travail d'agrégation des données des principales sources sur le logement étudiant rassemblés dans une base de données (CLEF) accessible aux acteurs professionnels et aux référents vie étudiante des établissements. L'objectif est de pouvoir ouvrir cette base également aux étudiants.

Parallèlement, a été conduit un travail plus global de pérennisation des emplois des travailleurs sociaux en milieu étudiant et de montée en charge du conventionnement avec des psychologues ainsi que du dispositif de référents psy ou aide sociale en résidence universitaire. La médiatrice a insisté, lors du comité de suivi, pour que ces mesures ne soient pas limitées au seul cadre des résidences étudiantes gérées par les CROUS dans la mesure où les besoins excèdent les limites de ces résidences.



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

110, rue de Grenelle

75 357 Paris CEDEX 07 SP

01 55 55 39 87

mediateur@education.gouv.fr