



# Sommaire

<b>La médiation : des grands nombres vers l'individuel</b> .....	2
<b>La scolarisation des élèves en situation de handicap</b> .....	4
Les aménagements lors de la scolarité .....	5
Les aménagements lors des examens.....	10
<b>L'orientation post-bac et APB</b> .....	12
Rendre plus transparent le fonctionnement d'APB .....	12
L'outil APB : améliorer et rendre plus transparent .....	14
L'orientation post-bac : mettre en adéquation avec APB .....	15
Accentuer le traitement individualisé .....	16
<b>Quelques données chiffrées</b> .....	18
<b>Un exemplaire du rapport</b>	



# La médiation : des grands nombres vers l'individuel

Tout au long de l'année 2016, le réseau de la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur a développé une activité intense, comme en témoignent les 12 053 saisines enregistrées. Si les trois dernières années avaient marqué le pas dans le nombre de saisines enregistrées, une augmentation de 4 % a été constatée par rapport à 2015, ce qui représente aussi une croissance de 30 % par rapport à 2011

Les messages de la médiation encouragent les transformations ou les aménagements du système éducatif dans le souci de l'amélioration constante de sa qualité. C'est dans cet esprit que le rapport de 2016 ouvre des voies sur deux dossiers majeurs. Ceux-ci témoignent à la fois de l'exigence de sécurisation des parcours des élèves et du souci d'individualisation du jeune dans un système contraint à la gestion de grands nombres :

- **la scolarisation des élèves en situation de handicap** mobilise l'ensemble de la politique scolaire aussi bien dans les structures que dans les pratiques pour apporter une réponse individualisée à chaque élève concerné ;
- conjoncturelle, **la réflexion sur l'algorithme qui soutient APB** renvoie à une étape cruciale de l'orientation des élèves qui doit prendre en compte leurs choix individuels. Elle est un exemple de l'introduction des algorithmes dans l'administration des systèmes en général et dans le système éducatif en particulier.

## Apprendre ensemble pour mieux vivre ensemble : l'école, acteur principal de la compensation

Le médiateur considère que la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est, pour l'école, ce que la loi du 9 décembre 1905 de séparation des Églises et de l'État est pour la Nation. Il assume cette comparaison car ces deux lois s'attachent au respect de la différence au sein de la République et donnent sens au principe d'égalité. C'est bien d'égalité dont il est question dans ces deux lois, c'est du même respect de l'individu dont il s'agit. **La loi de 1905 veut garantir le vivre ensemble, celle de 2005, l'apprendre ensemble.**

**Au-delà, la loi de 2005** a, à juste titre, fait porter l'attention sur des élèves qui, jusque-là, étaient peu ou prou marginalisés, voire invisibles.

Si chacun s'accorde à mettre en avant les profonds changements qui ont traversé le système éducatif, d'aucuns considèrent, parmi les usagers et notamment les parents d'élèves handicapés, que des marges de progrès restent à conquérir. Toutefois, on n'oubliera pas de faire état que les élèves en situation de handicap désormais scolarisés sont plus de 350 000 contre 155 000 seulement dénombrés en 2006 et, alors que les auxiliaires de vie scolaire ont fait leur apparition en 2005, on recense désormais près de 56 000 postes (sous des statuts divers) consacrés à l'accompagnement, preuves, s'il en était besoin, d'un changement profond de politique en la matière en à peine une décennie.

Dans le présent rapport, la partie relative à la scolarisation des élèves relevant du handicap, volontairement limitée à l'enseignement scolaire, s'est donnée comme objectif à la fois de mettre en avant les progrès considérables réalisés tout en soulignant que des éléments fondamentaux sont à consolider.

Ainsi, si les compensations apparaissent évidentes dans les parcours scolaires du premier degré, elles méritent d'être mieux affirmées dans le second degré ; elles doivent se traduire plus franchement à l'occasion des examens qui concluent les différents parcours.

### Prendre en compte les souhaits de chacun : l'école aux prises avec la démocratisation et la massification de l'enseignement supérieur

Élever le niveau de qualification de la société française passe par une augmentation du nombre de citoyens diplômés de l'enseignement supérieur. En ciblant au moins 50% des 18-34 ans diplômés de l'enseignement supérieur à l'horizon 2020, le système s'impose une capacité à gérer des flux massifs de jeunes à l'entrée et à les faire réussir. Après s'être préoccupé des conditions de réussite des étudiants dans le rapport 2014, le médiateur s'est penché, cette année, sur les modalités d'entrée en études supérieures au travers d'APB.

Compte tenu du nombre de candidats potentiels à l'entrée dans l'enseignement supérieur toutes filières confondues (STS, IUT, licence, CPGE, écoles diverses....), de la diversité des demandes, de la concentration de demandes sur des filières particulières, de l'offre de formations qui ne sauraient s'affranchir des possibilités d'insertion professionnelle au terme du parcours d'études, on peut facilement imaginer que le processus d'admission doit recourir à une forme automatisée à un moment ou à un autre de la procédure. *Algorithme* est le vocable désignant désormais cette forme, et sa complexité est rendue possible grâce à la puissance de calcul des ordinateurs associée à une capacité de stockage de données diversifiées sans cesse étendue. Une nouvelle administration en découle : l'administration algorithmique.

L'été 2016 a été marqué par des réactions, relayées par les médias, de bacheliers, d'étudiants, de parents insatisfaits de la proposition d'admission qui leur avait été faite. Elles laissaient penser que l'arbitraire, sinon la machine, avait décidé de leur avenir en s'affranchissant purement et simplement de leurs souhaits et de la loi ; le médiateur a voulu cerner les fondements de la contestation et connaître le processus pour se forger une opinion avant de faire des recommandations.

Les services de l'enseignement supérieur qui gèrent l'application APB n'ont eu de cesse de l'améliorer et ont su tirer les conséquences des constats ou commentaires qui ont alimenté les débats.

Pour 2016, le médiateur considère que l'application a assuré le service qui en fonde le fonctionnement mais que **des améliorations** doivent être apportées pour assurer sa transparence, sa lisibilité et son adéquation fidèle à la réglementation.

Une fois l'outillage réglementaire étoffé et fiabilisé, c'est au niveau de l'établissement et de chaque communauté éducative que l'appropriation d'APB doit se construire, en insistant bien sur le fait que la saisie des vœux ne doit être que la traduction d'un parcours d'orientation élaboré tout au long de la scolarité secondaire, avec la participation de tous, y compris celle des parents.

\*\*\*

Si la médiation de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur est une instance qui connaît et traite des différends entre les usagers et les personnels et l'administration, elle est aussi un espace d'analyse des pratiques et procédures à partir de laquelle des améliorations peuvent être proposées.

Des évolutions sensibles dans le travail de la médiation s'annoncent dans les mois à venir. En effet, en introduisant la médiation administrative, notamment celle à l'initiative du juge, la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle donne un nouvel élan et élargit le champ de notre activité.



# La scolarisation des élèves en situation de handicap

p. 17

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a profondément modifié les obligations de l'État en la matière. Les enfants présentant un handicap ou un trouble de la santé invalidant bénéficient d'un droit à la scolarisation au même titre que les autres élèves.

L'accueil des élèves en situation de handicap en milieu ordinaire a fait des progrès considérables et le paysage s'est profondément modifié. En effet, dans le prolongement de la loi de 2005, la loi du 8 juillet 2013 renforce le concept d'école inclusive.

La scolarisation d'un enfant en situation de handicap est toujours un sujet de tension ; elle peut, du côté de quelques familles, relever encore aujourd'hui du « parcours du combattant ». Des améliorations sont attendues de leur part. La mission du médiateur est de regarder avec l'institution les réponses les plus appropriées qui pourraient être apportées à des situations humaines délicates et d'apaiser la relation entre la famille et l'école qui peut, dans ces contextes, s'avérer parfois tendue.

La majorité des réclamations qui arrive à la médiation de la part des parents concerne des problèmes liés aux accompagnants (absences d'accompagnants auprès de l'élève, nombre d'heures non conforme à la décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées...). Viennent ensuite les réclamations qui portent sur les aménagements concernant les examens puis ceux concernant la scolarité. Ce sont aussi des situations conflictuelles qui motivent la saisine (désaccord avec l'établissement, problèmes liés au comportement de l'élève...). Enfin les parents s'adressent au médiateur pour le passage dans la classe supérieure, un désaccord pour l'orientation ou parce que leur enfant est déscolarisé. Ces saisines peuvent donner lieu à des écrits très longs dans lesquels les parents évoquent les problèmes rencontrés tout au long de la scolarité.

Du côté des accompagnants des élèves handicapés (AESH, AVS...), ce sont essentiellement des réclamations liées au contrat et au versement de leur rémunération qui motivent leur saisine.

Dans le domaine du handicap, ce qui a attiré l'attention du médiateur est parfois le manque relatif de moyens (en structures, en médecins, en équipements...) mais aussi la complexité et la lourdeur d'un système qui empile des dispositifs et multiplie des fonctions et statuts.



## Une trop grande complexité du système

Les parents, quand ils rentrent dans une démarche pour faire reconnaître les droits de leur enfant en situation de handicap à l'école, risquent vite d'être submergés par un ensemble de sigles, de dispositifs, de personnes aidantes, d'institutions qui relèvent soit de l'éducation nationale, soit de la santé (GEVA-Sco, MDPH, CDAPH, PPS, PAI, PAP, Ulis, EPE, enseignant référent, ESS, AESH...) <sup>1</sup> qu'ils peuvent avoir du mal à identifier.

De même des enseignants peuvent être perdus devant les dispositifs d'accompagnement de la scolarité que sont les PPS, PAI, PAP et les différents acteurs qui interviennent pour le suivi des dossiers.

### Dans son rapport, le médiateur recommande :

- de réécrire le corpus réglementaire et infra-réglementaire pour rendre plus lisible l'ensemble des dispositifs et permettre à chaque élève de bénéficier des droits particuliers liés à sa situation ;
- d'assurer la cohérence de la démarche visant à obtenir des aménagements de scolarité, qui mobilise des instances tantôt pédagogiques, tantôt médicales, afin que toutes les dimensions du dossier soient en permanence prises en compte (médicales, pédagogiques, sociales) et que les familles se retrouvent dans le cheminement de la procédure.

## SCOLARISER EN ACCORDANT À L'INSTITUTION LES MOYENS APPROPRIÉS

### ➤ Pallier le manque récurrent de médecins de l'éducation nationale

Un bon accueil des élèves relevant du handicap nécessite un nombre suffisant de médecins de l'éducation nationale.

### Le médiateur propose :

- de renforcer l'attractivité des fonctions de médecins de l'éducation nationale notamment en intervenant durant leurs études auprès des étudiants en médecine par des mesures incitatives pour s'orienter vers la médecine scolaire et en préconisant la poursuite de la réflexion sur le niveau de rémunération.

## PERMETTRE À TOUS LES ÉLÈVES EN SITUATION DE HANDICAP DE TROUVER LEUR PLACE DANS LE SYSTÈME ÉDUCATIF

### ➤ Tenir compte de la place des élèves atteints d'un trouble du psychisme et de troubles associés.

De manière générale, les élèves handicapés sont bien accueillis dans les établissements scolaires. Mais des parents d'enfants lourdement handicapés, essentiellement les enfants autistes, ou polyhandicapés, ou atteints de troubles graves du comportement, se heurtent très tôt à des difficultés importantes. Cela peut se traduire encore par le refus de certaines écoles d'accueillir l'enfant, malgré les compensations accordées par la MDPH (dont un AVS le plus souvent), parce que l'équipe de l'école ne se sent pas capable de faire face à ce handicap lourd, parce qu'elle a peur d'être mise en difficulté, parce qu'elle craint que la présence de cet élève dans l'école conduise d'autres parents à réagir négativement.

<sup>1</sup> Sigles développés pages 19 et 20 du rapport

Sans opposer un refus absolu, l'école peut aussi imposer une scolarisation à temps partiel, parfois très réduit (une demi-journée par semaine). Sur ces points, le médiateur reçoit des réclamations.

Les élèves atteints de troubles du comportement, de par leur pathologie, sont plus que les autres élèves agités et perçus comme agressifs. De ce fait, ils peuvent subir un harcèlement de type particulier et douloureux car ils peuvent être mal tolérés par les autres élèves de la classe. Il arrive que leurs parents portent plainte au plus haut niveau, invoquant une « discrimination », tandis que l'école au quotidien se débat contre les plaintes des autres parents.

La réponse à donner à un élève en situation de handicap atteint de troubles du comportement et déviant eu égard à la règle collective n'est pas, la plupart du temps, d'ordre disciplinaire. Les troubles dont souffrent ces élèves doivent être pris en considération. D'autres solutions peuvent être plus adaptées.

#### **Le médiateur recommande notamment :**

- d'apprendre le vivre-ensemble en donnant une réponse adaptée aux problèmes de comportement des élèves en situation de handicap et en déconstruisant les peurs et les angoisses ;

Pour faire face aux réactions éventuelles de rejet de la part des autres élèves et de leurs parents, il conviendrait de conduire régulièrement, dans les écoles et EPLE, des actions éducatives ouvertes à l'ensemble des élèves et de leurs parents, leur permettant de comprendre le vécu scolaire des élèves handicapés et les difficultés inhérentes à leur handicap (problèmes de comportement entre autres) ;

- de former les directeurs d'écoles et les chefs d'établissement à un meilleur accueil et suivi des élèves en situation de handicap ;

- de prévoir, dans chaque établissement, la désignation d'un personnel « ressource » pour relayer la politique de l'établissement et seconder le chef d'établissement ;

- d'introduire dans le projet d'établissement un volet « accueil de publics relevant du handicap » ;

- au lycée comme au collège, de sensibiliser respectivement le conseil de vie lycéenne (CVL) et le conseil de vie collégienne qui pourraient créer une commission « handicap » et mettre en place un référent élève « handicap » ;

- d'amener les équipes éducatives à prendre en considération le savoir-faire acquis par les familles et les associations.

### **PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA VIE DANS LES CLASSES**

#### **➤ Des classes qui accueillent plusieurs élèves en situation de handicap**

Il arrive que 3 ou 4 élèves à besoins particuliers se retrouvent dans une même classe avec qui un PPS, qui un PAP, d'autres encore un PAI. Quel que soit le protocole retenu, tout apprentissage, toute modalité pédagogique (travail de groupe, sortie scolaire, travail dans une salle spécialisée imposant un déplacement...) deviennent compliqués. La préparation des cours est lourde. Les enseignants ont aussi à faire face à des parents inquiets et très impliqués dans la scolarité de leur enfant.

L'enseignant qui découvre le handicap d'un élève de sa classe peut aussi être désemparé, n'étant pas en mesure d'en identifier les conséquences en termes d'apprentissages.

### ➤ **Mieux préparer les enseignants aux élèves à besoins particuliers**

Le site Éduscol est très riche en ressources et modules de formation à l'attention des enseignants des premier et second degrés, de même le site de l'INSHEA (institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés).

Mais le médiateur s'est aperçu que ces ressources, bien que nombreuses, ne sont pas toujours connues par les enseignants alors que les besoins en formation restent très importants.

En plus des enseignants, de nombreuses personnes doivent être accompagnées et formées :

- soit parce qu'elles sont directement en relation avec un ou des élèves en situation de handicap (enseignants référents, coordonnateurs y compris personnels de direction, CPE très souvent oubliés alors qu'en première ligne) ;

- soit parce qu'elles ont un rôle d'accompagnant (enseignants-ressources, coordonnateurs, inspecteurs...).

### ➤ **Une charge supplémentaire pour l'enseignant : le respect des aménagements de la scolarité**

Le rôle d'un enseignant pour un élève en situation de handicap s'inscrit dans le respect des aménagements de scolarité qui ont été prononcés. Le médiateur est alerté sur des aménagements (PPS, PAI, PAP) qui peuvent faire l'objet de plaintes de la part des parents. En effet, leur mise en pratique repose en grande partie sur les équipes éducatives, leur cohérence et leur implication. Cette cohérence est souvent mise à mal, lorsque l'impulsion n'est pas assez fédératrice. Elle se heurte alors à l'angoisse des familles, désespérées parfois jusqu'à l'excès de ne pouvoir faire entendre leur voix auprès des enseignants.

#### **Réclamation d'un parent d'élève**

« [...] l'école où est scolarisé mon fils de 10 ans porteur d'un handicap reconnu par la MDPH refuse d'appliquer les aménagements préconisés par son médecin spécialiste qui a rempli et tamponné le document que j'ai remis à l'école le 1er jour de la re-scolarisation. Ce PAP était déjà en vigueur l'an passé. L'école refuse de continuer les aménagements et répond qu'elle attendra une réunion pour la mise en place d'un PPS. En tant que parents, notre dossier à la MDPH est complet, par contre l'école n'a toujours pas envoyé le formulaire GEVAsco à la MDPH, ce qui a pour effet que la MDPH ne peut pas fixer de date de réunion en vue de la mise en place d'un PPS, notre dossier est bloqué. Pendant ce temps notre fils en pâtit. Il y a pourtant des aménagements, photocopies et tiers temps qui relèvent du bon sens pédagogique, l'enseignant ayant bien constaté les difficultés de notre fils à l'écrit, l'école disposant du matériel : d'une photocopieuse et de papier, cela ne nécessite pas une telle procédure ! C'est incompréhensible. [...] »

### ➤ **Ne pas négliger les difficultés que peuvent rencontrer des enseignants**

Des enseignants sont en souffrance du fait de la charge de travail, du comportement perturbateur de certains élèves, de ce qu'ils considèrent être de l'agressivité de parents.

#### **Le médiateur recommande:**

- d'introduire dans les obligations de service des enseignants du second degré, le suivi des élèves en situation de handicap ;

- de réfléchir à une modalité de prise en compte dans le décompte horaire et de procéder à un allègement des effectifs des classes qui accueillent plusieurs élèves ayant des aménagements de scolarité importants ;

- de renforcer la formation des personnels tant initiale que continue ;

- de former suffisamment d'enseignants spécialisés pour enseigner en Ulis ;
- de répertorier l'ensemble des ressources d'aides aux enseignants pour la scolarisation des élèves handicapés, les placer sur un portail unique et communiquer fortement sur cette ressource très riche auprès des enseignants.

### ➤ **Un nouvel acteur indispensable : l'accompagnant de l'élève en situation de handicap**

La scolarisation de certains enfants atteints d'un handicap lourd ou polyhandicapés passe par une personne qui doit être présente à leurs côtés pour les aider. Il peut s'agir d'un auxiliaire de vie scolaire (AVS) recruté sur un contrat d'assistant d'éducation (AED-AVS) ou un accompagnant d'élève en situation de handicap (AESH), dont le statut est venu remplacer, depuis la rentrée scolaire 2014, celui des AVS. Cet accompagnant est dans la classe pour aider l'élève à accomplir les gestes qu'il ne peut pas faire seul et suivre les enseignements. Aux côtés de l'élève en situation de handicap, il travaille en collaboration avec l'enseignant.

Dans les premières années suivant la loi de 2005, le décalage entre le total des notifications d'AVS pour chaque MDPH, et le potentiel en AVS disponible dans le département correspondant, a représenté un vrai problème de fonctionnement des MDPH et de mise en place des compensations humaines par AVS. Actuellement, sur l'ensemble du territoire, ce sont 7% des décisions d'accompagnement qui ne seraient couvertes que partiellement ou qui font l'objet d'une notification tardive ou encore ne peuvent pas être honorées (AVS malade, démissionnaire...)<sup>2</sup>. Le médiateur voit encore arriver des réclamations de parents car leur enfant en situation de handicap n'a pas d'AVS ou les heures d'AVS qui lui ont été octroyées.

#### **Message d'un parent d'élève**

« J'ai un petit garçon de 4 ans trisomique scolarisé en moyenne section à l'école maternelle. Il a une AVS 12 heures par semaine. La maîtresse vient de m'apprendre que l'AVS sera absente du 15 janvier au 15 février (minimum) pour se faire opérer. Par conséquent, mon fils n'aura plus d'AVS sur cette période. L'école me demande de trouver une solution, notamment de le retirer sur une journée (il n'est déjà pas à l'école une journée en raison des soins). Sa place est à l'école, il aime aller à l'école, il progresse de jour en jour. J'ai contacté la DASEN qui m'explique ne pas avoir de budget pour pallier l'absence de l'AVS. J'espère pouvoir être aidé et qu'une solution soit trouvée pour mon petit garçon. »

Le recrutement d'AESH nécessaire au bon accueil des élèves en situation de handicap passe par une plus grande attractivité des fonctions.

#### **Le médiateur préconise :**

- dans l'immédiat, de mettre en place un service unique de traitement des contrats et de simplifier la procédure pour les élaborer ;
- de ne conserver qu'une seule catégorie de contrat pouvant donner lieu, à terme, à la création d'un corps de la fonction publique leur offrant ainsi un déroulement de carrière, des perspectives d'évolution, des possibilités de mobilité et, le métier étant plus attractif, la possibilité d'avoir un vivier de remplaçants ;
- de recruter les accompagnants à un niveau d'études qui leur permette d'assurer un suivi de l'élève handicapé jusqu'à la fin des études secondaires ;
- de leur assurer une formation sur les méthodes d'accompagnement reconnues par la Haute autorité de santé et plus particulièrement pour les élèves autistes.

<sup>2</sup> Entretien DGESCO du 13/01/2017

### ➤ **Le rôle essentiel des enseignants référents**

Les enseignants référents des élèves handicapés sont chargés de faire le lien entre les familles et l'ensemble des professionnels qui gravitent autour de l'élève concerné durant sa scolarité. Ils sont les premiers maillons de cette organisation. Leur charge de travail est lourde.

Leur installation, le remboursement des frais inhérents à leur mission (frais de déplacement notamment) sont variables d'un département à l'autre. Des enseignants référents sont installés dans des collèges et le Conseil départemental prend à sa charge les frais de déplacement, alors que pour d'autres ce n'est pas le cas. Une uniformisation des pratiques apparaît souhaitable.

#### **Le médiateur recommande :**

- de reconnaître les fonctions des enseignants référents en termes de rémunération et de carrière ;
- de généraliser les conventions DSDEN-MDPH pour la prise en charge de leurs frais de fonctionnement et de déplacement.

### **MIEUX ADAPTER LE CADRE D'ÉTUDES**

Le budget consacré à l'équipement matériel peut se révéler insuffisant pour couvrir tous les besoins. Ainsi, quand les crédits octroyés sont épuisés, l'attribution d'un ordinateur portable par la DSDEN, peut prendre beaucoup de temps pour des élèves qui viennent d'être reconnus handicapés ou qui ont des besoins nouveaux. Il faut alors attendre le nouveau budget, souvent connu en mars, ce qui pose la question du fonctionnement durant la moitié de l'année scolaire. Pour des élèves, les échéances sont encore plus lointaines.

#### **Message d'un parent d'élève**

« Mon enfant scolarisé en CM2 à l'école publique est atteint de handicaps invisibles (dyspraxie, dysorthographe, dyslexie, hyperactif) avec un dossier MDPH et une AVS 6h par semaine. On monte un dossier auprès de la MDPH pour une demande d'aide d'outils informatiques, commence alors une attente interminable pour moi, mais normale, de 6 mois. En début de semaine je reçois l'accord de la MDPH pour les outils. J'ai eu une personne qui m'a expliqué que les notifications 2015 n'ont pas pu être honorées par manque de budget. Cela veut dire que mon fils aura son ordinateur si tout va bien courant 2018 ! »

#### **Le médiateur recommande de lancer une réflexion sur les besoins en matériels adéquats :**

- en recensant les outils numériques existants dans les académies pour retenir ceux bien adaptés à chaque handicap ;
- en faisant une priorité de l'élaboration d'un cahier des charges d'accessibilité des ouvrages nativement numériques, d'une certification et de la création d'un label d'accessibilité permettant d'identifier sur les plateformes de diffusion commerciale les œuvres en format accessible, afin d'informer valablement les utilisateurs sur les ouvrages disponibles et de donner une visibilité à l'offre numérique ;
- en créant des banques de données pour favoriser la mutualisation des équipements.

## BIEN PRÉPARER L'ORIENTATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

### ➤ Améliorer l'orientation scolaire des élèves en situation de handicap

Le médiateur recommande de sensibiliser les enseignants et les chefs d'établissement à l'orientation et à la poursuite d'études des élèves handicapés pour que ce choix soit cohérent avec le cursus scolaire notamment en termes d'aménagement de scolarité (dispense d'apprentissage de langues vivantes...).

### ➤ Une aide nécessaire pour les temps de stage

#### **Le médiateur recommande :**

- de conduire les établissements à faciliter la recherche de stage puis l'accueil des élèves en situation de handicap au sein des entreprises ;
- de mettre en place des attestations de compétences professionnelles à partir d'un modèle arrêté nationalement, par filière professionnelle, pour garantir la qualité de l'évaluation mais comportant des rubriques très détaillées sur les savoir-faire acquis de l'élève.

## Les aménagements lors des examens

p. 71

Le médiateur a choisi de s'arrêter, dans cette partie, sur les diplômes nationaux (DNB, baccalauréat, BTS...). Il a rappelé le préalable nécessaire en matière d'aménagement d'épreuves qui est de conserver la valeur du diplôme.

## PORTER UNE GRANDE ATTENTION AUX DEMANDES D'AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES

### ➤ Repousser la date limite de dépôt des demandes d'aménagement

Le fait d'avoir lié la date limite de dépôt des dossiers d'aménagement d'épreuves à celle d'inscription à l'examen a le mérite de la clarté pour les candidats mais pose problème pour le dépôt d'un dossier complet à une date qui est très tôt dans l'année scolaire (novembre-décembre pour la plupart des examens). En effet, il faut plusieurs mois dans certaines spécialités médicales pour obtenir un rendez-vous. Le médiateur est interpellé par des familles qui se voient opposer le non-respect des dates imparties alors qu'elles attendaient d'avoir un dossier complet pour formuler une demande d'aménagement d'épreuves.

#### **Le médiateur recommande :**

- de modifier le décret n° 2015-1051 du 25 août 2015 en conservant une règle uniforme pour la date limite de dépôt des demandes d'aménagement afin de prendre en considération la contrainte des familles sur la nécessité du dépôt d'un dossier médical actualisé, la date limite d'inscription à l'examen ne le permettant pas toujours ;
- de renforcer la communication sur cette date limite de dépôt des demandes à destination des candidats scolarisés et des candidats individuels ;
- d'unifier et de faciliter la procédure de dépôt des demandes d'aménagement d'épreuves quel que soit l'âge du candidat ou sa situation (candidat scolarisé, individuel).

## VEILLER À LA MISE EN ŒUVRE DES AMÉNAGEMENTS D'ÉPREUVES

### ➤ Des aménagements refusés lors de l'examen

À chaque session, le médiateur est saisi par des parents d'élèves qui apprennent que les aménagements obtenus durant la scolarité ne seront pas prolongés par des aménagements lors de l'examen. Ainsi une famille a saisi le médiateur au mois de mars 2016 catastrophée d'apprendre que le tiers temps avait été refusé à leur fille alors qu'elle en avait bénéficié durant toute sa scolarité et lors de l'examen précédent.

#### **Le médiateur recommande :**

- d'examiner l'opportunité de lier juridiquement les aménagements accordés durant l'année scolaire, via l'octroi d'un PAP ou d'un PPS, avec les aménagements d'épreuves à l'examen ;
- de reconsidérer la place prépondérante donnée, dans un cursus, à une langue vivante dite « opaque » comme l'anglais pour ne pas pénaliser des élèves atteints de troubles sévères de dyslexie et de dysphasie ;
- de prévoir, pour tous les examens, un repérage sur les copies en cas d'adaptation nécessaire du sujet ou de dispense d'exercice, à l'instar de ce qui est prévu pour la session 2017 du DNB.

### ➤ Mieux prendre en compte les besoins des candidats handicapés au BTS

Le médiateur a été alerté sur la grande fatigue des candidats handicapés à l'examen du BTS, générée par la succession des épreuves dans un temps réduit.

#### **Le médiateur préconise :**

- sans méconnaître les contraintes budgétaires auxquelles il faut faire face, d'examiner la question des étalements d'épreuves qui est maintenant réglée pour le baccalauréat ;
- d'accorder aux candidats handicapés qui n'ont pas pu participer à une épreuve orale ou pratique, pour des motifs médicaux dûment justifiés, de pouvoir reporter le passage de l'épreuve, dans le respect du calendrier arrêté pour la session.



Face à l'usage important des algorithmes pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, le médiateur a souhaité prévenir les dérives rencontrées dans l'utilisation de tels outils.

En effet, compte tenu de la masse des usagers et des personnels des ministères de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur, l'administration numérique contribue à la gestion de ces grands nombres dans un souci d'efficacité. L'algorithme est devenu un outil de cette gestion.

Nos ministères utilisent nombre d'outils algorithmiques à destination de ses usagers ou de ses personnels. On citera par exemple, le Système d'Information et d'Aide aux Lauréats (SIAL) pour l'affectation des stagiaires fonctionnaires enseignants, le Système d'Information et d'Aide pour les Mutations (SIAM) pour la gestion du mouvement des enseignants titulaires, l'Affectation des étudiants par le net (AFFELNET) ou encore l'admission des futurs bacheliers dans l'enseignement supérieur (Admission Post Bac).

Dans le rapport 2016, le médiateur s'est d'abord attaché à rappeler les transformations des relations administratives du fait de l'introduction de ces plateformes dont les enjeux sont considérables.

Ensuite, le médiateur, à la lumière des réclamations des usagers d'APB qu'il a eu à traiter depuis deux ans, a observé le fonctionnement de l'application APB qui est désormais déterminante dans l'orientation post-bac.

APB a fait ses preuves puisqu'il permet à tout usager (futur bachelier ou bachelier en réorientation) de visualiser le foisonnement de l'essentiel des formations post-bac qui s'offrent à lui et de choisir, par voie électronique, celles qui correspondent le mieux à son profil et à ses souhaits d'études supérieures en classant des vœux de filière.

Néanmoins, il semble au médiateur qu'APB pourrait encore être amélioré et c'est dans cet esprit qu'il émet des recommandations pour assurer sa transparence, sa lisibilité, son adéquation fidèle à la réglementation, sa compréhension par les familles.



## **RENDRE PLUS TRANSPARENT LE FONCTIONNEMENT D'APB DANS L'ORIENTATION POST-BAC, NOTAMMENT DANS LA MARGE LAISSÉE AUX PRÉSIDENTS D'UNIVERSITÉS ET AUX RECTEURS QUANT À SON PARAMÉTRAGE**

APB est une plateforme permettant, grâce à un algorithme, de rationaliser les tâches d'inscription des élèves dans l'enseignement supérieur. Cet algorithme prend en compte le classement des vœux de ces derniers par rapport à l'offre de formation proposée et aux places disponibles. Dans l'hypothèse où l'effectif des candidatures excède les capacités d'un établissement (ce qu'on appelle plus couramment les filières en tension comme les STAPS, le droit, la psychologie, la PACES), les inscriptions sont prononcées, après avis du président de cet établissement, par le recteur chancelier, selon la réglementation établie par le ministre chargé de l'enseignement supérieur en fonction :

- du domicile du candidat ;
- de la situation de famille du candidat ;
- des préférences exprimées par celui-ci.

Jusqu'à présent, le paramétrage de la plateforme APB définissait de façon automatisée le classement des candidats qui seraient acceptés dans les filières en tension. Après avoir donné une priorité aux candidats ayant obtenu leur baccalauréat dans l'académie du siège de l'établissement proposant la formation en tension, APB privilégiait ensuite, si certains candidats étaient encore à égalité, les préférences exprimées par ceux-ci en vœu absolu puis en vœu relatif. A l'issue de ces deux classements, si certains candidats n'étaient pas encore départagés, la procédure du tirage au sort était alors mise en œuvre.

Lors de la campagne APB 2016, des débats se sont cristallisés, de la part de certains usagers, sur les bases règlementaires du tirage au sort que l'algorithme applique pour les vœux sur des filières en tension.

**Le médiateur recommande** de sécuriser juridiquement toutes les procédures utilisées pour l'admission des bacheliers (primo-entrants ou non) dans l'enseignement supérieur : APB ne doit être que la traduction de la mise en œuvre d'une politique publique prévue par les textes, ni plus ni moins.

Par ailleurs, le médiateur est alerté par des enseignants et chefs d'établissements que certains parents ne se rendent pas aux réunions d'information prévues sur le sujet auxquelles ils sont invités. Cette remarque est corroborée par la médiation, qui constate que certains parents semblent ne pas être informés des principes de base du fonctionnement d'APB, de ses différentes phases et des incidences des réponses normées.

#### Saisine du médiateur

Lors des choix APB (Post Bac), mon fils aidé par sa mère, a fait plusieurs sélections. Visiblement, son choix premier, PACES, n'a pas été validé, pour une raison indéterminée (sans doute une validation oubliée). A priori, dans la liste des choix, mon fils et sa mère ont confondu PACES et licence dans la même académie. APB refuse, étant donné le dépassement de la date limite, de prendre en compte ce choix.

Notre fils est un bon élément, et du fait de cette "confusion", nous sommes désormais dans l'impasse par rapport à son avenir. Dans le meilleur des cas, il devra redoubler pour postuler dans un an ce qui n'est pas envisageable. Serait-il possible de trouver un moyen pour réintégrer ce choix PACES dans la liste de ses vœux ? Le tri n'a pas encore été fait. Je ne connais pas le logiciel, mais on doit bien pouvoir encore faire quelque chose pour lui ?

**Le médiateur préconise** de dispenser à l'intention des familles et de façon systématique, dans tous les établissements scolaires, une information sur l'algorithme APB et un accompagnement à la saisie des vœux, tout au long du processus. Seul un tel accompagnement permettra d'adapter les stratégies de classement des vœux d'admission en fonction de l'objectif d'orientation arrêté. Cet accompagnement doit être conçu de manière à favoriser la présence des parents et à permettre aux familles éloignées de la culture numérique et/ou qui ne disposent pas de l'outil informatique de l'utiliser au lycée, avec leurs enfants, à des moments choisis et en dehors des heures de travail.

De telles initiatives existent cependant dans beaucoup de lycées, comme l'évènement « la nuit d'APB » où un chef d'établissement a proposé aux parents de manipuler et utiliser APB avec leur enfant toute une soirée dans le lycée.

## AMÉLIORER L'OUTIL APB

L'agenda de la procédure d'inscription dans la plateforme APB comprend quatre étapes pour l'utilisateur : l'alimentation du dossier et la saisie des candidatures ou vœux ; la confirmation des candidatures ; le classement des candidatures et enfin les réponses à formuler aux propositions d'admissions offertes.

Lors de cette dernière étape, le candidat dispose de cinq jours pour répondre à une proposition d'admission. A défaut il est démissionné automatiquement de la proposition qui lui est faite.

Le choix des réponses qu'il peut formuler est contraint, quatre réponses normées étant possibles :

- « oui définitif » ;
- « oui mais » ;
- « non mais » ;
- « démission générale ».

Tous les acteurs de l'orientation qui sont questionnés conviennent des risques que fait courir la réponse normée : « non mais » qui a pour conséquence pour le candidat, de refuser la proposition qui lui est faite, mais de maintenir sa candidature sur les vœux mieux classés de sa liste pour lesquels il est considéré en attente.

Concrètement, les usagers formulant la réponse normée « Non mais » ne pourront plus être admis dans la formation qu'ils avaient classée quand ils se sont inscrits sur la plateforme, alors que ce vœu était réfléchi et choisi à ce moment-là. Lorsque le candidat formule cette réponse, il n'a obtenu aucun de ses vœux. Il espère donc en obtenir un autre mieux classé, ce qui ne sera pas forcément le cas à la fin du processus.

Le médiateur est alerté sur le fait que les conséquences de cette réponse n'ont pas été mesurées par les requérants. Pourtant, tous les guides du candidat APB (nationaux et académiques) expliquent clairement les effets d'une telle réponse.

### **Saisine du médiateur**

Lauréate du baccalauréat série ES, l'intéressée formule 15 vœux sur APB : les quatre premiers concernent des filières en droit sur des licences sélectives ou non.

Elle est admise sur son quatrième vœu dans une formation sélective le 8 juin.

Après avoir répondu « oui mais » le 8 juin à cette proposition, elle finit par répondre « non mais » le 25 juin car elle espère bénéficier de l'un de ses trois premiers choix. A la fin de la procédure normale, soit le 26 juin, elle reçoit dans APB le message suivant : « aucune proposition ne vous a été faite à l'issue des trois phases de la procédure normale, compte tenu des capacités d'accueil dans les établissements demandés. La procédure normale d'admission est désormais achevée. Néanmoins, une procédure complémentaire est instaurée à compter du vendredi 26 juin. Elle vous permet d'effectuer de nouveaux vœux sur des formations où existent des places vacantes ».

Pour résumer, elle n'a rien obtenu sur les 15 vœux formulés pour la plupart en droit. Elle contacte le médiateur qui lui explique les incidences réelles de cette réponse : non seulement, elle a renoncé à son vœu 4 mais en plus, aucun des vœux classés après celui-ci n'a été examiné par l'algorithme.

#### Le médiateur recommande de :

- supprimer dans APB la réponse normée « non mais » offerte aux usagers, compte tenu des risques qu'elle leur fait courir, bien que le médiateur soit conscient de l'intérêt de cette réponse dans la gestion des listes d'attente par filière ;
- intégrer dans APB de nouvelles formations pour tendre à l'exhaustivité. Plus le nombre de filières intégrées et gérées dans APB sera important, plus la gestion des listes d'attente sera facilitée ;
- mettre à l'étude l'obligation de saisir dans APB les candidats retenus par des formations non introduites dans la plateforme : en effet, il faudrait amener les établissements qui ne sont pas gérés dans APB à sélectionner, puis inscrire leurs candidats et saisir enfin dans le portail APB les résultats de cette inscription, avant la troisième phase de la fin de la procédure d'admission d'APB.



## METTRE EN ADÉQUATION L'ENVIRONNEMENT D'APB AVEC LES THÉMATIQUES DE L'ORIENTATION ACTIVE

Dans les classes, l'orientation active est notamment assurée par les professeurs principaux. Ils sont aidés par les conseillers d'orientation psychologues. Ils consacrent, pour certains, une partie des heures d'accompagnement personnalisé à cette fin, en fonction des choix du chef d'établissement. D'autres professeurs ou CPE (conseillers principaux d'éducation) se voient attribuer des missions liées à l'orientation grâce au versement d'IMP (indemnité pour mission particulière). Mais certains professeurs, dont l'établissement d'affectation n'utilise pas de tels dispositifs, regrettent d'être obligés de consacrer ce temps sur les heures de cours, au détriment de leurs programmes.

Le médiateur est alerté sur le fait que les informations figurant dans les guides nationaux sur l'admission post- bac (APB) ne font pas référence de manière claire à tout ce travail mené par les professionnels de l'orientation, comme si APB arrivait « à côté » du parcours scolaire de l'élève et comme si le dispositif permettait à l'élève de s'inscrire et de réussir, quelle que soit la filière convoitée.

Le médiateur est saisi parce que certains requérants, qui n'ont pas obtenu satisfaction par rapport aux choix effectués sur le portail, invoquent souvent un « bug d'APB ». Il arrive parfois que le médiateur saisi pour cette raison, constate, après vérification, que le portail a bien fonctionné mais pas comme le souhaitait le candidat, au mépris des conseils prodigués par les professionnels.

#### Saisine du médiateur

Lors de la saisie des vœux dans APB en janvier 2016, B, un élève de Terminale scientifique, originaire de l'académie X, bon footballeur, demande STAPS en vœu 1 en filière sélective dans une académie dont il n'est pas originaire. En juillet, à la fin de la procédure normale d'APB, il n'obtient aucune affectation ni sur cette filière sélective STAPS, ni ailleurs.

Concernant la filière STAPS en tension, le courrier de refus de sa candidature est rédigé en ces termes : « *la commission a refusé votre dossier pour le motif suivant ; le niveau sportif et scolaire est insuffisant par rapport au dossier reçu* ».

Un courrier explicatif sera adressé au père de B qui réagit : « *Vous avez expliqué à mon fils, qu'habitant le département X, il aurait dû saisir STAPS de cette académie en premier choix dans APB. C'est une information que nous aurions aimé connaître au mois de mars 2016. On explique aux élèves en terminale que le système APB est national et qu'ils sont libres de faire leurs choix ? Pourquoi les laisse-t-on postuler pour des facultés qu'ils n'auront jamais, et se pénaliser pour les autres ?* »

Le père de l'élève dira également n'avoir pas pris l'attache des responsables du lycée qui auraient pu aider B dans la saisie de ses vœux.

**Le médiateur préconise notamment :**

- quelques jours avant la fin de la période consacrée à la saisie des vœux dans APB, de réserver des heures du dispositif d'accompagnement personnalisé en classe de terminale pour consolider l'adéquation vœux/profil de l'élève. Ces temps permettront aux enseignants de concilier la préparation du baccalauréat et celle de l'orientation, sans mordre sur leurs enseignements ;
- inciter les chefs d'établissement des lycées à utiliser les dispositions du décret n° 2015-475 du 27 avril 2015 qui permettent de mettre en place des missions d'accompagnement des élèves dans l'élaboration de leur parcours de formation. A ces missions seront associés des temps de formation à l'orientation et à l'actualisation des connaissances concernant APB.



## ACCENTUER LE TRAITEMENT INDIVIDUALISÉ DES NÉO-BACHELIERS OU DES ÉTUDIANTS EN RÉORIENTATION ET RENCONTRANT DES DIFFICULTÉS D'ADMISSION DANS LE SUPÉRIEUR

➤ **Garantir une réponse tout au long de la procédure APB**

APB peut être ressenti comme « inhumain » : le candidat ayant le sentiment que ce n'est pas une personne qui prend la décision mais une machine (dimension algorithmique). De plus, à certaines périodes, l'usager se retrouve seul face à l'outil sans pouvoir contacter un service avec lequel il est possible d'échanger afin de trouver des solutions ou tout simplement pour être écouté.

En juillet et août, des familles, désespérées de ne pas parvenir à contacter les services d'information et d'orientation et les établissements du second degré ou de l'enseignement supérieur, contactent la médiation, alors que leurs enfants n'ont toujours pas obtenu de proposition d'admission pour la rentrée suivante.

Le médiateur est alerté sur le fait qu'il est nécessaire de garantir aux usagers des réponses tout au long de la procédure et d'introduire un traitement individualisé de publics particuliers que sont notamment les étudiants en réorientation ou en redoublement dans un cursus de BTS.

**Le médiateur recommande de :**

- d'indiquer la rubrique « Contact » en première page de tous les guides APB, flyer et fascicules existants. En effet, c'est par ce biais que les usagers pourront disposer des premières informations sur les démarches à effectuer en cas de la difficulté rencontrée dans le processus d'admission post-bac ;
- officialiser et organiser un accueil personnalisé des usagers sans admission ou qui croyaient à tort en avoir une, dans toutes les académies et universités (services centraux) de la mi-juillet (soit à la fin des 3 phases de proposition d'admission de la procédure normale d'APB) à la fin du mois d'août, afin de les accompagner. Les modalités de cet accueil devraient être indiquées dans la plateforme APB, notamment dans la rubrique « contact ». Afin d'éviter la « pêche » aux informations, l'interlocuteur à contacter pour débloquer la situation doit être clairement identifié par typologie d'usager : réorientation interne ou externe, primo-entrant sans admission.

➤ **Traiter les publics particuliers que sont les étudiants en réorientation, en sursréservation et les redoublants de deuxième année de BTS**

Les saisines du médiateur de l'été 2016 se sont concentrées sur des demandes d'admission dans l'enseignement supérieur de candidats en réorientation. Plus particulièrement, ces saisines concernent des étudiants en échec en PACES (première année commune aux études de santé).

Le médiateur a aussi eu à traiter quelques cas de sursréservation. Il est contacté pour de telles situations au mois de septembre. Il s'agit d'élèves admis via APB dans une filière sélective qui ont pu valider correctement et dans les délais la proposition qui leur a été faite. Ils n'ont pas pu effectuer leur rentrée le 1<sup>er</sup> septembre, la capacité d'accueil de l'établissement pour la filière choisie étant dépassée.

**Saisine du médiateur**

Le 4 septembre 2016, madame C. saisit le médiateur en ces termes : « titulaire d'un baccalauréat professionnel, je suis passée par la procédure APB et ai été acceptée au Lycée R en BTS comptabilité et gestion pour la rentrée. Lorsque j'ai voulu effectuer la rentrée, le proviseur m'a expliqué qu'APB avait permis l'inscription de 40 élèves en première année de BTS comptabilité gestion alors qu'il ne disposait que de 35 places. Je me retrouve sans lycée depuis la rentrée à attendre un nouvel établissement d'affectation alors que les cours ont commencé. Je vous prie de bien vouloir m'aider à trouver une solution car je risque de perdre une année sans votre aide.

Même après l'intervention du médiateur, madame C a pu effectuer sa rentrée seulement le 14 octobre.

**Le médiateur recommande de :**

- clarifier la procédure « APB » pour les étudiants en réorientation interne ou externe ;
- modifier les pratiques actuelles en matière de sursréservation en limitant dans APB le paramétrage du nombre de candidats pouvant être retenus dans une filière, en raison des contraintes pédagogiques et de la nécessaire application des règles de sécurité pour l'accueil des usagers.

➤ **Prendre en compte les élèves en situation de handicap dans l'orientation post-bac**

L'article L. 123-4-2 du code de l'éducation créé par la loi n° 2013-660 du 22 juillet 2013 tend à justifier l'absence d'admission priorisée des étudiants en situation de handicap dans l'enseignement supérieur mais met en avant l'obligation de compensation prévue par la loi de 2005. Afin de favoriser et d'inciter leur poursuite d'études dans le supérieur, le médiateur considère qu'il convient de traiter le problème de manière homogène sur l'ensemble du territoire, en amont de l'admission. La prise en compte de la situation ne doit pas être de la seule responsabilité des établissements d'enseignement supérieur au sein desquels les étudiants ont obtenu une admission et que cet accueil soit anticipé avant la rentrée universitaire.

À la lumière des pratiques observées dans certaines académies, le médiateur recommande de prioriser, sur avis médical, l'établissement d'enseignement supérieur localisé proche du domicile ou du lieu où l'élève en situation de handicap est suivi médicalement.

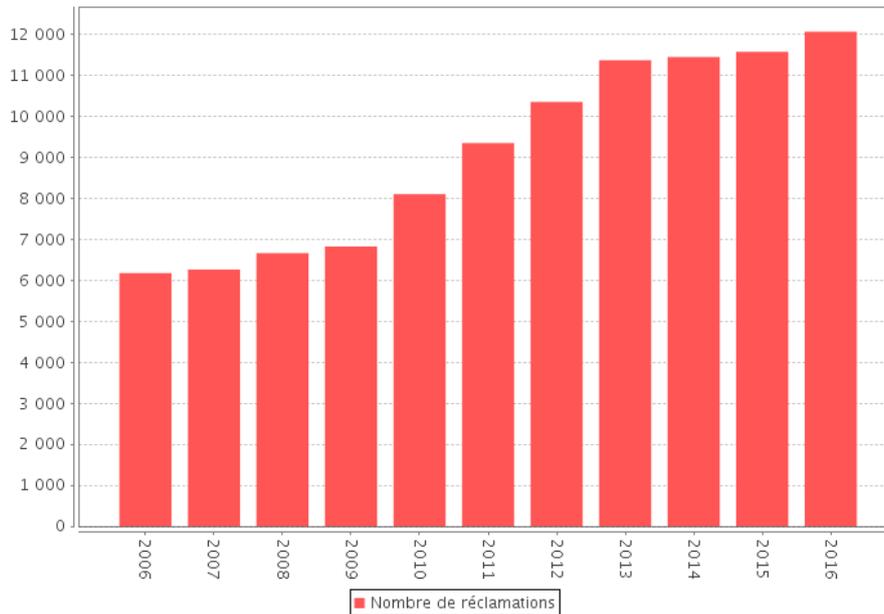


# QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES

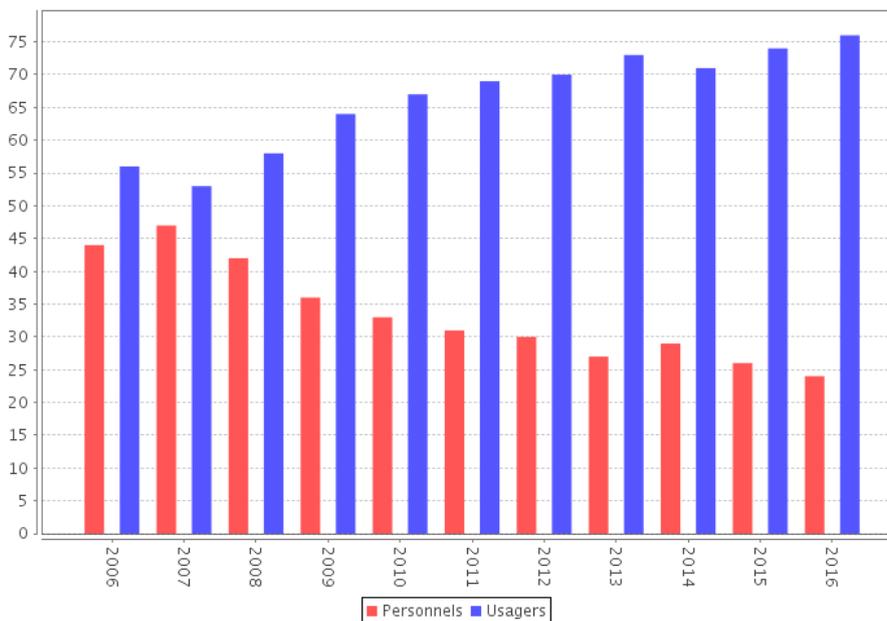
En 2016, les médiateurs (médiateur de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et médiateurs dans les académies) ont reçu 12 053 saisines.

Depuis quatre ans, le nombre des saisines reçues continue d'augmenter dans une proportion qui s'est stabilisée aux alentours de + 3 % à + 4 % par an. Avec 4 %, 2016 marque une augmentation un peu plus forte que les deux années précédentes mais cette hausse ne permet pas de conclure à un accroissement sensible du taux de conflictualité ou de difficultés dans le service public d'éducation.

**Nombre des réclamations reçues**



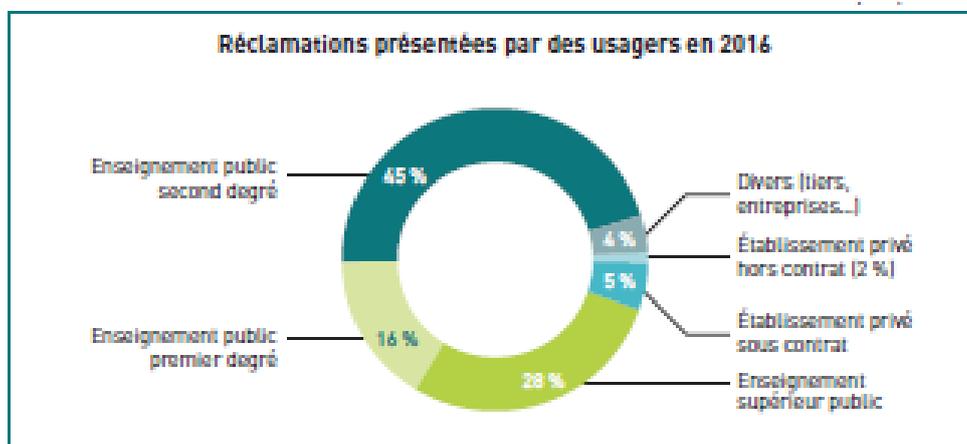
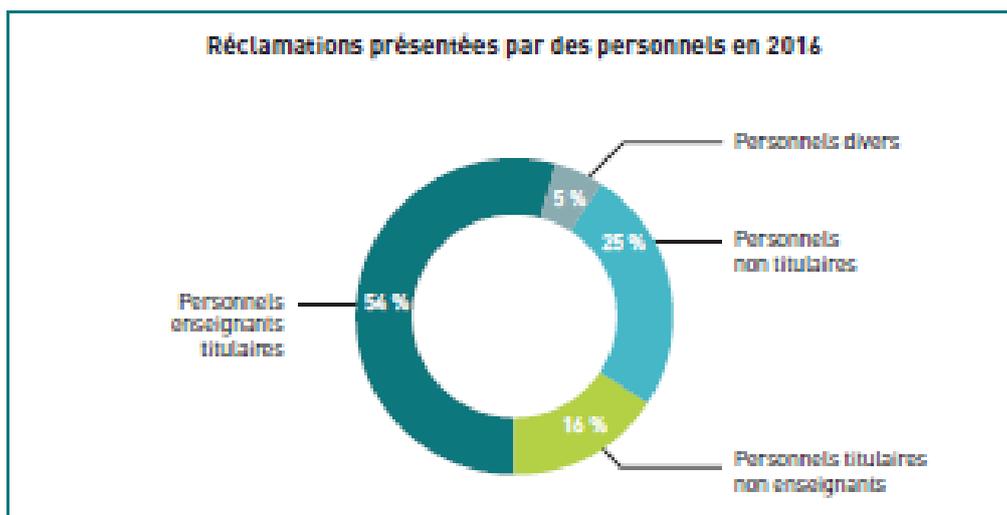
**Origine des réclamations**



Les saisines présentées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur (élèves, étudiants, parents) représentent les trois-quarts des dossiers traités par le médiateur. La proportion de ces saisines dans l'activité totale de la médiation ne cesse de croître : en 2016, les saisines des usagers ont représenté 76 % du total, tandis que 24 % émanaient des personnels.

Cette situation reflète le fait que la médiation est, chaque année, un peu mieux connue du public. A sa création, en 2000, la médiation était surtout sollicitée par les agents du ministère : les saisines des usagers ne représentaient alors que 31 % du total.

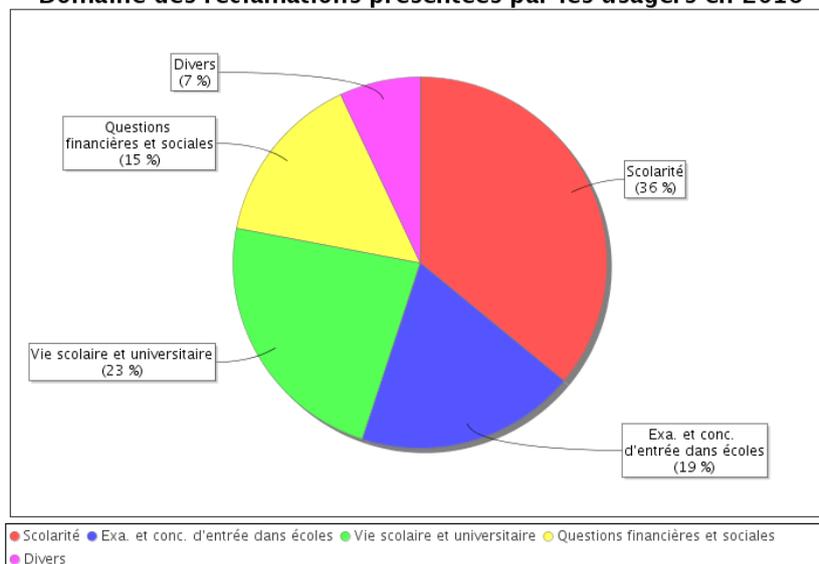
Le nombre des réclamations présentées par les **personnels**, aux alentours de 2 800, correspond au niveau enregistré depuis plusieurs années.



Parmi les **usagers** qui saisissent le médiateur, près de la moitié (45 %) sont des élèves ou des parents d'élèves des établissements publics du second degré.

Les saisines présentées par des usagers de l'enseignement supérieur occupent une place croissante et atteignent 28 % des dossiers d'usagers.

## Domaine des réclamations présentées par les usagers en 2016



### L'ACTION DU MÉDIATEUR

#### ➤ 52 % des saisines sont des réclamations.

Seulement un peu plus de la moitié (52 %) des saisines que le médiateur reçoit sont des réclamations contre une décision administrative ou contre le fonctionnement de l'administration. Ces réclamations émanent des personnels de l'éducation nationale comme des usagers, parents d'élèves, élèves ou étudiants.

#### ➤ 36 % des saisines ne sont pas des réclamations mais des demandes d'information et de conseil.

Ce pourcentage élevé reflète probablement le fait que le médiateur est perçu comme un service facilement accessible. Cette situation, qui se constate depuis la création de la médiation, ne peut cependant être considérée comme satisfaisante. La médiation, n'étant pas un service d'information, elle ne peut consacrer un temps important à la recherche de l'information émanant des personnes qui font appel à elle. En outre, la médiation ne peut ni ne doit se substituer aux services qui ont la compétence pour délivrer une information exacte, complète et actualisée.

#### ➤ 8 % des saisines correspondent à des demandes d'intervention dans des conflits relationnels.

Ils constituent des dossiers de « médiation » proprement dits, concernent les personnes qui ont saisi le médiateur parce qu'elles rencontrent d'importantes difficultés relationnelles, au sein de leur structure de travail ou dans leurs contacts avec des agents de l'administration. Dans ces cas de figure où la dimension interpersonnelle l'emporte sur les autres aspects du dossier, le médiateur intervient pour s'efforcer de rétablir le dialogue.

Parmi les réclamations que reçoit le médiateur, certaines comportent une dimension relationnelle (par exemple dans le cas d'un conflit entre un parent d'élève et un établissement scolaire au sujet du comportement d'un élève ; par exemple encore dans le cas d'un conflit entre un agent et son responsable hiérarchique au sujet de ses obligations de service). Ces réclamations sont le révélateur d'incompréhensions quant au fonctionnement du système ou de modes de management qui laissent peu de place à l'expression des agents concernés.

#### ➤ 4 % des saisines ne relèvent pas de la compétence du médiateur.

Le médiateur examine toutes les saisines qui relèvent du domaine de l'éducation, de l'enseignement supérieur et de la formation. En dehors de ces domaines, le médiateur indique que l'affaire n'est pas de sa compétence.

**62 % des réclamations reçoivent un appui de la part du médiateur. 77 % d'entre elles obtiennent une satisfaction totale ou partielle.**