



**PRÉSENTATION  
DU RAPPORT ANNUEL  
du médiateur  
de l'éducation nationale  
et de l'enseignement supérieur**

Lundi 18 mai 2015



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

# Sommaire

## PRÉSENTATION DU RAPPORT DE L'ANNÉE 2014

Avant-propos.....	2
Bilan et perspectives .....	4
La vie étudiante .....	8
Quelques données chiffrées.....	14

## UN EXEMPLAIRE DU RAPPORT

## UN DÉPLIANT SUR LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS

# La médiation : proposer pour progresser

## De l'audace !

 Rapport p.9

Depuis 1999, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, tant au niveau académique que national, a reçu plus de 100 000 réclamations réparties entre les agents et les usagers. De quoi observer l'évolution de notre société, mieux comprendre les difficultés liées à l'organisation de notre système éducatif et aux textes qui la régissent.

### LA MÉDIATION : UNE FORCE DE PROPOSITION

À la lumière des constats établis au fil des ans, la médiation de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ne saurait être une forme de relation critique à l'égard de l'institution scolaire et avec l'institution universitaire, devenue autonome. Au médiateur s'offre la possibilité de faire progresser le fonctionnement du service public mais seulement s'il est capable de proposer une méthode de travail ou une disposition pouvant améliorer ce fonctionnement. Ce n'est que lorsque de telles conditions sont réunies qu'un dialogue ouvert est possible et susceptible d'être reçu favorablement.

### L'AUDACE : OSER SANS BLOQUER

Qu'est-ce qu'un médiateur qui réussit ? C'est un médiateur qui a osé, parfois échoué, mais osé encore, qui a pris des risques faisant vivre une médiation de progrès.

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

### ET DEMAIN

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

Les services publics ont besoin d'un médiateur et d'ailleurs qui s'en passerait aujourd'hui ?

Par nature, toute institution génère des conflits, des litiges, des difficultés. Et c'est la grandeur d'une institution que de privilégier l'existence d'un médiateur impartial, neutre, qui « conquiert » son indépendance par son action même, chaque jour, et qui est reconnu comme tel. Il n'y a pas

d'enjeux de pouvoir, mais une considération partagée, un rapprochement même de l'administration, permettant qu'on lui chuchote à l'oreille des évolutions possibles. C'est aussi l'intérêt bien compris de l'institution que de disposer, en plus de ses ressources, de médiateurs qui savent instaurer un dialogue, le faire progresser et le tenir au service des libertés.

Cette autorité « non autoritaire et bienveillante » qu'est la médiation peut favoriser une réflexion sur les valeurs de responsabilité et d'engagement. Engagement des agents pour une amélioration du service public, engagement des usagers qui serait facilité par la mise en œuvre de « comités d'usagers », engagement des lycéens eux-mêmes, qu'il faut plus que jamais solliciter et aider à prendre des responsabilités.

# Bilan et perspectives

 Rapport p.21

Aux termes de deux mandats de la médiatrice, il est apparu intéressant de faire tant le bilan de l'action menée que de tracer des pistes pour l'avenir. Les sept thèmes qui ont été retenus (notation du baccalauréat, examens, santé des personnels, mobilité des enseignants, master, enseignement privé hors contrat, affectation des enseignants stagiaires) ne représentent pas toute l'activité de la médiation, mais sont choisis parmi les principales recommandations émises depuis 2007 dans des domaines très différents. Il importe en effet d'examiner comment ont été accueillies et mises en œuvre ses préconisations et aussi de mesurer le chemin qui reste à parcourir pour convaincre de leur bien-fondé. Ces recommandations sont présentées chronologiquement dans le rapport en fonction de leur apparition dans les rapports annuels depuis 2007 et traitent tant des problèmes rencontrés par les usagers que par les agents du ministère.

À titre d'illustration, sont présentés ci-dessous des extraits de cinq de ces sept thèmes.

## LA NOTATION DU BACCALAURÉAT ET LES COMMISSIONS D'HARMONISATION

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

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

Il semble au médiateur nécessaire qu'une mission de l'IGAENR soit conduite sur le fonctionnement des commissions d'harmonisation afin d'établir l'état des lieux précis et complet. Il réitère sa proposition tendant à ce que le dispositif des commissions d'harmonisation, qui ne fait actuellement l'objet que d'une circulaire, soit intégré à la réglementation ; que ces commissions deviennent obligatoires ; que les procès-verbaux de ces commissions soient transmis au jury, sauf à entraîner l'irrégularité de la décision finale.

## LES EXAMENS : ADAPTER LES PROCÉDURES POUR UNE MEILLEURE ÉVALUATION

Au moment où le ministère lutte contre le décrochage scolaire de certains élèves et l'absence de diplômes que cela génère, il est opportun de revenir sur quelques constats faits par le médiateur dans ses rapports et tout particulièrement dans **son rapport 2008**. Des dispositifs mis en place en matière d'examens avaient ou ont encore un effet négatif pour des candidats. Les exemples cités ne concernent que quelques candidats à chaque session, objection qui est faite au médiateur et qu'il ne saurait retenir car, pour chaque élève, il existe un risque de sortie sans diplôme, certaines règles étant appliquées de manière trop rigide après une lecture littérale des textes.

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

Dans le rapport 2008 le médiateur avait indiqué que tant que les épreuves facultatives de langues subsisteront au baccalauréat, elles doivent pouvoir être choisies par tous les candidats qui le souhaitent pour qu'il n'y ait pas de rupture d'égalité et il avait souscrit à la solution qui avait été

évoquée par le ministère lors de la préparation d'un comité de suivi, qui consisterait à faire passer dans toutes les académies les épreuves facultatives de langues sous forme écrite. En 2015 le texte réglementaire reste inchangé. Il s'ensuit que le passage d'une épreuve pour un candidat est toujours soumis à la disponibilité d'un examinateur.

### Accompagner les réformes par des mesures transitoires simples et souples

L'épreuve d'histoire-géographie du baccalauréat S qui avait lieu en terminale est devenue, un temps, épreuve de première, puis est redevenue épreuve de terminale. Chaque changement de session (anticipée ou terminale) s'est accompagné d'un programme différent. Le médiateur a été appelé à l'aide par des candidats à qui il était demandé de présenter l'épreuve soit en première, soit en terminale selon les sessions sans avoir suivi le programme afférent à l'épreuve. N'aurait-il pas été plus simple de se doter de mesures transitoires souples permettant aux candidats soit de maintenir la note obtenue à cette épreuve, soit de passer la nouvelle épreuve ?

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

### Ne pas s'interdire de réexaminer un dossier

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

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

## VERS UN VÉRITABLE CYCLE DE MASTER DANS LE CADRE DU LMD

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

Des points d'amélioration demeurent.

Il reste à instaurer une réelle cohérence de ce cycle de deux années qui pâtit actuellement d'une rupture (sélection) entre master 1 et master 2.

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

## L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ NON SCOLAIRE

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

Dans l'offre globale de formation, le secteur privé est en forte croissance. Un grand nombre de personnes suivent une formation dans un établissement privé. On en dénombre plus de 460 000 au niveau post-bac. La situation de ces établissements privés n'est pas satisfaisante parce que

les rapports qu'ils entretiennent avec l'État ne sont pas clairs. La réglementation attribuée à l'État un rôle de contrôle plus ou moins étendu sur les établissements mais dans la pratique l'État n'exerce qu'un contrôle partiel. Les services déconcentrés sont mis en difficulté pour réaliser leur mission. Ils sont actuellement dépourvus des moyens humains et matériels qui permettraient d'exercer un contrôle effectif. Le Code de l'éducation, fruit du rassemblement de textes souvent anciens aux concepts parfois obsolètes, ne constitue pas une aide.

Les établissements privés de leur côté ont tendance à jouer des ambiguïtés de la réglementation pour se prévaloir abusivement d'une reconnaissance donnée par l'État. Leur publicité vise fréquemment à induire la clientèle en erreur.

Il n'y a pas de logique dans l'attribution des aides publiques et la reconnaissance des établissements (subventions ; autorisation de délivrer des diplômes au nom de l'État ou des diplômes agréés par l'État ; autorisation de recevoir des étudiants couverts par la sécurité sociale ; autorisation de recevoir des boursiers...).

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

Le médiateur préconise de réformer en profondeur le secteur de l'enseignement privé non scolaire en traçant une ligne de partage claire entre l'enseignement privé agréé et l'enseignement non agréé. Il s'agirait d'aboutir à une situation comparable à celle que connaît l'enseignement privé scolaire qui se trouve sans ambiguïté soit sous contrat, soit hors contrat.

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

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

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

L'année 2014 a été une année particulière pour les lauréats de concours enseignants puisqu'ils étaient très nombreux à devoir être affectés en qualité de stagiaires. Beaucoup n'ont pas eu l'affectation demandée. Quelques constats parmi ceux portés à la connaissance du ministère méritent d'être rapportés.

### **Un problème d'information des candidats aux concours enseignants**

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

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

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

### **Des situations de famille difficiles**

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

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

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

Un enseignant stagiaire (qui perçoit un traitement net avec cotisations à la mutuelle de 1 278,58€) a chiffré les frais générés par un nouveau logement et les déplacements en train entre son domicile, son lieu de stage et son lieu de formation à 2 120€ par mois avec 21 heures de temps de trajet hebdomadaire. Ainsi des contractuels ont préféré perdre le bénéfice de la réussite au concours et conserver leur statut précédent. Ne pourrait-on imaginer de verser une indemnité aux enseignants stagiaires du second degré selon le lieu d'affectation ?

### **Le principe de continuité M1/M2 à faire figurer dans les maquettes des masters Meef**

Les maquettes de master devraient être davantage harmonisées (contenus et calendriers) pour permettre aux stagiaires de suivre leur M2 Meef dans n'importe quelle ESPE.

### **Une affectation limitée à l'année**

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

« *REMEDIA 10-20*

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

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

Cette recommandation est plus que jamais d'actualité.

# La vie étudiante

 Rapport p.43

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

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

Le sujet de la vie étudiante déjà abordé par le médiateur au fil de ses rapports est vaste et la médiation est toujours sollicitée par des étudiants en difficulté durant leurs études, ce qui explique qu'une fois de plus le médiateur a souhaité travailler sur ce sujet. Pour ce faire, il a constitué un groupe de travail avec des médiateurs académiques. Un travail d'analyse des réclamations reçues a été mené et des échanges ont eu lieu avec divers interlocuteurs du monde universitaire. Il en ressort que les universités, les établissements d'enseignement supérieur en général se sont beaucoup investis ces dernières années pour améliorer la condition étudiante. Toutefois, il existe encore des marges de progression comme le montrent les réclamations qui ne cessent de parvenir au médiateur, lesquelles dressent aussi le portrait d'un étudiant manifestant parfois une attitude consumériste.

Un premier chapitre est consacré aux étudiants dans leurs études et un second à leurs conditions de vie. Des extraits sont présentés ici.

## SUR LE CHOIX DE L'ÉTABLISSEMENT

 Rapport p.46

Le médiateur se réjouit de l'existence de données chiffrées qui sont désormais consultables à partir d'Admission post-bac (APB) sur le nombre de places offertes dans chaque filière, sur la réussite selon le type de baccalauréat. Il s'agit de renseignements précieux pour décider de l'orientation. Néanmoins il pointe le manque de données sur les places disponibles, filière par filière, dans chaque université ou établissement et sur le nombre de candidatures pour que le candidat puisse émettre des choix éclairés.

Des lycéens méconnaissent les difficultés qui les attendent sur la teneur des études les plus recherchées (médecine, droit, sociologie, psychologie, Staps...). Le contenu de ces filières devrait leur être clairement spécifié et décliné sous tous ses aspects (pédagogique, scientifique, méthodologique, linguistique...).

## SUR L'INSERTION DES ÉTUDIANTS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT Rapport p.50

Les universités ont fait des efforts notoires en développant la mise à disposition « en ligne » des informations nécessaires à la scolarité et en permettant aux étudiants d'échanger par courriels avec les services de scolarité via notamment l'ENT. Ces modalités ne suffisent pourtant pas à nouer le dialogue avec l'étudiant. Il paraît indispensable de s'assurer du maintien et de la qualité des services d'accueil « en présentiel » au sein des services de scolarité. À cet égard, la question de la professionnalisation des personnels de scolarité se pose régulièrement. La hausse des qualifications et la formation continue des personnels administratifs doivent être poursuivies car

elles contribuent à mieux fiabiliser les réponses apportées aux étudiants et améliorent la relation à l'usager.

Le médiateur a remarqué que la relation enseignant/étudiant n'est pas toujours facile. Cela tient sûrement autant à l'idée que se font les étudiants du statut de l'enseignant-chercheur qui les impressionne qu'au fait que ce dernier, accaparé par les travaux de recherche, ne peut y consacrer suffisamment de temps. Or le dialogue entre les étudiants et les enseignants est essentiel. Ce sont durant les premières années, lorsqu'il s'agit d'un enseignement de masse, que les contacts sont les plus difficiles. Peu d'universités offrent des lieux qui permettent à l'étudiant d'établir facilement des contacts avec les enseignants. Le médiateur est saisi par des étudiants sur cette absence de dialogue, sur l'incompréhension de ce qui est attendu. De leur côté, les enseignants, notamment les responsables de filières, constatent une inflation de courriels à certaines périodes. Y répondre peut devenir chronophage.

Le problème de la relation enseignant/étudiant doit être traité par la voie de la formation (continue). Certaines universités dispensent aux enseignants-chercheurs des formations dans ce domaine, il serait intéressant d'en prévoir dans chaque université et pour tous les intervenants.

## SUR L'ÉVALUATION AUX EXAMENS

 Rapport p.54

Il arrive que des étudiants ne lisent pas assez attentivement le règlement du contrôle des connaissances, voire ne le comprennent pas. En effet, certains règlements s'avèrent difficilement compréhensibles : ils sont écrits dans un langage juridico-administratif peu accessible à un « non technicien » notamment pour les modalités de calcul des notes et les règles régissant le mécanisme de compensation et d'obtention des diplômes. Des enseignants-chercheurs complexifient parfois à l'excès les dispositifs de notation et même les gestionnaires de scolarité peinent à s'y retrouver.

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

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

Exemple de réclamation.

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

Le médiateur recommande au sein des établissements :

- ▶ de veiller à simplifier la réglementation des examens, la rendre compréhensible par tous, bien expliciter les mécanismes de compensation, prévoir la possibilité pour un étudiant régulièrement absent (par exemple pour cause de maladie) de passer l'épreuve au rattrapage ;
- ▶ d'adjoindre, aux règlements des connaissances, des fiches pédagogiques pour chaque formation, cursus ou filière précisant les objectifs de la formation, les attendus en matière de connaissances et compétences et de ne pas réserver ces fiches pédagogiques aux seuls enseignants mais de les mettre en ligne en veillant à ce qu'une exégèse en soit faite ;
- ▶ de s'assurer que le contrôle continu est effectif et donne bien lieu à des contrôles et corrigés réguliers de la part des enseignants chargés de TD et TP avant l'organisation des épreuves de partiels et d'examens ;
- ▶ de rappeler aux étudiants qu'ils ne doivent pas hésiter à rencontrer leurs enseignants (responsables de filière, référents...) et à se rendre dans les services d'information et d'orientation.

## SUR LE DÉROULEMENT DE LA SCOLARITÉ

 Rapport p.58

### La question de la semestrialisation

La non validation d'un des deux semestres d'une année universitaire entraîne généralement le redoublement de l'étudiant pour le semestre manquant et laisse une plage « vide » d'un semestre qui représente actuellement une perte de temps pour l'étudiant. Ce dernier peut certes rechercher un stage ou un travail temporaire mais le fait d'être passé à une année universitaire divisée en semestres ne lui a pas apporté d'amélioration dans le déroulement de l'année universitaire lorsque des solutions adaptées à son cas ne sont pas proposées.

Le médiateur recommande qu'à l'instar de quelques expérimentations menées dans des universités, soit autorisée par anticipation, durant les six mois libérés lors d'un redoublement, la préparation de quelques UE du niveau supérieur permettant ainsi à l'étudiant manifestement en difficulté de répartir son effort. Cela peut avoir pour effet également d'éviter qu'il ne décroche, éloigné un temps trop long des études.

### Le suivi des étudiants doctorants

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

Il conviendrait de diffuser par tous moyens appropriés auprès des étudiants de master 2 des informations claires et compréhensibles sur les conditions d'inscription en doctorat et de s'assurer, dès la première année de thèse, de la capacité de l'étudiant à poursuivre le cursus engagé. En cas de graves difficultés, il faudrait lui proposer soit un encadrement renforcé, soit une réorientation (complément au master favorisant une insertion professionnelle).

### L'accompagnement des étudiants en réorientation

La détection des étudiants en difficultés durant leurs études se fait dans les TD et TP par les enseignants référents et dans les composantes (enseignants responsables de filière, scolarité...). Certains étudiants arrêtent de suivre les cours et recherchent une autre formation. Il convient de les aider à se réorienter. Des informations sur la réorientation se trouvent sur les sites internet, dans les CIO du supérieur. Mais il faut aussi que l'établissement dans lequel l'étudiant souhaite commencer de nouvelles études soit réactif et détecte au moyen d'un accueil personnalisé (entretien d'orientation) que l'étudiant ne s'engagera pas à nouveau dans une filière qui ne lui serait pas adaptée et le prévienne en motivant clairement sa décision : l'étudiant doit pouvoir trouver rapidement un autre cursus dans lequel il sera susceptible de réussir ses études. C'est une mesure qui permettrait de limiter le décrochage en université.

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

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

## SUR L'OCTROI DE BOURSES

 Rapport p.72

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

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

Pour certains, c'est leur scolarité dans un établissement non homologué qui est en cause. Un étudiant de classe préparatoire jusque-là boursier, admis dans une école supérieure privée, ignorant qu'elle n'était pas accessible aux boursiers, avait ainsi avancé les coûteux frais de scolarité. Il a dû s'engager dans un emprunt, faute de bourse et n'a trouvé aucun recours, l'établissement n'ayant ni service social ni assistante sociale. On regrette que des étudiants s'égarer dans un cursus non habilité à recevoir des boursiers.

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

Le médiateur recommande au ministère de :

- ▶ publier la circulaire sur les bourses avant ou parallèlement au lancement de la campagne d'inscription ;
- ▶ simplifier et faire connaître les catégories de diplômes ouvrant droit aux bourses dans l'espace européen ;
- ▶ indiquer sur APB si les études proposées ouvrent droit à bourse ;
- ▶ harmoniser les démarches concernant :
  - les ressources de la famille, prises en considération pour l'octroi de bourses à tous les niveaux d'enseignement (collège, lycée, université) ;
  - les pièces demandées pour connaître les ressources de la famille que ce soit pour obtenir une bourse, des aides sociales, une chambre universitaire... ;
  - les différents calendriers du supérieur : application APB, « dossier social étudiant », dossier de chambre universitaire ;

- ▶ porter l'idée d'un guichet unique pour le versement de la totalité des aides financières octroyées aux étudiants et ce quelles que soient leurs études (université, école d'infirmiers ...);
- ▶ modifier l'année de prise en compte des revenus en prenant en compte ceux de l'année civile précédente;
- ▶ demander au Cnous de réouvrir les serveurs lors d'une modification substantielle de la réglementation et en assurer la publicité auprès des étudiants;
- ▶ accepter les demandes déposées « au fil de l'eau ».

Le médiateur recommande au réseau du Cnous et des Crous de :

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

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

## SUR L'ENVIRONNEMENT DES ÉTUDES

 Rapport p.82

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

Le médiateur a été rendu destinataire d'une expérimentation menée dans une université sur la qualité du travail étudiant. Les constats suivants ont d'abord été établis : les emplois salariés exercés par les étudiants en marge de leur formation universitaire peuvent provoquer des effets négatifs sur les chances de réussite à l'université et contribuer à l'échec en licence. Les étudiants les moins favorisés et/ou qui ne peuvent être soutenus par leurs parents sont les plus concernés par ces effets négatifs du travail salarié. L'idée de l'expérimentation a été de mettre en place un dispositif de remédiation permettant d'élargir l'éventail des possibles pour les étudiants en leur permettant de mieux concilier les contraintes d'une poursuite d'études et celles d'un travail salarié. Ce dispositif, intégré au bureau d'aide à l'insertion professionnelle (BAIP), a consisté en une plateforme de mise à disposition d'offres d'emploi de bonne qualité à temps partiel (horaires compatibles avec l'emploi du temps universitaire, en lien avec les compétences et la formation de l'étudiant...) collectées par des agents de l'université auprès des entreprises locales. Cette expérimentation a accru les chances des étudiants d'accéder à un emploi salarié. L'effet négatif de revenus plus faibles a été compensé par les changements dans la nature des emplois occupés par les étudiants. Il est donc tout à fait possible d'améliorer la qualité des emplois exercés par les étudiants pour atténuer très sensiblement les effets négatifs d'un emploi salarié sur la réussite à l'université. L'accompagnement des étudiants dans leur démarche est aussi un sérieux moyen de limiter le « décrochage ».

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

### Les espaces de travail

Les étudiants sont en recherche de salles : beaucoup ont des difficultés pour étudier chez eux, soit que le lieu n'est pas adapté, soit qu'ils sont soumis à trop de sollicitations et les universités offrent peu de lieux pour travailler en dehors des bibliothèques universitaires (BU). Dans les grandes métropoles universitaires, il conviendrait d'assurer une ouverture 7 jours sur 7 d'au moins une BU, et une amplitude journalière comparable aux grands campus internationaux. Dans les autres villes, universités et municipalités devraient trouver des moyens d'offrir une per-

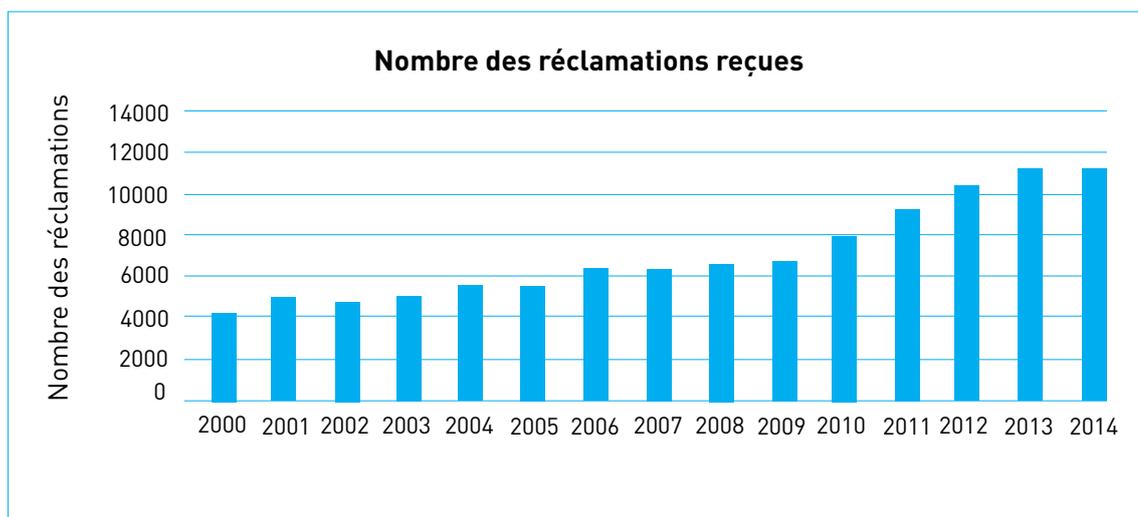
manence d'accès à des espaces documentaires. Des lieux de travail à caractère diversifié doivent être proposés pour accueillir les étudiants individuellement ou en groupe tout au long de l'année. Pour que les futurs étudiants issus des lycées professionnels arrivent dans le post-bac avec des compétences en recherche documentaire, il conviendrait de veiller à mettre en place des centres de documentation dans tous ces établissements.

### **La santé des étudiants**

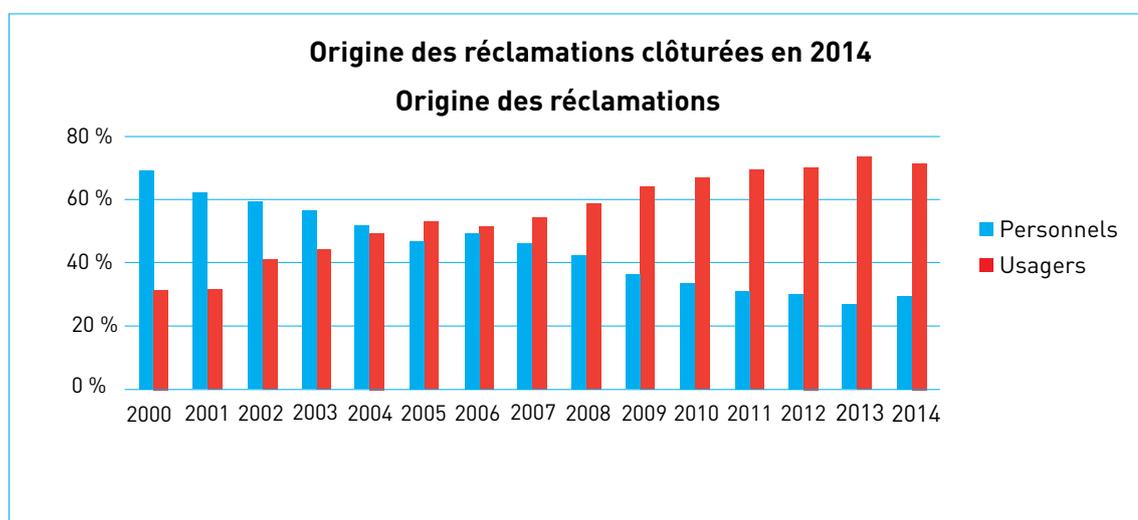
Bien qu'en nombre restreint, la médiation a reçu plusieurs lettres tout à fait significatives des difficultés rencontrées par des étudiants du fait des dysfonctionnements de leur mutuelle. Les retards dans l'envoi des cartes Vitale, la lenteur des remboursements ou la perte des feuilles de soin peuvent mettre certains dans une situation financière difficile. D'autres retardent ou renoncent à des soins pourtant indispensables.

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

## Quelques données chiffrées Rapport p.161

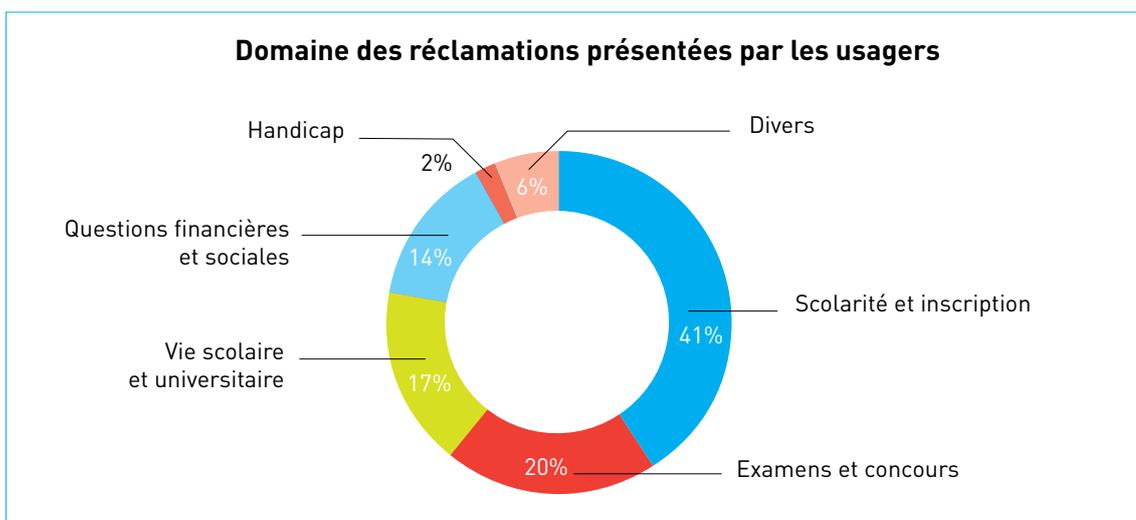


En 2014, les médiateurs de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur ont reçu 11 442 réclamations (1 % d'augmentation). Après quatre années d'augmentation forte (plus 10 % par an), l'année 2014 marque une stabilisation.

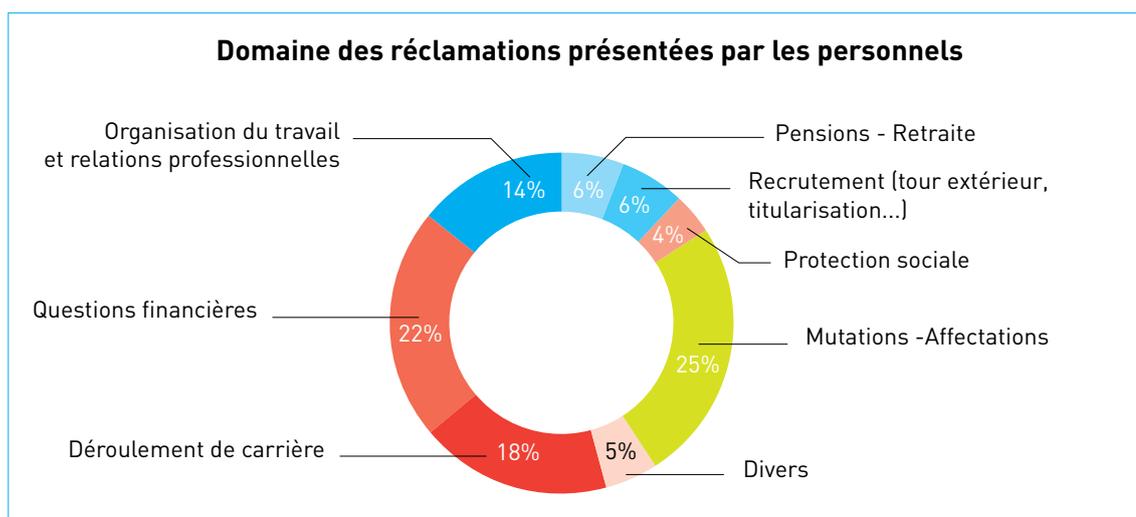


Les réclamations présentées par les usagers de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur représentent depuis plusieurs années près des trois quarts des dossiers traités par les médiateurs. Cette situation, désormais stabilisée, marque une évolution importante par rapport à celle qui prévalait à la création de la médiation (**en 2000 les réclamations adressées par les usagers ne représentaient que 31 % du total**).

Sans remettre en cause cette situation de prééminence des réclamations émanant des usagers, l'année 2014 montre cependant une particularité par rapport aux années antérieures. Alors que le nombre des réclamations présentées par les personnels n'avait jamais dépassé 2 800, il atteint cette année 3 470 (soit plus de 600 réclamations supplémentaires).



Les questions liées au cursus scolaire ou universitaire (inscription, orientation, affectation...) sont la majeure partie des réclamations des usagers (41%). 20 % portent sur des questions liées aux examens et concours (inscription, contestation du résultat, etc.).



Parmi les réclamations présentées par les personnels, celles qui sont relatives aux questions d'affectation et de mutation (inter et intra-académiques, postes à profil...) constituent la plus forte proportion (25 % du total). Après avoir diminué pendant plusieurs années, les réclamations de ce type ont recommencé à augmenter à partir de 2011. L'année 2013 avait marqué une légère amélioration de la conflictualité dans ce domaine, telle qu'elle est enregistrée par la médiation.

**En 2014 les réclamations provenant des personnels concernant les mutations augmentent fortement : 31 % d'augmentation, soit plus de 250 réclamations supplémentaires.** Il faut également y voir l'effet de l'affectation d'un très grand nombre d'enseignants stagiaires à la rentrée 2014.

## LES RÉSULTATS DE L'INTERVENTION DES MÉDIATEURS

L'action du médiateur varie en fonction du contenu de la réclamation qu'il reçoit. Selon les cas le médiateur peut donner une information ou un conseil ; transmettre au service concerné lorsque celui-ci n'a pas été saisi au préalable ; ou expliquer à la personne qui s'adresse à lui les raisons

pour lesquelles l'administration a pris la décision contestée par le réclamant mais que le médiateur juge légitime.

Le médiateur saisit l'administration pour soutenir la réclamation d'une personne qui a fait appel à lui dans les cas où il estime qu'un dysfonctionnement s'est produit (retard, application erronée de la réglementation, mauvaise interprétation des textes...). Il peut également intervenir lorsque la décision de l'administration, quoique juridiquement fondée, fait naître une situation que le médiateur juge inéquitable.

Le médiateur peut enfin intervenir pour s'efforcer de rapprocher les points de vue dans un conflit relationnel.

En 2014 les différentes modalités d'intervention du médiateur ont entraîné un effet plutôt positif pour la personne ayant fait appel à lui dans 84 % des dossiers traités.

